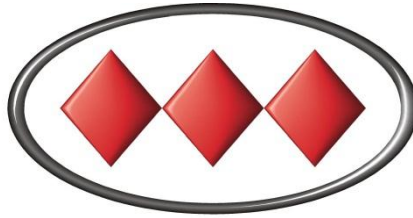


EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A



METRO[®]
DE SANTIAGO

ACLARACIONES Y RESPUESTAS
SERVICIO DE OUTSOURCING CORPORATIVO PARA METRO

GERENCIA DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA

JULIO 2014

Subgerencia de Informática

I. ACLARACIONES ADMINISTRATIVAS

1. Modificación artículo 28 Bases Administrativas “Daños y Perjuicios”

Donde dice: “Todo daño, de cualquier naturaleza, que con motivo de dolo o negligencia en la ejecución de los trabajos o servicios materia de esta licitación, realizado por acción u omisión, se cause directa o indirectamente a terceros o a bienes o personal de Metro S.A., será de exclusiva responsabilidad del Contratista, quien deberá, en consecuencia asumir todas las responsabilidades, tanto económicas como de cualquier otro tipo. Asimismo responderá de cualquier otro pago que Metro deba efectuar como gastos de defensa judicial, pago de deducibles u otros derivados de la prestación del servicio licitado”.

Debe decir: “Todo daño, de cualquier naturaleza, que con motivo de dolo o negligencia en la ejecución de los trabajos o servicios materia de esta licitación, realizado por acción u omisión, se cause directamente a terceros o a bienes o personal de Metro S.A., será de exclusiva responsabilidad del Contratista, quien deberá, en consecuencia asumir todas las responsabilidades, tanto económicas como de cualquier otro tipo. Asimismo responderá de cualquier otro pago que Metro deba efectuar como gastos de defensa judicial, pago de deducibles u otros derivados de la prestación del servicio licitado. La responsabilidad del Contratista por daños y perjuicios tendrá como límite máximo el valor total del contrato, y en caso de dolo, el Contratista será responsable de los daños directos previstos e imprevistos”.

2. Modificación artículo 26 bases administrativas “Forma de Pago”

Se incorpora párrafo para facturación electrónica, quedando como sigue:

Para facturación electrónica, el proveedor deberá enviar documento mediante la casilla dte@signature.cl; refiriéndose a HES asociada. Adicionalmente, al consultar la factura en el sitio web de Servicio de Impuestos Internos, debe presentar estado de validez “documento recibido por SII”. La factura deberá ser ingresada en formato XML.

3. Modificación formulario N° 6 Estados Financieros

Sólo se deberá presentar la información solicitada en las letras:

- a) Fotocopia de las 2 últimas declaraciones de impuesto a la Renta (2012 – 2013) debidamente timbradas por el Servicio de Tesorería o institución autorizada
- b) Fotocopia de las 6 últimas declaraciones de pago de IVA
- c) Últimos dos balances generales presentados, con cuentas y estados de resultados debidamente firmados por el representante de la empresa y un profesional contable
- h) Junto a estos antecedentes impresos, los oferentes deben vaciar sus antecedentes financieros en el formato Excel que se presenta, el cual deberán devolver completo y adjuntar al presente formulario un medio magnético que contenga el archivo (CD, pendrive, etc.).

Nota: En lo no modificado prevalece lo indicado en descripción de formulario N° 6

4. Ampliación plazo de presentación de Ofertas

Con fecha 17 de julio de 2014, Metro S.A. envió aclaración donde se postergó fecha de publicación de respuestas a consultas y aclaraciones para el día miércoles 23 de julio de 2014, postergando a su vez la fecha de entrega y apertura de ofertas para el día 13 de agosto.

Para facilitar la preparación de ofertas, se ha decidido ampliar plazo de presentación y apertura de las mismas, quedando como sigue:

- Recepción de ofertas técnicas y económicas: 13 de agosto de 2014, desde 08:30 a 14:00 hrs.
- Apertura de ofertas técnicas: 13 de agosto de 2014 a las 15:30 hrs. Lugar, por definir

II. ACLARACIONES TÉCNICAS

1. El PROVEEDOR ADJUDICADO del Producto 6 deberá realizar a su costo una capacitación, incluida la entrega de material, a la MESA DE AYUDA del Producto 4 para que esta pueda realizar el soporte nivel 1, esto es, instalaciones de drivers y utilización de las distintas opciones de la multifuncional.

2. Se reemplaza el último párrafo del punto 10.8 página 140 de las Especificaciones Técnicas, donde dice:

“Las multifuncionales ofertadas deberán presentar como máximo una antigüedad de 2 años al inicio del servicio, en perfectas condiciones, no pudiendo superar los 3 años de antigüedad, en cualquier etapa del Contrato, incluyendo posibles renovaciones. Para el caso del **PROVEEDOR** que presente equipos no nuevos, deberá acreditar con facturas u otro documento válido, las correspondientes fechas de fabricación o adquisición”

Debe decir:

“Las multifuncionales ofertadas deberán presentar como máximo una antigüedad de 2 años al inicio del servicio, en perfectas condiciones, siendo responsabilidad del **PROVEEDOR** el cambio de éstas durante la vigencia del contrato, en caso de fallas o deterioros que afecten la calidad del servicio entregado. Para el caso del **PROVEEDOR** que presente equipos no nuevos, deberá acreditar con facturas u otro documento válido, las correspondientes fechas de fabricación o adquisición”

3. Se aclara que para la tabla N° 15 página 44 de las Especificaciones Técnicas la cantidad de motores de bases de datos corresponde a 29.
4. Se aclara que para la tabla N° 18 de la página 52 de las Especificaciones Técnicas la cantidad de bases de datos corresponde a 18
5. En la página 94 de las Especificaciones Técnicas punto 8.1 letra b) donde dice "PRODUCTO 3" debe decir "PRODUCTO 4"
6. En el punto 8.2.1 letra q), se debe indicar que el OFERENTE del PRODUCTO 6 será responsable de todo requerimiento que le haya sido derivado.
7. En relación a los datos que actualmente posee METRO respecto de los tickets del antiguo sistema, se aclara que no es necesario generar una carga inicial con esta información, sin embargo el PROVEEDOR ADJUDICADO tendrá acceso a esta información como histórico y poblamiento de los sistemas y funcionalidades solicitadas por METRO y para los fines que estime conveniente.
8. Con el objeto de facilitar el desplazamiento por zonas pagas de la red de METRO, se proporcionará sólo al personal técnico operativo de terreno, asociado a los contratos de los productos P2, P4 y P5, un boleto de características especiales denominado “Carta de Servicio” en carácter de personal e intransferible, el cual permitirá el viaje liberado por la red de METRO, lo anterior durante el desarrollo de sus funciones y en los horarios establecidos para estas.

