ACLARACION N°4 AL PROCESO

“SERVICIO DE CARGA DE MEDIOS DE ACCESO MEDIANTE MAQUINAS DE AUTOSERVICIO”

03/11/2014

“SERVICIO DE CARGA DE MEDIOS DE ACCESO MEDIANTE MAQUINAS DE AUTOSERVICIO”

Bases Técnicas:

Respecto al capítulo 5: “Estándares e Indicadores de Cumplimiento de Servicio, Multas y Descuentos”

Donde Dice:

A continuación se detallan los indicadores a través de los cuales Metro controlará mensualmente la efectiva, correcta y adecuada prestación del servicio entregado. El incumplimiento de estos indicadores podrá dar lugar a los descuentos que se indican en cada caso:

Debe Decir:

A continuación se detallan los indicadores a través de los cuales Metro controlará mensualmente la efectiva, correcta y adecuada prestación del servicio entregado, cuyo incumplimiento dará lugar a los descuentos que en cada caso se indican, los que no superarán las UF 500 mensuales.

Los Indicadores, niveles de servicio, descuentos y multas que deberá cumplir el Operador, como parte de sus servicios, son los siguientes:

Donde Dice:

	Indicador	Fórmula de Medición	Estándar Esperado	Descuento
1	Disponibilidad de Ventas y Carga durante todo el horario de funcionamiento de los Equipos de Autoservicio a través de los Sistemas Centrales del Operador.	Cada vez que se verifique el incumplimiento del indicador, el Operador dispondrá un plazo máximo de 3 días hábiles para corregir dicho Incumplimiento.	99 % de Disponibilidad de los Sistemas Centrales	Incumplimiento Leve: Entre 96% a 99% - Descuento hasta 200 UF Incumplimiento Medio: Entre 93 a 96% - Descuento lineal desde 200 hasta 500 UF Incumplimiento Grave: menor o igual a 93% - Descuento por tramos desde 500 UF lineal en por porcentaje de uptime de responsabilidad del operador

Debe Decir:

	Indicador	Fórmula de Medición	Estándar Esperado	Descuento
1	Disponibilidad de funcionamiento de los Sistemas Centrales del Operador.	Cada vez que se verifique el incumplimiento del indicador.	98 % de Disponibilidad de los Sistemas Centrales	Incumplimiento Leve: Entre 96% a 98% - Descuento hasta 200 UF Incumplimiento Medio: Entre 93 a 96% - Descuento lineal desde 200 hasta 500 UF Incumplimiento Grave: menor o igual a 93% - Descuento por tramos desde 500 UF lineal en por porcentaje de uptime de responsabilidad del operador

Donde Dice:

	Indicador	**Fórmula de Medición**	**Estándar Esperado**	**Descuento**
10	Informar en caso de fallas en los servicios y sistemas que presta el Operador, en un plazo máximo de 2 horas desde su inicio.	Número de eventos mensuales de no Cumplimiento con plazos.	0 Eventos	50 UF por vez

Debe Decir:

	Indicador	**Fórmula de Medición**	**Estándar Esperado**	**Descuento**
10	Informar en caso de fallas, en horario de funcionamiento, de las máquinas, la indisponibilidad de los sistemas centrales del Operador, en un plazo máximo de 2 horas desde su inicio.	Número de eventos mensuales de no Cumplimiento con plazos.	0 Eventos	50 UF por vez