

RESPUESTAS CONSULTA CIUDADANA

Formato Tipo de Bases Administrativas para Arriendo de Impresoras.

La Dirección de Compras y Contratación Pública, ChileCompra, realizó una consulta pública con el fin de recoger la opinión ciudadana respecto de las Bases Tipo para Arriendo de Impresoras.

Etapas y plazos de la consulta

Fecha de inicio: viernes 4 de diciembre 2020

Fecha de cierre: miércoles 23 de diciembre 2020

Publicación de respuestas: lunes 4 de enero 2021

RESPUESTAS A CONSULTA PÚBLICA A FORMATO TIPO DE BASES DE LICITACIÓN QUE INDICA:

7 personas:

1)

Pregunta	12-9-2020 8:21:57	Propuesta
¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas?		No indica pregunta
¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto del marco establecido para la ejecución contractual de las adquisiciones?		No indica pregunta
¿Qué recomendaciones realizarías para mejorar (facilitar) la contratación de estos tipos de servicios?		No indica pregunta
¿Visualizas algún aspecto importante en las contrataciones de este tipo de servicios que no esté regulado y/o contemplado y que pudiera representar un riesgo en los procesos de adquisición?		No indica pregunta

¿Existe alguna temática referente al arriendo de impresoras que no esté abordada?		No indica pregunta
¿Visualizas alguna oportunidad de mejora en los ejemplo de niveles mínimos de servicio que se exponen en el anexo N°6?		No indica pregunta
Otra observación y/o comentario		No indica pregunta

2)

Pregunta	12-20-2020 19:18:21	Respuesta
¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas?	<p>En los criterios económicos de evaluación encuentro una falacia grave que el proveedor que vive y reside aquí en Chile tenga que dar el valor en dolar, sobre todo en el precio costo variable por hoja que se multiplica por *V (*= volumen de impresión mensual). El grave error está en lo que dice en la pagina n° 13 subrayado, señala máximo hasta 2 decimales. Ejemplo un proveedor que cobra 10 pesos chilenos por cada impresión, al dolar de hoy 20/12/20 (723,85 pesos chilenos 1 dolar), significa que cobra en dolar americano 0,01381 dolares por cada impresión. La regla de 3 es: 10 pesos es a ----- x dolar 723,85 es a ----- 1 dolar Por tanto X es igual a 0,01381 . Al no permitir los otros 3 decimales en la equivalencia a dolar el precio no le da los 10 pesos chilenos.</p>	Se ampliará a 5 decimales ellos números que se pueden indicar en la oferta económica
¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto del marco establecido para la ejecución contractual de las adquisiciones?	<p>Respecto de las condiciones contractuales en la página n° 15 en el punto informe mensual de servicio (10.5.1) donde señala que el adjudicatario debe hacer un informe mensual de servicio en el cual debe describir hechos relevantes ocurridos durante la prestación de los servicios en el mes finalizado. Creo que es mas fidedigno y apegado a la verdad cuando yo como técnico voy a prestar servicio a una máquina el usuario o la persona que está a cargo de las máquinas tome nota en el instante de lo que se hizo ya sea en cambio de repuestos como en enseñanza del manejo y o envío de impresiones y manipulación. Siempre esto va a ser mas real ya que son los usuarios los que velan el buen uso y manejo de las máquinas. Yo como proveedor puedo hacer un informe falso, en cambio los usuarios cuando uno atiende la máquina están viendo las cosas que uno cambia y hace.</p>	Las bases estipulan la obligatoriedad de la entrega del informe por parte del proveedor, sin embargo, es decisión del organismo comprador si lleva un registro propio
¿Qué recomendaciones realizarías para mejorar (facilitar) la contratación de estos tipos de servicios?	<p>Yo como proveedor señalaría que es muy importante la opinión de los usuarios de las máquinas y los directores de los diferentes servicios y establecimientos en particular respecto de tal o cual proveedor. Muchos proveedores sólo les interesa entregar inicialmente una máquina y después, se despreocupan de cumplir efectivamente un buen servicio en todo su conjunto.</p>	En los criterios de evaluación se considera el comportamiento contractual anterior