El mal uso de esta carta de servicio, será sancionado con el retiro inmediato de esta, sin posibilidad de reposición. Por otra parte, ante la pérdida de este instrumento el PROVEEDOR ADJUDICADO será el responsable de informar oportunamente a METRO, acompañándose a este informe de una constancia a Carabineros.

Ambas situaciones expuestas en los párrafos anteriores, estarán sujetas a las siguientes sanciones:

Criterio/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
Perdida de carta de servicio o elemento que disponga Metro S.A. para el transporte del personal técnico por la red de Metro.	Por cada evento	Ocurrencia específica	Por cada ocurrencia específica de pérdida o mal uso.
Mal uso(*) de carta de servicio o elemento que disponga Metro S.A. para el transporte del personal técnico por la red de Metro, debidamente acreditado.	Por cada evento	Ocurrencia específica	5 UF por cada ocurrencia

(*) Se entenderá como "mal uso", entre otras acciones como el permitir el ingreso a terceros con este medio a la red de Metro, venta, arriendo y/o lucro entre otras actividades que no cumplan con la definición de "Personal e Intransferible".

Para el caso en que los eventos antes indicado sean de carácter recurrente, METRO podrá amonestar por escrito al PROVEEDOR ADJUDICADO, donde se le podrá solicitar la devolución total o parcial de las cartas de servicio facilitadas, lo anterior no excluirá al PROVEEDOR ADJUDICADO a continuar entregando los servicios siendo de su responsabilidad y total costo el traslado del personal dentro de la red de METRO.

9. Página N° 13 de las Especificaciones Técnicas, donde dice:

"NOTA: Las cantidades indicadas, corresponden a estadísticas que los OFERENTES deberán considerar para el dimensionamiento de los Productos y corresponden a las condiciones actuales de los contratos y los servicios que posee METRO"

debe decir:

"NOTA: Las cantidades indicadas, corresponden a estadísticas que los OFERENTES deberán considerar para el dimensionamiento de los Productos y corresponden a las condiciones actuales de los contratos y los servicios que posee METRO. Adicionalmente el OFERENTE deberá considerar en su dimensionamiento un crecimiento del 25% durante todo el periodo del contrato, lo cual no significará un costo adicional en la facturación mensual."

10. Pág. 57 letra b) donde dice:

"Cumplir los horarios y cantidad de profesionales requeridos en las presentes Especificaciones Técnicas"

debe decir :

"Cumplir los horarios y cantidad de profesionales necesarios de acuerdo a lo solicitado en las presentes Especificaciones Técnicas, en conformidad con la legislación laboral vigente"

11. Como parte del Catastro, el OFERENTE debe considerar el siguiente equipamiento asociado a las salas de simulación de trenes:

ID	Tipo	Marca	Modelo	Serie	Activo PC
1	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C66	.
2	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C60	.
3	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C6P	.

ID	Tipo	Marca	Modelo	Serie	Activo PC
4	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C6H	.
5	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C69	.
6	PC	HP	8200 Elite	MXL1240JG6	.
7	PC	HP	8200 Elite	MXL1240JFP	.
8	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C6L	.
9	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C64	.
10	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C6B	.
11	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C6C	.
12	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C6M	.
13	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C62	.
14	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C6K	.
15	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C6F	.
16	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C6J	.
17	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C6D	.
18	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C63	.
19	PC	HP	DC 7900	MXJ9390C65	.
20	PC	HP	8200 Elite	.	.
21	PC	HP	8200 Elite	.	.
22	PC	HP	8200 Elite	.	.
23	PC	HP	8200 Elite	.	.
24	PC	HP	8200 Elite	.	.
25	PC	HP	8200 Elite	.	.
26	PC	HP	8200 Elite	.	.
27	PC	HP	8200 Elite	.	.
28	PC	HP	8200 Elite	.	.
29	PC	HP	8200 Elite	.	.
30	PC	HP	8200 Elite	.	.
31	PC	HP	8200 Elite	.	.
32	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NL3	.
33	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NLB	.
34	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NPS	.
35	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NKW	.
36	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NKQ	.
37	MONITOR	HP	LP2275w	CNC0161BKW	.
38	MONITOR	HP	LP2275w	CNC0161BH0	.
39	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NL8	.
40	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NL2	.
41	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NHF	.
42	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NKS	.
43	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NKZ	.
44	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NL0	.

ID	Tipo	Marca	Modelo	Serie	Activo PC
45	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NL9	.
46	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NL5	.
47	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NLD	.
48	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NL6	.
49	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NLC	.
50	MONITOR	HP	LP2275w	CNC9310NKG	.
51	MONITOR	HP	LP2275w	CNC0161BKW	.
52	MONITOR	HP	LP2275w	CNC0161BH0	.
53	MONITOR	HP	LP2275w	.	.
54	MONITOR	HP	LP2275w	.	.
55	MONITOR	HP	LP2275w	.	.
56	MONITOR	HP	LP2275w	.	.
57	MONITOR	HP	LP2275w	.	.
58	MONITOR	HP	LP2275w	.	.
59	MONITOR	HP	LP2275w	.	.
60	MONITOR	HP	LP2275w	.	.
61	MONITOR	HP	LP2275w	.	.
62	MONITOR	HP	LP2275w	.	.
63	MONITOR	HP	LP2275w	.	.
64	MONITOR	HP	LP2275w	.	.
65	PROYECTOR	ACER	FULL HD	.	.
66	PROYECTOR	ACER	FULL HD	.	.
67	PROYECTOR	ACER	FULL HD	.	.
68	PROYECTOR	ACER	FULL HD	.	.
69	PROYECTOR	ACER	FULL HD	.	.
70	PROYECTOR	ACER	FULL HD	.	.
71	PROYECTOR	ACER	FULL HD	.	.
72	PROYECTOR	ACER	FULL HD	.	.
73	UPS	TRIPPLITE	SU10KRT3UHV	.	.
74	UPS	TRIPPLITE	SU10KRT3UHV	.	.
75	UPS	TRIPPLITE	SU10KRT3UHV	.	.
76	UPS	TRIPPLITE	SU10KRT3UPM	.	.
77	UPS	TRIPPLITE	SU10KRT3UPM	.	.
78	UPS	TRIPPLITE	SU10KRT3UPM	.	.