<p>¿Visualizas algún aspecto importante en las contrataciones de este tipo de servicios que no esté regulado y/o contemplado y que pudiera representar un riesgo en los procesos de adquisición?</p>	<p>Creo que es muy importante la opinión del conjunto de usuarios de las máquinas y directores de diferentes servicios respecto del desempeño y respuesta efectiva y responsable con abundante voluntad para solucionar los problemas, como aspecto fundamental antes de contratar cualquier tipo de proveedor.</p>	<p>En los criterios de evaluación se considera el comportamiento contractual anterior</p>
<p>¿Existe alguna temática referente al arriendo de impresoras que no esté abordada?</p>	<p>Existe algo que es muy importante en el desempeño de las máquinas a la hora de imprimir en los establecimientos, el problema es que a veces se le hecha la culpa que la máquina está mala porque no imprime, y la culpa de todo en realidad es el INTERNET presente en el lugar. En esas situaciones es por eso que nosotros los técnicos de máquinas fotocopadoras señalamos que es importante la relación comunicacional con los técnicos encargados de la mantención de internet y puntos de redes en las diferentes salas o espacios del lugar. Los computadores a veces se encuentran con grandes problemas en su desempeño y esa mantención y vigilancia tiene que estar en óptimas condiciones. Los cables de internet que van puestos en las paredes a veces están dañados y eso impide totalmente la llegada de las impresiones a una multiimpresora o a una multifuncional o a una impresora simple.</p>	<p>Los incidentes que lleven asociado un cobro de multas deberán ser debidamente fundados.</p>
<p>¿Visualizas alguna oportunidad de mejora en los ejemplos de niveles mínimos de servicio que se exponen en el anexo N°6?</p>	<p>En el anexo n° 6, página 35, donde dice ejemplo de niveles mínimos de servicio, en el espacio capacitación de personal (que son los usuarios que están a cargo de las máquinas), nosotros los técnicos en máquinas fotocopadoras hemos visto a través de nuestros años que existen muchas personas que no les gusta para nada estar imprimiendo y fotocopiando todo el día. Creo que es de suma importancia detectar el perfil psicológico de voluntad adecuado en forma óptima para esta labor. La persona que no tiene la voluntad y el buen ánimo para este trabajo lo va a encontrar todo malo incluyendo la máquina, y la eficiencia no va a existir por ninguna parte.</p>	<p>Es responsabilidad del organismo contratante proporcionar el personal idóneo para el correcto funcionamiento del servicio</p>
<p>Otra observación y/o comentario</p>	<p>Las empresas pequeñas que estamos en regiones y que hemos estado haciendo el servicio de suministro y fotocopiado en una región determinada y que llevamos un largo periodo de tiempo tratando de hacer las cosas lo más transparente posible nos preocupa la acción lobista de las empresas grandes que a veces no escatiman en influenciar las decisiones que tienen que tomar el personal público que debe decidir respecto de tal o cual proveedor. Frente a esto nosotros los pequeños empresarios a veces tenemos que luchar enfrentando barreras muy difíciles de atravesar.</p>	<p>Estas bases tipo tienen como uno de sus objetivos estandarizar el tipo de adquisiciones y así evitar situaciones como las indicadas en su observación</p>

3)

Pregunta	12-22-2020 15:30:17	Respuesta
<p>¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas?</p>	<p>Creemos que es un avance significativo el contar con bases tipo para el servicio de arriendo de impresoras, se facilitará la entrega de las ofertas técnicas y económicas y se unifican conceptos relativos a los requerimientos y a la evaluación.</p>	<p>No indica pregunta</p>

<p>¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto del marco establecido para la ejecución contractual de las adquisiciones?</p>	<p>Nos parece adecuado y permite una mejor comprensión y facilidad para participar en estas Licitaciones.</p>	<p>No indica pregunta</p>
<p>¿Qué recomendaciones realizarías para mejorar (facilitar) la contratación de estos tipos de servicios?</p>	<p>Nos parece que el estandarizar los requerimientos que solicita el Estado permite una mayor apertura en términos de competencia entre las marcas y resellers. Al mismo tiempo esta estandarización permitirá ahorros importantes para el Gobierno. Consideramos también que es un avance en cuanto a transparencia de la gestión.</p>	<p>No indica pregunta</p>
<p>¿Visualizas algún aspecto importante en las contrataciones de este tipo de servicios que no esté regulado y/o contemplado y que pudiera representar un riesgo en los procesos de adquisición?</p>	<p>El gran riesgo para a futuro para los procesos de adquisición y en general para la industria de la impresión es la digitalización y con ello la gestión documental, creemos que debe incorporarse a estos procesos estos conceptos por cuanto están sumamente ligados y ya las soluciones de impresión contienen módulos de gestión documental que debieran ser parte en este proceso.</p>	<p>Se investigará esa industria a futuro.</p>
<p>¿Existe alguna temática referente al arriendo de impresoras que no esté abordada?</p>	<p>Los procesos ya descritos en pregunta anterior.</p>	<p>Se investigará esa industria a futuro.</p>
<p>¿Visualizas alguna oportunidad de mejora en los ejemplo de niveles mínimos de servicio que se exponen en el anexo N°6?</p>	<p>Visualizamos que en los siguientes casos debe haber mayor flexibilidad: Servicio Técnico Presencial: Tiempo in Situ se sugiere 4 horas para Santiago y 6 horas para regiones Para el caso de Hurto o Robo: ¿La entidad tomará Seguro contra hurtos que muchas veces no tiene cobertura por las características del hecho punitivo? Reposición equipos: Se sugiere que esta sea en un plazo de 12 horas para Santiago y 24 horas para Regiones.</p>	<p>Servicio Técnico Presencial: Se ajustará los tiempos definidos en el ejemplo de nivel de servicio Hurto o Robo: Se ajustará las condiciones mínimas del servicio de arriendo y se excluirá la figura de hurto. Reposición de equipos: los plazos mencionados en las bases hacen referencia a horas hábiles. Por ejemplo, 8 horas hábiles corresponden a un día completo de trabajo</p>

<p>Otra observación y/o comentario</p>	<p>Si tenemos las siguientes consultas:</p> <p>1) Proceso de Evaluación: Precio costo variable por hoja = Precio costo variable hoja blanco y negro</p> <p>En la eventualidad de que los proveedores oferten equipos que incluyan tanto costo variable monocromático como costo variable color, el precio final de su costo variable será un promedio ponderado de ambas, donde el costo variable blanco y negro ofertado tendrá una ponderación del 60%, mientras que el costo variable color ofertado tendrá una ponderación del 40%:</p> <p>Precio costo variable por hoja = (Precio costo variable hoja blanco y negro * 0,6) + (Precio costo variable hoja color * 0,4)</p> <p>El Precio Total se calcula de la siguiente forma: Precio Total = [(Precio costo variable por hoja*V) + Precio costo fijo]*Q</p> <p>Al respecto, sugerimos cambiar el calculo del Costo variable porque al asignarse porcentajes no reflejará el costo real de impresión, salvo que el porcentaje de impresiones sean 60% y 40% exactamente y respectivamente, cualquier otro valor alterará el real costo por ello sugerimos que se calcule separadamente cada tipo, (B/N y Color) y una vez multiplicado por el volumen de impresión del total del período para cada caso se sumen al Costo Fijo.</p> <p>Costo Fijo mensual por total periodo más Costo variable unitario B/N por volumen periodo, más costo variable unitario color por volumen total periodo, la gran suma da el costo total general.</p> <p>Preguntas adicionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- En lo relacionado al programa de reciclaje de suministros, se solicita una carta emitida y firmada por parte del fabricante (OEM) que declare la suscripción a la política de reciclaje de suministros de la marca. ¿Se aceptará también una carta del propio reseller que se acoja a la ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental)? 2- ¿Es posible fijar un plazo de 30 días para el caso de un incumplimiento por atraso en la entrega, entrega parcial o rechazo por no cumplimiento de especificaciones? 3- En el ítem "Cantidad de Impresoras Arrendadas": ¿se pueden considerar los equipos arrendados tanto con sector público como en el sector privado? 4- Una vez adjudicado y después que ambas partes firmen el contrato y/o acuerdo complementario, ¿Cuánto tiempo demorar el comprador en enviar la orden de compra? 5- ¿Puede un proveedor adjudicado suspender el servicio contratado, debido al no pago o por atrasos reiterados en el pago de facturas por parte de la institución compradora? 6- ¿Quién es el responsable en caso de hurto de equipos (situación distinta al robo), desde las dependencias de la entidad compradora? 7- ¿Para la emisión de factura, ¿Qué valor de dólar se debe considerar?, ¿se debe considerar el valor dólar del día de la facturación según valores del Banco Central de Chile? 	<p>1) Se revisará el mecanismo de asignación de puntaje</p> <p><u>Preguntas adicionales:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Se eliminará el criterio de reciclaje 2- No se acoge lo solicitado 3- SI 4- El organismo comprador debe fijar los hitos de pago con sus correspondientes fechas, la orden de compra debe ser emitida antes de estos hitos de pago 5- No 6- El proveedor debe tomar las coberturas necesarias para esos casos. 7- Se modificaran las Bases y se utilizará 5 decimales para expresar los valores en dólares americanos
--	---	--

4)

Pregunta	12-23-2020 13:24:09	Respuesta
<p>¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas?</p>	<p>1) es excesivo el porcentaje entregado al precio en desmedro de la calidad de servicio, lo barato cuesta caro, debiera ser 40% a la etapa técnica y 60% a la económica. 2) el criterio técnico A. Reciclaje debiera ser una carta de compromiso del oferente y no de la marca, para no dejarlo dependiendo de la marca sino de si mismo, la obligación del reciclaje debiera corresponder al oferente. 3) el criterio técnico B. Cantidad de impresoras arrendadas 85% es el peor para las empresas pequeñas y mayor aún si no son de Santiago, el criterio es extremadamente centralista y favorece abiertamente a las marcas y grandes empresas de Santiago, es monopolístico. ¿Todo tipo de cliente es público y privado?. Debiera ser la cantidad de impresoras que arrendó en la región del licitante, sino las empresas de Santiago ganarán siempre a las empresas regionales porque tiene cobertura nacional y las pymes de región generalmente solo tienen cobertura regional, lo que no significa que no puedan ser la mejor oferta técnica. se debiera agregar como criterio técnico el ser Servicio Técnico autorizado por la marca para atender en la región del licitante, con Certificado de acreditación, esto aseguraría al licitante que el servicio será atendido por personal calificado y redundará en la continuidad operativa. 4) en la etapa económica los precios debieran considerar hasta 4 decimales, pues con dos decimales es mucha la diferencia de precio que se podría producir al transformar a pesos, especialmente en los valores de costo por copia.</p>	<p>1) Se revisará el mecanismo de asignación de puntaje 2) Se eliminará el criterio Reciclaje 3) Se hará un ajuste de los criterios de evaluación 4) Se permitirá hasta 5 decimales para la oferta económica</p>
<p>¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto del marco establecido para la ejecución contractual de las adquisiciones?</p>		<p>No indica pregunta</p>
<p>¿Qué recomendaciones realizarías para mejorar (facilitar) la contratación de estos tipos de servicios?</p>		<p>No indica pregunta</p>
<p>¿Visualizas algún aspecto importante en las contrataciones de este tipo de servicios que no esté regulado y/o contemplado y que pudiera representar un riesgo en los procesos de adquisición?</p>		<p>No indica pregunta</p>
<p>¿Existe alguna temática referente al arriendo de impresoras que no esté abordada?</p>		<p>No indica pregunta</p>