12. El equipamiento propio para la operación de la Intermodal, como por ejemplo como Balizas, Paneles, Cámaras de Video Vigilancia, Lazos Inductivos, Conversores, y Barreras, entre otros, tienen un contrato de mantención asociado y no son materia de la presente licitación. No obstante, el OFERENTE deberá considerar el soporte y mantención del software y hardware del equipamiento utilizado por los supervisores de METRO, cuyo detalle se incluye en el siguiente cuadro:

ID	Tipo	Marca	Modelo	Serie	Activo PC
1	MONITOR	AOC	.	MY17H9NTR152088	.
2	MONITOR	VIEWSONIC	.	105INNG1G727	.
3	MONITOR	AOC	.	SOZ103241693	.
4	MONITOR	AOC	.	QD4064321176	.
5	MONITOR	AOC	.	SOZ103241690	.
6	MONITOR	VIEWSONIC	.	QD4064321174	.
7	MONITOR	VIEWSONIC	.	QD4064321177	.
8	MONITOR	OLIDATA	.	FBHU750100334	.
9	PC	IO GEAR	.	MXL8559LH1	.
10	PC	IO GEAR	.	MXL816024R	.
11	PC	HP	dx2400	MXL816154S	.
12	PC	IO GEAR	.	MXL8559L8W	.
13	PC	HP	.	ABOA901009089	.
14	PC	HP	.	ABOA901009501	.
15	PC	HP	.	ABOA901009519	.
16	PC	COMPAC	500BM	MXL0251MMF	.
17	PC	COMPAC	500BM	MXL0251MMK	.
18	PC	COMPAC	500BM	MXL0251MQ9	.
19	PC	OLIDATA	.	009476-000003	.
20	PC	OLIDATA	.	009476-000001	.
21	PC	OLIDATA	.	009476-000002	.
22	SERVIDOR	HP	.	MX2810201A	.
23	SERVIDOR	IO GEAR	.	MX2810011T	.
24	SERVIDOR	HP	ML110G6	BRC039N14D	.
25	SERVIDOR	HP	ML110G6	BRC039N16V	.
26	SERVIDOR	HP	ML110G6	BRC009N10B	.
27	SERVIDOR	HP	.	MX202200X6	.
28	TELEVISOR	LG	.	105INNG1G727	.
29	TELEVISOR	LG	.	107IBNW3G71T	.
30	TELEVISOR	LG	.	12TYNR2N9870	.
31	TELEVISOR	LG	.	106INHH187HT	.
32	TELEVISOR	LG	.	105INNG1G731	.
33	TELEVISOR	LG	.	12TINR2N9H50	.
34	TELEVISOR	LG	.	12TYNRNN1T7N	.
35	TELEVISOR	LG	.	12TNNHN787S	.

ID	Tipo	Marca	Modelo	Serie	Activo PC
36	TELEVISOR	AOC	.	CQKC7YAO10625	.
37	TELEVISOR	AOC	.	CQTG7YA1J125	.
38	TELEVISOR	AOC	.	CQWH85QQ122S	.
39	TELEVISOR	AOC	.	JTTW56981S11	.
40	TELEVISOR	AOC	.	JTTWNN218563	.
41	UPS	APC	.	QS1130132915	.

13. Respecto al punto 12.2 "CRONOGRAMA GENERAL" de las Especificaciones Técnicas, aclaramos a los Oferentes que Metro ha dispuesto como periodo libre de la aplicación de los niveles de calidad de servicio (SLA) dispuestos en el Anexo C2, las etapas 1 a 4 comprendidas en la Fase I, dado lo anterior, el Oferente deberá entender que iniciada la Fase II, Metro aplicará el 100% de los indicadores dispuestos en las Bases de Licitación.
14. La información consignada en la tabla N° 15 página 40 es reemplazada por la siguiente información:

N°	Sistema Operativo	Cantidad
1	Open VMS Versión 4000-100(VAX	1
2	Linux Centos	5
3	Linux RedHat 4/5/6	3
4	Windows 2003 Standar	34
6	Windows 2003 Enterprise	20
7	Windows Server 2008 Standar	14
8	Windows Server 2008 Enterprise	47
9	Windows 2000 server	8
10	Windows 7	3
11	Windows XP	1
12	Linux Ubuntu	1
13	Linux Embedded	2
14	Linux Suse	2
15	Vmware ESXi 5.1	11
TOTAL		152

15. Respecto de la Tabla N° 20 de las Especificaciones Técnicas, en el título de esta donde dice "Índices Mensuales" debe decir "Cantidad de Licencias Requeridas".
16. Para el Anexo A, Formulario 5.4, en el Apartado B: Plan de Gestión del Conocimiento, con el fin de cumplir con lo solicitado en el punto 10.6 letra d) Traspaso de Conocimientos, de las Especificaciones Técnicas, se agrega el siguiente párrafo:
- "Para el Producto 6, el OFERENTE debe indicar el plan de capacitación que entregará a los usuarios finales de METRO."

17. La información consignada en la tabla N° 16 página 50 es remplazada por la siguiente información:

N°	Sistema Operativo	Cantidad
1	Open VMS version 6.2(VAX)	2
2	RedHat Enterprise	16
3	Centos RH-4	2
4	VMware ESX 2.5	4
6	Windows 2003 Standar	4
7	Windows 2003 Enterprise	2
8	Windows 2008 Server	2
9	Windows XP	3
	TOTAL	35

18. En el punto 9.2.7 Equipos Críticos, donde dice " ...en el anexo C1, hoja Servidores y Storage" debe decir : " ...en el anexo C1, hoja Servidores y hoja Respaldo & Almacenamiento"
19. La figura N°8 dice "Reloj Control de Acceso", debe decir "Reloj Control de Asistencia"
20. A lo señalado en el punto "10.9 DISTRIBUCIÓN DE MULTIFUNCIONALES" en la tabla N° 28 de las Especificaciones Técnicas, se deben adicionar las siguientes multifuncionales para las Oficinas de Servicio al Cliente, las cuales a diferencia de las ya indicadas serán conectadas en redes independientes por cada oficina, no siendo visibles desde la red corporativa de METRO. Por lo que, el OFERENTE debe considerar la forma de crear accesos locales a las multifuncionales y la extracción de consumo en forma manual al término de cada periodo.

N°	UBICACION	COLOR o B/N	FAX	FINISHER	CONSUMO B/N	CONSUMO COLOR	DIGITALIZACIÓN
62	OSC ESTADO	B/N	NO	NO	4437	0	-
63	OSC METRO LAS CISTERNA	B/N	NO	NO	1912	0	-
64	OSC METRO PUENTE ALTO	B/N	NO	NO	1539	0	-
65	OSC METRO ESC. MILITAR	B/N	NO	NO	1319	0	-
66	OSC METRO VESPUICIO NORTE	B/N	NO	NO	755	0	-

21. En la hoja "PCs" del Anexo C1 – Catastro de Equipamiento, específicamente en el cuadro correspondiente a "PC's con Administración de Garantía", se debe aclarar que la fecha de término de garantía para los PC's desde el ID "106" fila "1137" hasta el ID "413" fila "1444", corresponde al día 08 de diciembre de 2016.