<p>¿Visualizas alguna oportunidad de mejora en los ejemplo de niveles mínimos de servicio que se exponen en el anexo N°6?</p>		<p>No indica pregunta</p>
<p>Otra observación y/o comentario</p>	<p>Observaciones Generales</p> <p>1) la carga administrativa es muy alta, mucha documentación, mucha generación de reportes y firma permanente de gran cantidad de documentos, lo que además está relacionado con el pago, lo que entraría el pronto pago, y como sabemos el pago público es muy lento por lo que cualquier subterfugio lo haría más lento aún, y los oferentes para atender el servicio necesitan liquidez. La carga administrativa debiera estar relacionada directamente con la envergadura de la licitación, no es lo mismo arrendar uno o dos equipos que más de 50 por ejemplo.</p> <p>2) no permite al oferente poner término anticipado al contrato cuando el cliente no paga aun cuando el servicio se ha prestado correctamente. se debiera poder poner término anticipado e indemnizar al oferente por el incumplimiento del cliente.</p> <p>3) en el termino anticipado (hoja 18) que significa "por exigirlo el interés publico o la seguridad nacional", ¿esto es lo mismo que decir por decisión unilateral absoluta del licitante?, donde queda la inversión hecha por el oferente para abordar la licitación adjudicada, en este punto la licitación debiera también proteger al oferente con al menos el pago del 50% de los cargos fijos de la licitación adjudicada.</p> <p>4) solo el proveedor es el responsable del equipo a todo evento, incluso hasta por daños inherentes al usuario y no al equipo, esto no lo cubren los seguros, osea, ¿si por ejemplo al usuario se le cae una bebida dentro del equipo o ingresa las hojas con clips o corchetes debe pagar el oferente?. creo que la responsabilidad está clara y debiera ser del oferente si el daño fuera producto de fallas inherentes al equipo o casos de fuerza mayor, y del cliente en los casos inherentes a mala manipulación del usuario.</p> <p>5) En los costos de copia solo consideran valores tamaño carta pero solicitan equipos hasta tamaño A3, cada costo de copia tiene distinto costo para el oferente por lo que debiera traspasarlo al cliente como valor de negocio, es justo, por lo que debieran considerar los valores de costo por copia carta bn, carta color, A3 bn y A3 color.</p> <p>6) Respecto de la valorización de los servicios, esta licitación deja fuera nuevamente los porcentajes de cobertura de impresión estandar del 5%, los rendimientos de los insumos estan basados en esta cobertura, toda impresion es un gasto adicional para el oferente que el cliente no la pagaría.</p> <p>7) como consulta aparte de esta licitación, quisiera saber como se tratarán las ventas de equipos que no veo acá.</p>	<p>1) Se hará ajustes a los criterios de evaluación e forma de simplificar el proceso</p> <p>2) No es posible acoger lo solicitado</p> <p>3) No es lo mismo que decir "por decisión unilateral absoluta del licitante". Se refiere a causas para dar termino al contrato que vienen dados por decretos supremos.</p> <p>4) Sólo son responsabilidad del proveedor situaciones imputables al proveedor y exigidas como condiciones mínimas, temas referidos a mal uso de la entidad compradora son responsabilidad de esta</p> <p>5) Las hojas A3 se valorizan como 2 hojas A4</p> <p>6) Esa información puede ser indicada por la entidad compradora en el Anexo n°5 como parte del requerimiento</p> <p>7) No están contempladas como bases Tipo</p>

5)

Pregunta	12-23-2020 13:32:53	Respuesta
¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas?	creo que beneficia solo a empresas de gran tamaño, el criterio de cantidad de equipos arrendados provoca que solo los grandes ganen las propuestas, como regionales y nos dejan con 0 opción de adjudicar.	Se realizará ajustes en los criterios de evaluación
¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto del marco establecido para la ejecución contractual de las adquisiciones?	debieran promover la descentralización	La definición de donde se requiere las impresoras es mérito del ente licitador. Las bases tipo no establecen una diferencia arbitraria a la participación de los oferentes por su ubicación geográfica.
¿Qué recomendaciones realizarías para mejorar (facilitar) la contratación de estos tipos de servicios?	dejaría un criterio de acuerdo con la localidad y que no sea discriminatorio, además solicitaría la representación de la marca.	No se acoge lo solicitado
¿Visualizas algún aspecto importante en las contrataciones de este tipo de servicios que no esté regulado y/o contemplado y que pudiera representar un riesgo en los procesos de adquisición?	lo que tiene que ver con el cobro de papeles A3 no está contemplado, tampoco lo de porcentajes de cobertura.	Se indicará que el papel A3 se paga como 2 A4, referente al porcentaje de cobertura de tinta, se colocará una sección en el ejemplo del anexo N°5 y de referencia de 5%, siendo la entidad licitatoria quien debe definir el requerimiento en su respectivo proceso licitatorio
¿Existe alguna temática referente al arriendo de impresoras que no esté abordada?	lo indicado.	No indica pregunta
¿Visualizas alguna oportunidad de mejora en los ejemplos de niveles mínimos de servicio que se exponen en el anexo N°6?	.	No indica pregunta
Otra observación y/o comentario	.	No indica pregunta

6)