22. Punto 8.2.4 último párrafo, página 104, donde dice:

“Sobre la cantidad de llamadas, se estima un crecimiento anual del 10% (aplicado al final de cada periodo de 12 meses). La línea base inicial corresponde a la cantidad de llamadas declaradas en la tabla de índices mensuales, siendo este valor el que deberá utilizar el **OFERENTE** para el dimensionamiento del primer año del servicio y aplicar el crecimiento de 10% cada 12 meses para los periodos posteriores.”

Debe decir:

“Sobre la cantidad de llamadas, se estima un crecimiento para todo el periodo del contrato de un 25%. La línea base inicial corresponde a la cantidad de llamadas declaradas en la tabla de índices mensuales, siendo este valor incluyendo el 25% de crecimiento indicado, el que deberá utilizar el **OFERENTE** para el dimensionamiento del servicio.”

23. Letra a), página 104 se reemplaza por:

- a) El PROVEEDOR ADJUDICADO, debe considerar que no se aplicaran los SLA para las llamadas que se encuentren sobre el % de crecimiento indicado para el dimensionamiento de los servicios.

24. Para el Anexo C1, toda la información contenida en la hoja “Servidores” se reemplaza por la siguiente:

a) CATASTRO SERVIDORES

N°	Plataforma	Site	Servidor	Sistema Operativo	Marca / Modelo	Nro de Serie
1	Virtual	Site-1	HARONDOR	Windows Server 2008 Enterprise		
2	Virtual	Site-1	PR-ApplicationSRV-Public	Windows Server 2008 Enterprise R2		
3	Virtual	Site-1	DMZ-GXPORTAL-W8K-01	Windows Server 2008 Enterprise		
4	Virtual	Site-1	PR-FTP-W8K	Windows Server 2008 Enterprise		
5	Virtual	Site-1	PR-WEB2PUSH-W8K-01	Windows Server 2008 Enterprise		
6	Virtual	Site-1	PR-WebPay-W8K-01	Windows Server 2008 Enterprise		
7	Virtual	Site-1	PR-TBip-W8K-01	Windows Server 2008 Enterprise		
8	Virtual	Site-1	PR-BravaSRV-Public	Windows Server 2008 Enterprise R2		
9	Virtual	Site-1	DS-SAPGRC-DCD-W8K-01	Windows Server 2008 Enterprise		
10	Virtual	Site-1	DS-WEBLOGIC-W8K-01	Windows Server 2008 Enterprise		
11	Virtual	Site-1	PR-DWHDESA	Windows Server 2000		
12	Virtual	Site-1	CLON-META4	Windows Server 2003 Enterprise R2		
13	Virtual	Site-1	DS-ConsultaOECBC2	Windows Server 2003 Standard		
14	Virtual	Site-1	DS-rhudep	Windows Server 2003 Enterprise		
15	Virtual	Site-1	DS-DESAPGT-W8K-01	Windows Server 2008 Standard R2		
16	Virtual	Site-1	DS-FANGORN-W8K-02	Windows Server 2008 Standard		
17	Virtual	Site-1	PR-DBMETRO-W3K-01	Windows Server 2003 Enterprise R2		
18	Virtual	Site-1	PR-DATABASE-W8K-01	Windows Server 2008 Enterprise		
19	Virtual	Site-1	PR-ACERT-W3K-01	Windows Server 2003 Enterprise R2		
20	Virtual	Site-1	PR-DC-W8K-02	Windows Server 2008 Enterprise		
21	Virtual	Site-1	PR-NT1METRO-DC-W3K-01	Windows Server 2003 Standard R2		
22	Virtual	Site-1	PR-DC-W8K-03	Windows Server 2008 Enterprise		
23	Virtual	Site-1	PR-DC-W8K-01	Windows Server 2008 Enterprise		
24	Virtual	Site-1	PR-EXCH-W3K-02	Windows Server 2003 Enterprise R2		
25	Virtual	Site-1	PR-BBEXP-01	Windows Server 2003 Standard		
26	Virtual	Site-1	PR-EXCH-W3K-01	Windows Server 2003 Enterprise R2		
27	Virtual	Site-1	PR-EXCHDB-W8KE-02	Windows Server 2008 Enterprise R2		
28	Virtual	Site-1	PR-HUBCAS-W8K-01	Windows Server 2008 Standard R2		
29	Virtual	Site-1	PR-HUBCAS-W8K-02	Windows Server 2008 Standard R2		
30	Virtual	Site-1	PR-EXCHDB-W8KE-01	Windows Server 2008 Enterprise R2		
31	Virtual	Site-1	PR-ContentSRV	Windows Server 2008 Enterprise R2		
32	Virtual	Site-1	PR-IndexSRV	Windows Server 2008 Enterprise R2		

N°	Plataforma	Site	Servidor	Sistema Operativo	Marca / Modelo	Nro de Serie
33	Virtual	Site-1	PR-BravaSRV2	Windows Server 2008 Enterprise R2		
34	Virtual	Site-1	PR-ApplicationSRV	Windows Server 2008 Enterprise R2		
35	Virtual	Site-1	PR-METRO-RHUEXR-W3K-01	Windows Server 2003 Enterprise R2		
36	Virtual	Site-1	PR-Kronos-server2008	Windows Server 2003 Standard		
37	Virtual	Site-1	PR-METRO-RHUEXP-W3K-01	Windows Server 2003 Enterprise R2		
38	Virtual	Site-1	PR-SAPGRC-PCD-W8K	Windows Server 2008 Enterprise		
39	Virtual	Site-1	PR-ITOP-W3K-01	Windows Server 2003 Enterprise R2		
40	Virtual	Site-1	PR-DWHPRO-W3K-01	Windows Server 2003 Enterprise R2		
41	Virtual	Site-1	PR-NT6-METRO-01	Windows Server 2000		
42	Virtual	Site-1	PR-ControlAcc-W7K	Windows 7 Professional		
43	Virtual	Site-1	PR-NTMETRO-W3K-01	Windows Server 2003 Standard R2		
44	Virtual	Site-1	PR-SANDXSAP	Windows Server 2008 Enterprise		
45	Virtual	Site-1	PR-CORVUS-W3K-01	Windows Server 2003 Standard R2		
46	Virtual	Site-1	PR-ANDENSOCIAL-W8K-04	Windows Server 2008 Enterprise R2		
47	Virtual	Site-1	PR-SCA-W3K-01	Windows Server 2003 Standard R2		
48	Virtual	Site-1	PR-SIPPGT-01	Windows Server 2008 Standard R2		
49	Virtual	Site-1	PR-ITEMTOOLKIT-01	Windows Server 2008 Enterprise R2		
50	Virtual	Site-1	PR-LegionSRV-W7-02	Windows 7 Professional		
51	Virtual	Site-1	PR-Zabbix-LNX-01	CentOS 4/5/6		
52	Virtual	Site-1	PR-Efactura-W8k-01	Windows Server 2008 Enterprise		
53	Virtual	Site-1	PR-NT8EPO-W3K-01	Windows Server 2003 Standard R2		
54	Virtual	Site-1	PR-NT9METRO-W2K-01	Windows Server 2000		
55	Virtual	Site-1	PR-GXPOTAL-W8K-02	Windows Server 2008 Enterprise		
56	Virtual	Site-1	PR-AS2000-DC-W3K-01	Windows Server 2003 Standard		
57	Virtual	Site-1	PR-PINF-W8K-02	Windows Server 2008 Enterprise		
58	Virtual	Site-1	PR-WEBFIN700-W3K-01	Windows Server 2000		
59	Virtual	Site-1	PR-MonitoreoFW-W3K-01	Windows Server 2003 Standard		
60	Virtual	Site-1	PR-RADIUS-W8K-01	Windows Server 2008 Enterprise		
61	Virtual	Site-1	PR-APPMETRO-W3K-01	Windows Server 2003 Enterprise R2		
62	Virtual	Site-1	PR-WSMETRO-W3K-01	Windows Server 2003 Standard R2		
63	Virtual	Site-1	PR-NT7METRO-W3K-01	Windows Server 2003 Enterprise R2		
64	Virtual	Site-1	PR-NT4METRO-W8K-01	Windows Server 2008 Enterprise		
65	Virtual	Site-1	PR-Rivendel-w3k-01	Windows Server 2003 Standard		
66	Virtual	Site-1	QA-POC-SYBASE	Windows Server 2008 Standard R2		
67	Virtual	Site-1	QA-BravaSRV2	Windows Server 2008 Enterprise R2		
68	Virtual	Site-1	QA-IndexSRV	Windows Server 2008 Enterprise R2		
69	Virtual	Site-1	QA-ApplicationSRV	Windows Server 2008 Enterprise R2		
70	Virtual	Site-1	QA-ContentSRV	Windows Server 2008 Enterprise R2		
71	Virtual	Site-1	QA-TRANSBANKCC-W8K-01	Windows Server 2008 Enterprise		
72	Virtual	Site-1	QA-ACENTRAL-REDHAT-01	Red Hat Enterprise Linux 4		
73	Virtual	Site-1	QA-WSERVICE-METRO	Windows Server 2008 Enterprise		
74	Virtual	Site-1	QA-WSMETRO-W3k-01	Windows Server 2003 Standard R2		
75	Virtual	Site-1	QA-NT7TEST-W8K-01	Windows Server 2008 Enterprise		
76	Virtual	Site-1	QA-LabExchange	Windows 7 Professional		
77	Virtual	Site-1	QA-consulta-KRONOS	Windows Server 2003 Standard		
78	Virtual	Site-1	QA-APPMETRO-W3K-01	Windows Server 2003 Enterprise R2		
79	Virtual	Site-1	QA-DATABASE-W8K-01	Windows Server 2008 Enterprise		
80	Virtual	Site-1	QA-AFLUENCIASRV-W8K-01	Windows Server 2008 Enterprise		
81	Virtual	Site-1	QA-WEB2PUSH-01	Windows Server 2008 Enterprise R2		
82	Virtual	Site-1	PR-WIKI-LNX-01	CentOS 4/5/6		
83	Virtual	Site-1	UI VM	SUSE Linux Enterprise 11		
84	Virtual	Site-1	Dell_VC_Plugin_1	Red Hat Enterprise Linux 5		
85	Virtual	Site-1	vcenter01-site1	Windows Server 2008 Standard R2		
86	Virtual	Site-1	PR-VEEAM-SITE1-01	Windows Server 2008 Enterprise		
87	Virtual	Site-1	Analytics VM	SUSE Linux Enterprise 11		
88	Virtual	Site-1	Dell_VC_Plugin_2	Red Hat Enterprise Linux 5		
89	Fisica	Site-1	SCARFACE	Windows Server 2008 Standard	IBM SYSTEM X3650	KQGVKTH
90	Fisica	Site-1	SRV_WEBMUADDIB	Windows Server 2000	HP PROLIANT DL360	6J31KYD3T00R
91	Fisica	Site-1	SRV_METRO01	Windows Server 2000	HP PROLIANT ML530	3902Q006
92	Fisica	Site-1	NT32_SIMULADOR	Windows Server 2008 Enterprise	HP PROLIANT DL380 G6	2UX949042P
93	Fisica	Site-1	NAGIOS-SITE1 (BARACUDA)	CentOS 4/5/6	BARRACUDA SPAM FIREWALL 300	
94	Fisica	Site-1	NT30_BABSITE1	Windows Server 2003 Standard R2	HP PROLIANT DL380 G5	2UX9260AAH
95	Fisica	Site-1	NT23_SRVRESPS2	Windows Server 2003 Standard R2	HP PROLIANT DL360 G5	USX81701D3
96	Fisica	Site-1	NT33_OPERMS	Windows Server 2003 Enterprise R2	HP PROLIANT DL380 G6	2UX945032F
97	Fisica	Site-1	RAS-ADSM	Windows Server 2008 Standard	LANIX OEM	
98	Fisica	Site-1	NT36DWHPRO	Windows Server 2008 Enterprise	HP PROLIANT DL380 G7	2M21480233
99	Fisica	Site-1	NT10_METRO	Windows Server 2000	HP PROLIANT DL380 G3	EA7YLDN32W
100	Fisica	Site-1	NT27_PDA	Windows Server 2003 Standard	HP PROLIANT DL160 G5	2UX82001VR
101	Fisica	Site-1	NT28_FTPMETRO	Windows Server 2003 Standard R2	COMPAQ PROLIANT DL380 G2	D235JZG2D755
102	Fisica	Site-1	NT29_SIPLO	Windows Server 2008 Enterprise	HP PROLIANT DL380 G5	2UX92301CM
103	Fisica	Site-1	NT25_INTRANET	Windows Server 2003 Standard R2	HP PROLIANT DL360 G5	2UX81702FY
104	Fisica	Site-1	PISCIS	Windows Server 2003 Standard	HP PROLIANT DL380 G4	2UX5510056
105	Fisica	Site-1	EXTRANETMETRO - GEMINIS	Windows Server 2003 Standard R2	HP PROLIANT DL380 G3	EABKLDN32D
106	Fisica	Site-1	NT12_SIPLO	Windows Server 2003 Standard	HP PROLIANT DL380 G4	USE513A02B
107	Fisica	Site-1	ZENOSS	CentOS 4/5/6	COMPAQ PROLIANT ML370 G2	D213KF51K247