Pregunta	12-23-2020 13:39:41	Propuesta						
<p>¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas?</p>	<p>En letra "F" Criterios de Evaluación y Procedimiento de evaluación de Ofertas, se recomienda modificar el criterio técnico B. Cantidad de Impresoras arrendadas, el cual tiene una ponderación del 85% de la etapa técnica. Se indica que se deberá declarar la cantidad de impresoras en modalidad de arriendo durante el año fiscal anterior. Se recomienda: solicitar experiencia de al menos 10 clientes vigentes con equipamiento de impresión en modalidad de servicio, solicitando como método de acreditación documentación similar a Órdenes de Compra, facturas o Estados de pago que así lo acrediten. Se podría cambiar la tabla de puntaje.</p> <table border="0" data-bbox="617 703 1120 777"> <tr> <td>Cientes en Modalidad de servicio</td> <td>Puntaje</td> </tr> <tr> <td>10 o más clientes</td> <td>100 puntos</td> </tr> <tr> <td>Menos de 10</td> <td>0 Puntos</td> </tr> </table> <p>Se deberá llenar una ficha de experiencia por cada cliente informado, que indique al menos los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Cliente. o Contacto. o Teléfono y/o Correo. o Cantidad de equipos de impresión en arriendo. o Descripción del servicio. <p>La anterior recomendación busca asegurar como principal rasgo, que el oferente sea una empresa de servicios gestionados de impresión (MPS) consolidada en el rubro de impresión. Y el criterio planteado en las bases se podría cumplir con sólo un cliente de mediana envergadura, lo cual no asegura la experiencia en dicho tipo de servicios.</p>	Cientes en Modalidad de servicio	Puntaje	10 o más clientes	100 puntos	Menos de 10	0 Puntos	<p>Se ajustarán los criterios de evaluación</p>
Cientes en Modalidad de servicio	Puntaje							
10 o más clientes	100 puntos							
Menos de 10	0 Puntos							
<p>¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto del marco establecido para la ejecución contractual de las adquisiciones?</p>	<p>Sin comentarios</p>	<p>No indica pregunta</p>						
<p>¿Qué recomendaciones realizarías para mejorar (facilitar) la contratación de estos tipos de servicios?</p>	<p>Que el cliente conozca y explique el detalle de la volumetría mensual de impresión por dispositivo y/o localidad. Esto permite al oferente diseñar una oferta optimizada y que no se incurra en sobrepuestos por estimaciones.</p>	<p>Esa información será proporcionada por el oferente en el anexo N°5</p>						
<p>¿Visualizas algún aspecto importante en las contrataciones de este tipo de servicios que no esté regulado y/o contemplado y que pudiera representar un riesgo en los procesos de adquisición?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de financiamiento – Podría ser exigible que el oferente trabaje con financiamiento propio. • Estado Financiero del Oferente – El estado financiero del oferente debe ser sólido para el tipo de proyecto de servicio a implementar. Esto con el objetivo de asegurar la continuidad del servicio incluyendo los insumos. 	<p>Se analizará el criterio de evaluación planteado</p>						

<p>¿Existe alguna temática referente al arriendo de impresoras que no esté abordada?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (1) Se recomienda solicitar Certificaciones ISO al oferente, las cuales también podrían ser afectas a ponderación de temas administrativos. ISO 9001, 27001, 14001, 20000. Esto garantiza la continuidad, experiencia y calidad en el servicio. • (2) Se recomienda el uso de equipamiento e insumos originales. • (3) Dependiendo de la cantidad de equipamiento y usuarios, podría ser exigible un técnico residente, para acortar los tiempo de atención. Esto podría darse en la dependencia corporativa con mayor concentración de impresoras y usuarios. • (4) Se recomienda exigir un sistema de monitoreo centralizado que asegure la visibilidad del parque de impresión, lo cual facilitará el envío de suministros de forma proactiva. Esto también sirve para evitar un mal uso de los insumos. <ul style="list-style-type: none"> • (5) Si la cantidad de equipos y usuarios lo ameritan, podría solicitarse un sistema de accounting de impresión, que permita generar informes detallados de impresión por usuarios, departamentos y Centros de Costo. Ese aplicativo permitiría a los usuarios liberar el trabajo mediante clave PIN de forma confidencial y segura en todos los equipos de impresión multifuncionales. • (6) Tanto el equipamiento como los aplicativos que se incluyan deben tener características de seguridad que mitiguen vulnerabilidades dentro del entorno. 	<p>1) Se analizará el criterio de evaluación planteado 2) Se propondrá como parte del ejemplo del anexo N°5 3) Ese tipo de requerimiento puede ser solicitado por la entidad licitante en el anexo N°5 4) Ese tipo de requerimiento puede ser solicitado por la entidad licitante en el anexo N°5 5) Ese tipo de requerimiento puede ser solicitado por la entidad licitante en el anexo N°5 6) Ese tipo de requerimiento puede ser solicitado por la entidad licitante en el anexo N°5</p>
<p>¿Visualizas alguna oportunidad de mejora en los ejemplo de niveles mínimos de servicio que se exponen en el anexo N°6?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (1) Se indica "Tiempo máximo de reposición de equipos (hrs.) SCL: hasta 8 hrs. Hábiles – Regiones: hasta 12 Hrs. Hábiles. Se recomienda: "Tiempo máximo de solución de fallas SCL: hasta 8 hrs. Hábiles – Regiones: hasta 12 Hrs. Hábiles". • (2) Se indica "Servicio técnico presencial en caso de fallas puntuales que no puedan ser resueltas de manera remota Tiempo: Técnico in situ en menos de 2 horas a SCL y menos de 4 horas en regiones. Disponibilidad: Ante falla mayor realizar el reemplazo inmediato del equipo por uno de iguales características ya configurado" Se recomienda: "Tiempo máximo de respuesta" Tiempo: Menos de 2 horas a SCL y menos de 4 horas en regiones. Disponibilidad: Ante falla mayor realizar el reemplazo inmediato del equipo por uno de iguales características ya configurado, considerando el "Tiempo máximo de solución de fallas." <p>La anterior recomendación busca dar continuidad operativa y solución ante fallas, sea por reparación en terreno o reemplazo de equipo, en un plazo máximo de 8 horas en Santiago o 12 horas en regiones. Esto influye, además, en el costo del servicio, pues asegurando la continuidad operativa no se incurre en sobrecostos que se deberían considerar en las propuestas.</p>	<p>1) Se revisará los tiempos definidos en el ejemplo del anexo N°5 2) Se revisará los tiempos definidos en el ejemplo del anexo N°5</p>