N°	Plataforma	Site	Servidor	Sistema Operativo	Marca / Modelo	Nro de Serie
108	Fisica	Site-1	NT26_UPDATES	Windows Server 2003 Standard	NAS WINDOWS	CE3016F3-5
109	Fisica	Site-1	NT2_BABCIS	Windows Server 2003 Standard	COMPAQ PROLIANT ML350	D037DMY1K256
110	Fisica	Site-1	GONDOR - LMS	Windows Server 2003 Enterprise R2	HP PROLIANT DL380G7	2M204800P1
111	Fisica	Site-1	OLIMPO	Windows Server 2003 Standard	HP PROLIANT DL380 G5	2UX74201LU
112	Fisica	Site-1	HADES - RADIUS	Windows Server 2003 Enterprise	HP PROLIANT DL140 G2	MX255000JN
113	Fisica	Site-1	OPENNMS	Linux Centos 5	HP PROLIANT DL140 G2	MX26180116
114	Fisica	Site-1	HERMES - WEBSense	Windows Server 2003 Enterprise R2	HP PROLIANT DL380 G5	2UX82301VZ
115	Fisica	Site-1	MELKOR	Windows Server 2003 Standard	HP PROLIANT DL320 G4	USM61804RV
116	Fisica	Site-1	CENTAURIO	Windows Server 2003 Standard	HP PROLIANT DL380 G4	2UX55001M0
117	Fisica	Site-1	INDIGO_A	Windows Server 2003 Standard R2	HP PROLIANT DL380 G5	2UX9040A8T
118	Fisica	Site-1	INDIGO_B	Windows Server 2003 Standard R2	HP PROLIANT DL380 G5	2UX90408F6
119	Fisica	Site-1	SERVER SAP	Windows Server 2008 Enterprise R2	HP PROLIANT DL380 G6	2UX01806J0
120	Fisica	Site-2	NT29_VWARE	Windows Server 2003 Standard R2	HP PROLIANT DL160 G5	2UX917018P
121	Fisica	Site-2	NT29_MANEVA	Windows Server 2003 Standard R2	HP PROLIANT DL160 G5	2UX917018S
122	Fisica	Site-2	LX-SCM	Red Hat Enterprise Linux 4	HP PROLIANT DL380 G5	2UX91606TK
123	Fisica	Site-2	MS-MAPROD	Windows Server 2008 Standard R2	HP PROLIANT DL360 G6	MXQ01509YS
124	Fisica	Site-2	MS-MATEST	Windows Server 2008 Standard R2	HP Z200 WORKSTATION	2UA009QLQ
125	Fisica	Site-2	LX-PMOVL-APP	Red Hat Enterprise Linux 5	DELL POWEREDGE R710	DD81YQ1
126	Fisica	Site-2	LX-PMOVL-BD	Red Hat Enterprise Linux 5	DELL POWEREDGE R710	DD92WQ1
127	Fisica	Site-2	LX-PMOVL-TEST	Red Hat Enterprise Linux 5	DELL POWEREDGE R710	DD92WQ1
128	Fisica	Site-1	EDORAS	Windows Server 2008 Enterprise	HP COMPAQ 6000 PRO	MXL1091KRH
129	Fisica	Site-1	FANGORN	Windows Server 2008 Standard	HP COMPAQ 6000 PRO	MXL1070NSD
130	Fisica	Site-2	NT_SISMET	Windows Server 2003 Enterprise	HP COMPAQ 6000 PRO	MXL1091KQD
131	Fisica	Site-1	METRO1 VAX	OpenVMS VAX version V6.2	DIGITAL VAX 4000-100	KA243AH004
132	Fisica	Site-1	NT34GDOC	Windows Server 2008 Enterprise R2	HP PROLIANT DL380 G7	2M220305EP
133	Fisica	Site-1	DC-2008METRO-04	Windows Server 2008 Enterprise R2	HP PROLIANT DL360 G7	MXQ20201KR
134	Fisica	Site-1	BDPRIMAVERA	Windows Server 2008 Standard R2	HP PROLIANT DL380 GEN 8	2M22290LPL
135	Fisica	Site-1	WEBPRIMAVERA	Windows Server 2008 Standard R2	HP PROLIANT DL380 GEN 8	2M223202H0
136	Fisica	Site-1	AFT1	Windows Server 2008 Standard R2	HP PROLIANT DL360P GEN8	MXQ30200HC
137	Fisica	Site-2	AFT2	CentOS 4/5/6	HP PROLIANT DL360P GEN8	MXQ3020254
138	Fisica	Site-2	HOJA 1 - Blade (LX5SCBL01)	ESX 2.5.0	HP / Proliant BL480c G1	MXQ91702G5
139	Fisica	Site-2	HOJA 2 - Blade (LX6SCBL02)	ESX 2.5.0	HP / Proliant BL480c G1	MXQ91702G6
140	Fisica	Site-2	HOJA 3 - Blade (LX7SCBL03)	ESX 2.5.0	HP / Proliant BL480c G1	MXQ91702G4
141	Fisica	Site-2	HOJA 4 - Blade (LX8SCBL08)	ESX 2.5.0	HP / Proliant BL480c G1	MXQ91702G7
142	Fisica	Site-2	SISMET	Windows Server 2003 Enterprise	HP / Proliant ML370 G4	GB8529E25A
143	Fisica	Site-2	SRV_W2008_PASO	Windows Server 2003 Standard	HP / Proliant ML370 G4	GB8529E259
144	Fisica	Site-2	LX-PTS-MRG	Red Hat Enterprise Linux 4	HP / Proliant ML370 G4	GB8529E25B
145	Fisica	Site-2	MULTIVIA_TEST	Red Hat Enterprise Linux 4		
146	Fisica	Site-2	EING	Red Hat Enterprise Linux 4	Dell / PowerEdge 1600SC	DGBD50J
147	Fisica	Site-2	SBD-PRU	Red Hat Enterprise Linux 4	Dell / PowerEdge 1600SC	SGBD50J
148	Fisica	Site-2	SBD2	Red-Hat Enterprise Es release 4 update 8	Dell / PowerEdge 4600	GJGCH0J
149	Fisica	Site-2	LX-TSC2	Red Hat Enterprise Linux ES release 4 (Nahant Update 6)	HP / Proliant DL380 G5	2UX73705B7
150	Fisica	Site-2	METRO_5	OpenVMS VAX version V6.2	MicroVAX / 3100 Mod95	AY60205710
151	Fisica	Site-2	DELTA	OpenVMS VAX version V5.5	MicroVAX / 3100 Mod40	KA304EL016
152	Fisica	Site-2	TORRE VAX 1			9716-6509
153	Fisica	Site-2	TORRE VAX 2			9716-6504
154	Fisica	Site-2	MSA 1500SC		HP Storage Works	200VMPX52
155	Fisica	Site-2	ESTACION GRAFICA	Windows XP Professional	HP Z200 WORKSTATION	2UA0110MMF
156	Fisica	Site-2	EGRA-1	Windows XP Professional	Dell Precision 360	4GRB50J
157	Fisica	Site-2	SCMPTS	Red Hat Enterprise Linux AS release 3 (Taroon Update 4)	HP Proliant ML370	GB8527D5CT
158	Fisica	Site-2	SCM-1 PTS	Red Hat Enterprise Linux AS release 3 (Taroon Update 4)	Dell Precision 450	2KXB50J
159	Fisica	Site-2	EGRAL4	Windows XP Professional	HP Compaq	CZC5251JL
160	Fisica	Site-1	ROHAN	Linux - Ubuntu	HP Proliant ML 110 S	
161	Fisica	Site-1	CIRION	Windows XP Professional	HP Proliant DL140 G3	
162	Fisica	Site-1	ICARO	Windows Server 2000	HP Proliant ML 110 S	
163	Fisica	Site-1	ALMAREN	Windows Server 2003 Standard	HP Proliant ML 110 G3	
164	Fisica	Site-1	HOJA 1 - Blade 1	ESXI 5.1	DELL POWEREDGE ML-620	FCQ71Y1
165	Fisica	Site-1	HOJA 2 - Blade 1	ESXI 5.1	DELL POWEREDGE ML-620	CCQ71Y1
166	Fisica	Site-1	HOJA 3 - Blade 1	ESXI 5.1	DELL POWEREDGE ML-620	DZN71Y1
167	Fisica	Site-1	HOJA 4 - Blade 1	ESXI 5.1	DELL POWEREDGE ML-620	BCQ71Y1
168	Fisica	Site-1	HOJA 1 - Blade 2	ESXI 5.1	DELL POWEREDGE ML-620	G2N71Y1
169	Fisica	Site-1	HOJA 2 - Blade 2	ESXI 5.1	DELL POWEREDGE ML-620	DCQ71Y1
170	Fisica	Site-1	HOJA 3 - Blade 2	ESXI 5.1	DELL POWEREDGE ML-620	F2N71Y1
171	Fisica	Site-1	HOJA 4 - Blade 2	ESXI 5.1	DELL POWEREDGE ML-620	H2N71Y1
172	Fisica	Site-1	HOJA 1 - Blade 3	ESXI 5.1	DELL POWEREDGE ML-620	H441DZ1
173	Fisica	Site-1	HOJA 2 - Blade 3	ESXI 5.1	DELL POWEREDGE ML-620	H432DZ1
174	Fisica	Site-1	HOJA 3 - Blade 3	ESXI 5.1	DELL POWEREDGE ML-620	H443DZ1
175	Fisica	Site-1	NT5_EXCHSRV3	Windows Server 2003 Enterprise R2	HP PROLIANT DL380 G6	2UX939065K
176	Fisica	Site-1	NT21_EXCHSRV2	Windows Server 2003 Standard R2	HP PROLIANT DL380 G4	2UX63901UJ
177	Fisica	Site-1	NT20EXCHSRV1	Windows Server 2003 Standard R2	HP PROLIANT DL380 G4	2UX63901LO
178	Fisica	Site-1	RIVENDEL	Windows Server 2003 Standard R2	HP PROLIANT DL360 G4p	BR638N01A
179	Fisica	Site-1	MORDOR	Windows Server 2003 Standard R2	HP PROLIANT DL360 G5	USM71500LX
180	Fisica	Site-1	NTEXCHSRV4	Windows Server 2003 Enterprise R2	HP PROLIANT DL380 G3	EA8NLDN32W
181	Fisica	Site-1	PROOF1	Linux Proofpoint OS	DELL POWEREDGE R210 II	9KMBX1
182	Fisica	Site-1	PROOF2	Linux Proofpoint OS	DELL POWEREDGE R210 II	9KNXB1

N°	Plataforma	Site	Servidor	Sistema Operativo	Marca / Modelo	Nro de Serie
183	Fisica	Site-1	QA-SIN NOMBRE	Windows Server 2008 R2	DELL POWEREDGE R710	5HDYMS1
184	Fisica	Site-1	EX-NT4 (Reservador para QA)	Windows Server 2003 Enterprise	HP PROLIANT DL 380 G5	2UX93000DG
185	Fisica	Site-2	LAB_AC (alboratorio respaldo)	Windows Server 2003 Standard R2	HP PROLIANT DL 380 G5	2UX715022G
186	Fisica	Site-2	LAB_AC2 (alboratorio respaldo)	Red Hat Enterprise Linux 5	HP PROLIANT DL 380 G5	2UX72508M0
187	Virtual	Site-2	LX-TSC	Red Hat Enterprise Linux AS		
188	Virtual	Site-2	LX-PTS	Red Hat Enterprise Linux AS		
189	Virtual	Site-2	LX-HIST	Red Hat Enterprise Linux AS		
190	Virtual	Site-2	LX-Centos	Linux Centos 5		
191	Virtual	Site-2	MS-SERVICES	windows 2003 server		
192	Virtual	Site-2	TEST-ORACLE	Red Hat Enterprise Linux AS		

b) RESUMEN CATASTRO SERVIDORES

Nro	Sistema Operativo	Cantidad
1	Windows Server 2008 Enterprise	29
2	Windows Server 2008 Enterprise R2	18
3	Windows Server 2000	8
4	Windows Server 2003 Enterprise R2	17
5	Windows Server 2003 Standard	17
6	Windows Server 2003 Enterprise	4
7	Windows Server 2008 Standard R2	11
8	Windows Server 2008 Standard	4
9	Windows Server 2003 Standard R2	21
10	Windows 7 Professional	3
11	CentOS 4/5/6	5
12	Red Hat Enterprise Linux 4	6
13	SUSE Linux Enterprise 11	2
14	Red Hat Enterprise Linux 5	6
15	Linux Centos 5	2
16	OpenVMS VAX version V6.2	2
17	ESX 2.5.0	4
18	Red-Hat Enterprise Es release 4 update 8	1
19	Red Hat Enterprise Linux ES release 4 (Nahant Update 6)	1
20	OpenVMS VAX version V5.5	1
21	Windows XP Professional	4
22	Red Hat Enterprise Linux AS release 3 (Taroon Update 4)	2
23	Linux - Ubuntu	1
24	ESXI 5.1	11
25	Linux Proofpoint OS	2
26	Windows Server 2008 R2	1
27	Windows Server 2003 Enterprise	1
28	Red Hat Enterprise Linux AS	3
29	windows 2003 server	1
30	Red Hat Enterprise Linux AS	1
	TOTAL	189