<p>Otra observación y/o comentario</p>	<p>Las consideraciones generales propuestas para el servicio de impresión requerido por entidades públicas son las siguientes:</p> <p style="text-align: center;">EQUIPAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuración de equipos de acuerdo a las necesidades: es fundamental conocer las necesidades en los puntos de trabajo, para así presentar los equipos que cumplan con los requerimientos en la justa medida ya que los costos varían considerablemente dependiendo de las características requeridas: blanco-negro o color, cantidad de bandejas, velocidad de impresión (ppm), tamaño papel (carta-oficio o equipo doble carta), volumen mensual requerido. • Cantidad de equipamiento: en las oficinas centralizadas está demostrado que se puede hacer una consolidación de equipamiento donde se puede bajar un 25% o más el número de equipos. No es óptimo solicitar el cambio uno por uno. • Conectividad: todos los equipos deben estar en red. Los equipos locales generan ineficiencia en gasto y productividad, asociado al no control. • Vida útil: hoy el equipamiento puede estar entre 48 y 60 meses instalados sin problemas, generando un ahorro ya que no es necesario cambiar a los 36 meses. • Suministros: Debiera exigirse el uso de suministros originales que aseguran la vida útil del equipamiento. <p style="text-align: center;">CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software de Accounting: genera información por usuario de la actividad de un equipo, permite opción de impresión retenida donde el usuario libera con pin o con tarjeta (así no quedan trabajos impresos sin retirar), permite liberar en cualquier equipo ya que no queda asociado a uno exclusivamente (pull printing - follow me). • Software de gestión: permite el monitoreo permanente del equipo, emite alertas de suministros, permite saber la ubicación de un equipo en el cliente. A través de esta herramienta se extraen los contadores del equipamiento. <p style="text-align: center;">SEGURIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • El equipamiento y sus herramientas de software deben tener elementos de seguridad comprobados que mitiguen cualquier intento de vulnerar la información del cliente a través de la plataforma de impresión. <p style="text-align: center;">SUSTENTABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de residuos: El proveedor debe tener un sistema de manejo de residuos que asegure que se está realizando bajo las normas establecidas y exista un proceso explícito que mitigue el impacto al medio ambiente. <p style="text-align: center;">PARTICIPANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia: Las empresas participantes deben tener un nivel profesional y estructura conocida en la industria. La experiencia puede medirse en base a contratos vigentes o en relación a la base instalada de equipos del proveedor en contratos de servicio de impresión. Se debe especificar si la experiencia debe ser local o vale también la experiencia en otros países donde el proveedor tiene operaciones. Se propone esta última opción. • Calidad: Las empresas participantes deben constar con las certificaciones de calidad (ISO20000), de seguridad y de medio ambiente. • Solidez financiera: Deben tener la solidez financiera propia o respaldos comprobados del sistema financiero. <p style="text-align: center;">MODELO DE NEGOCIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • El modelo deber ser con un precio Fijo más Variable, así se asegura el pago correcto de los servicios. • Se propone que los cargos fijos sean en UF y los gastos variables 	<p>Sobre los aspectos técnicos señalados pueden ser indicados por la entidad licitantes en el anexo n°5</p> <p>Sobre las sostenibilidad, participantes y modelo de negocio, se revisarán y ajustarán los criterios de evaluación</p>
--	---	--

	<p>en USD, dado que el mayor movimiento en esta industria es el consumo de suministros y éstos son adquiridos en dólares. En caso que sólo se pueda establecer una moneda, entonces debiera ser USD.</p> <p>Además, se propone evitar requerimientos que sólo obligan a presentar una oferta económica de más alto precio sin tener un beneficio real para la Institución o el cliente.</p> <p style="text-align: center;">SUMINISTROS</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proveedor debe entregar un servicio proactivo lo que permite disponer de los suministros cuando sean requeridos. No es necesario tener un SLA de despacho que solo encarece la oferta por considerar despachos inmediatos. • El stock de suministros dependerá de la ubicación de la oficina y la cantidad de modelos de equipos. Dependiendo de estos factores se acuerda un número de suministros de resguardo en las dependencias del cliente. Disponer de 4 suministros por equipo, como se ha solicitado en algún RFI es muy ineficiente y con gran posibilidad de pérdida o extravío de los insumos en las oficinas del cliente. <p style="text-align: center;">SERVICIO TÉCNICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se propone un SLA de 6 hrs en Santiago, 8 hrs en Regiones y 12 hrs o más para localidades extremas. Estos son tiempos estándares que no deberían implicar un deterioro en la experiencia de los usuarios. Un SLA menor, por ejemplo 2 y 3 horas, solo encarece el precio ya que se debe tener técnicos dedicados o exclusivos para asistir al incidente. • Considerar los equipos de back up, los cuales se definen las localidades con el cliente. Adicionalmente la facilidad follow-me permite que el usuario pueda liberar sus trabajos en un equipo activo si el equipo que usualmente utiliza está con incidente. <p style="text-align: center;">EQUIPAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intentar homologar a un solo modelo de equipo es extremadamente caro ya que el modelo debe cumplir todas las funcionalidades y obliga a ofertar un modelo de equipo de amplias características siendo que en la mayoría de las ubicaciones sólo se ocupan dos funcionalidades • Hay un caso de un RFI, en el cual sólo se pide Multifuncional color A3 (doble carta), lo cual no es conveniente • Habitualmente el modelo que cumple los requerimientos de la gran mayoría de los usuarios es una multifuncional mono. Esto es un equipo blanco - negro que imprime, fotocopia y escanea. Cabe destacar que el equipo el escaneo en estos equipos es a color. 	
--	---	--

7)

Pregunta	12-23-2020 15:57:22	Respuesta
<p>¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas?</p>	<p>Tenemos 2 puntos importantes con respecto a la evaluación de las ofertas.</p> <p>1.- Creemos que darle valor (y tan relevante) a la cantidad de impresoras arrendadas en el año fiscal anterior, apunta a que el proveedor tenga experiencia. Para ello, creo que existen mejores mecanismos como por ejemplo la antigüedad de la empresa, certificado de la marca de que el proveedor es un Servicio Técnico Autorizado u otros. La cantidad de impresoras arrendadas como indicador, va en desmedro de las empresas regionales ya que algunas tienen mucha experiencia pero no tienen niveles tan altos en cantidad de equipos arrendados como por ejemplo si los puede tener una empresa de Santiago que arrienda equipos a nivel nacional. Además, con el COVID-19, el volumen de negocios se redujo en 2020 y por ende es más difícil aún tener un buen número. Con las condiciones de las bases tipo, una empresa regional partiría en desventaja. Si se considera que es un buen indicador, quizás habría que acotarlo a la cantidad de impresoras arrendadas en la región de instalación, que emparejaría un poco más la cancha, aunque incluso eso creemos que no es suficiente.</p> <p>2.- La información a entregar, no debiera incluir nombre de clientes ya que eso constituye una base de datos estratégica para cada compañía, además que varios clientes, por contrato prohíben que uno comunique que ellos son nuestros clientes. Si puede ser que se individualicen los clientes de Gobierno, ya que esa es información pública.</p>	<p>Los criterios de evaluación serán revisados y ajustados</p>
<p>¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto del marco establecido para la ejecución contractual de las adquisiciones?</p>	<p>1) Para reducir la carga administrativa, considerar un monto límite a partir del cual todos los anexos deban ser firmados por el representante legal. Que se permita la firma de un Jefe Comercial para montos menores.</p> <p>2) El Informe Mensual de Servicio debiera ser solicitado sólo cuando el cliente lo requiera o definir un monto a partir del cual se requiera este reporte, ya que es una carga administrativa adicional que genera gasto en el proveedor, especialmente si se tienen cientos de máquinas instaladas en distintos clientes a lo largo de Chile. Este gasto finalmente se traspasa al cliente, quien por ejemplo, en casos donde tiene 1 equipo y no es un área crítica, será un costo adicional que no agrega valor.</p> <p>3) Situación similar, en el punto 10.10 "Del Pago", se solicitan muchos documentos a adjuntar con la factura y que son una gran carga administrativa adicional cuando se tienen cientos de equipos instalados. Favor re-considerar y quizás limitar a ciertos montos.</p> <p>4) Para contratos pequeños se sugiere que los informes de SLA y otros sean, a lo más, semestrales por la carga administrativa que estos tienen.</p>	<p>1) No se acoge lo solicitado, el oferente puede establecer en su escritura el poder de quien puede firmar documentos</p> <p>2 y 4) El informe se moverá de ubicación al anexo N°5 para que la entidad licitante defina que solicita y cómo lo solicita</p> <p>3) No se acoge lo solicitado</p>
<p>¿Qué recomendaciones realizarías para mejorar (facilitar) la contratación de estos tipos de servicios?</p>	<p>Menos papeleo administrativo, que la documentación se solicite de forma anual/semestral.</p>	<p>Se revisará la pertinencia de los documentos solicitados para simplificar el proceso</p>

<p>¿Visualizas algún aspecto importante en las contrataciones de este tipo de servicios que no esté regulado y/o contemplado y que pudiera representar un riesgo en los procesos de adquisición?</p>	<p>El precio de Costo Variable, se sugiere que sea de al menos hasta 4 decimales. Con 2 decimales, las alternativas de precio por impresión serían, por ej: US\$0.01 y US\$0.02, donde un precio es el doble del otro y no hay precios intermedios. Otro ejemplo, en blanco y negro hay equipos con precios de US\$0.0037 por impresión, donde redondear a US\$0.004 encarece la impresión en un 8%, que en grandes volúmenes es relevante. Nuevamente, se sugieren 4 decimales.</p>	<p>Se permitirá hasta 5 decimales para ser ingresados en el anexo N°8</p>
<p>¿Existe alguna temática referente al arriendo de impresoras que no esté abordada?</p>	<p>1.- No se ve la opción del precio variable "doble carta" o "A3", que usualmente es el doble del precio carta. Si no se coloca, los precios variables carta son aumentados por el proveedor en los equipos que permiten esta impresión doble carta, de tal forma de protegerse de que se impriman cantidades importantes en este formato. El no colocarlo va en desmedro de que el cliente final tenga el mejor precio posible.</p> <p>2.- En los precios costo variable, es recomendable poder definir precio variable por modelo de equipo, ya que hay equipos que por ejemplo en que la impresión tiene un precio unitario de \$14 y otros de \$4. Si forman parte de la misma licitación el precio promedio sería \$9 (es una simplificación, porque en realidad se considera un promedio ponderado por el volumen de impresiones declaradas en cada equipo). No es recomendable solicitar un precio único de variable ya que el proveedor al evaluar se tendrá que proteger de que el volumen a realizar en el equipo que tiene un precio real de \$14 pueda aumentar y por ende generar pérdidas ya que está cobrando sólo \$9 por impresión en ese equipo. Esa "protección" va en contra de que el cliente obtenga el mejor precio posible. Luego, si el cliente final espera un precio único, lo puede establecer en la licitación y se le puede hacer ver la ventaja de que sea diferenciado en las preguntas y respuestas.</p> <p>3.- Sobre el punto 10.7, nuestra empresa tiene Servicio Técnico directo en la Región Metropolitana, la Primera y Segunda Región. En el resto de las regiones trabaja con Servicios Técnicos Autorizados. Si un cliente nos pide un equipo, por ejemplo, en Concepción, se entendería que no podríamos participar ya que el Servicio Técnico para esa licitación en particular, estaría 100% subcontratado y no parcialmente. Favor corregir, para permitir que esté 100% subcontratado en este tipo de casos.</p> <p>4.- En el anexo 8, la oferta económica, considerar columnas adicionales. Faltaría Costo Fijo Unitario, Cantidad, Volumen mensual B/N, Volumen Mensual Color. Los volúmenes mensuales deben ser provistos por el cliente para que todos los oferentes usen los mismos datos.</p> <p>5.- En el contrato tipo, en el punto 7 (Precio), se indican cuotas, pero este es un arriendo y considera una porción variable por las impresiones realizadas en el equipo. Aclarar si eso es sólo el fijo o incluye el variable. Si incluye el variable, se debiera indicar que los valores son estimaciones.</p>	<p>1) Costo variable de una hoja A3 es 2 veces el costo variable de una hoja A4. Esta figura se precisará en las bases tipo</p> <p>2) Esa información se puede indicar en el anexo N°8</p>

<p>¿Visualizas alguna oportunidad de mejora en los ejemplo de niveles mínimos de servicio que se exponen en el anexo N°6?</p>	<p>1) En las condiciones mínimas del servicio de arriendo se indica que el proveedor es responsable del robo o hurto del equipo. Eso no es aceptable ya que como proveedor no podemos estar a cargo de la seguridad del lugar donde se instala el equipo. Los equipos tienen un seguro, pero este seguro tiene una prima que es un costo que no podemos asumir al no tener como prevenir que eso ocurra.</p> <p>2) Tampoco podemos ser responsables de las instalaciones donde se coloca el equipo. La caída de agua o alzas de voltaje son responsabilidad del cliente, que tiene que prevenir. Mientras el equipo esté en arriendo en las dependencias del cliente, el equipo es responsabilidad del cliente.</p>	<p>1) Se eliminará la figura del hurto, pero se mantiene la figura del robo</p> <p>2) La responsabilidad del proveedor es sobre temas imputables a este, sobre los casos señalados, una caída de agua es responsabilidad del comprador porque es una situación de negligencia, pero alza de voltaje es una situación que debe prever el proveedor ya que hay soluciones que evitan esos escenarios que pueden ser recurrentes.</p>
<p>Otra observación y/o comentario</p>	<p>1.- Se debe permitir al proveedor tener un control sobre el tóner enviado al cliente. Si un cliente pide tóner, uno como proveedor está obligado a enviarlo y si un cliente pide tóner todos los días, pero el nivel de impresión es bajo, es una situación digna de analizar y se requiere tener la herramienta para ello. La impresión de oficina se estima en 10% de cobertura, por lo que si se excede ese consumo, se debe poder revisar las condiciones comerciales con el cliente.</p> <p>2.- Se solicita explicitar que el proveedor tiene la facultad de suspender el servicio si no se pagan las facturas en los tiempos acordados.</p>	<p>1) El detalle del requerimiento lo define el comprador en el anexo N°5 y el proveedor adjudicado debe cumplir con esos requerimientos.</p> <p>2) No es posible acoger lo solicitado.</p>