III. RESPUESTAS ADMINISTRATIVAS

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
1	BA			1.- ¿Se puede por contrato con el actual proveedor, acordar traspaso de profesionales claves que estén bien evaluados y que sean importantes para la continuidad operacional en la transición de contrato?	Metro no tiene injerencia en la materia.
2	BA			2.- ¿Cual es el presupuesto mensual que tiene Metro para esta licitación?	Metro no entrega información presupuestaria.
3	BA			3.- Cual es el monto mensual que se le paga a la empresa que actual brinda el servicio. La respuesta a esta pregunta es de suma importancia para garantizar la igual de condiciones en información de los proponentes.	Referirse a la información técnica y administrativa ya entregada.
4	BA			10.- ¿Cuántas profesionales tiene desplegado el servicio actual en los siguientes subproductos?	Información interna de Metro. Cada proponente debe evaluar el proyecto para dar cumplimiento a la operación.
5	BA			¿Considera adecuado el dimensionamiento de los profesionales asignados?	Refiérase a respuesta N°4
6	BA			15.- ¿Cual serán los criterios de evaluación y los factores de ponderación de cada criterio?	Refiérase al Art. 13 de las Bases Administrativas
7	BA			16.- Normalmente los criterios de evaluación se dividen en dos grandes grupos, oferta técnica y oferta económica. ¿Que ponderación tiene la oferta económica en la evaluación final?	Refiérase al Art. 15 de las Bases Administrativas
8	BA	Introducción	5	Favor indicar fecha de vencimiento de los contratos de prestación de servicios, que actualmente mantiene Metro y que se relacionan con la presente licitación.	31 DE DICIEMBRE DE 2014
9	BA	Introducción, PRODUCTO 3: SERVICIO DE INGENIERÍA TIC.	6	Indica: El producto "SERVICIO DE INGENIERÍA TIC" deberá cubrir las necesidades de desarrollo, implementación y puesta en marcha de soluciones de ingeniería ad-hoc a los requerimientos de METRO. Favor aclarar el alcance de los requerimientos de Metro para las soluciones de ingeniería ad-hoc. de desarrollo , implementación y puesta en marcha.	Favor remitirse al punto 7 de las Especificaciones Técnicas

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
10	BA	ARTÍCULO 2. LLAMADO A LICITACIÓN	9	Indica: "Para el caso de consorcios, bastará que sólo uno de sus integrantes haya descargado las bases y se haya inscrito en el portal de licitaciones de Metro". Favor indicar que se entiende por consorcio, se refiere a una figura legal o simplemente a una alianza comercial entre dos empresas para participar en esta licitación.	Para efectos de las Bases, el concepto cubre las dos opciones que se señalan en la consulta, incluyendo la alianza comercial entre empresas que se unen para participar en la licitación.
11	BA	ARTÍCULO 2. LLAMADO A LICITACIÓN	9	En el caso que el Consorcio, se refiere simplemente a una alianza comercial entre dos empresas para participar en esta licitación, sin figura legal, será válida la experiencia y demás aspectos exigibles para participar en esta licitación de cualquiera de los integrantes del consorcio aún cuando una de las empresas no cumpla con los requerimientos de Metro??	Ya sea que se trate de consorcios legalmente constituidos o en formación, o de una agrupación de empresas, la experiencia puede acreditarla cualquiera de sus integrantes.
12	BA	ARTÍCULO 7. CONSULTAS, RESPUESTAS, ACLARACIONES Y/O MODIFICACIONES	11	Indica: "Las respuestas se enviarán por igual a todos aquellos que se inscribieron en el Portal Metro". Significa que los proponentes tendrán acceso a las consultas y respuestas de todas las empresas participantes en forma individualizada.	Los proponentes tendrán acceso a todas las preguntas y respuestas, pero éstas no están individualizadas por empresa
13	BA	Tabla de Contenido	3	Indica: ANEXO "E" REGLAMENTO DE SEGURIDAD PARA EMPRESAS CONTRATISTAS. Favor indicar donde se encuentra disponible este anexo. No se encuentra dentro de la documentación subida al portal. Favor acompañar a la documentación de la licitación.	Se adjuntó el día 10-07-2014 al Portal Metro
14	Anexo A	Formulario N° 6 Estados financieros	8	Indica : "Letra h) Junto a estos antecedentes impresos, los Oferentes deben vaciar sus estados financieros en el formato Excel que se presenta, el cual deberán devolver completo y adjuntar al presente formulario en un medio magnético (CD, pendrive, etc.)". Consulta: los estados financieros deben ser firmados por el Representante legal o por el Gerente de Administración y Finanzas.	Es por el Representante Legal
15	Anexo A	Formulario N° 2 BOLETA DE GARANTÍA BANCARIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA	2	Puede el proponente presentar una sola boleta de garantía bancaria de Seriedad de la oferta si decide participar en dos o en los 3 paquete de servicios. Cuál sería la glosa, vencimiento y el monto de la boleta.	Refierase al Art. 12 de las Bases Administrativas

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
16	Anexo A	Formulario N° 7 Informe Legal	8	Favor aclarar la solicitud de una minuta legal emitida con no más de 60 días de anticipación a la fecha de presentación de las propuestas. Considerando que la minuta debe ser preparada por nuestra área legal, el plazo de 60 días no se condice con el plazo de presentación de la propuesta indicado en el cronograma de la licitación (7 de Agosto, un mes y medio aprox.). Que significa el plazo de 60 días.	La minuta legal es un informe resumen, de a lo más 5 planas, en el cual se hace alusión a la documentación legal señalados en el formulario 9. En éste formulario NO se adjuntan las escrituras y modificaciones (ver art. 16). Respecto al plazo se refiere que al ser la entrega de ofertas el día 07-08-2014 este documento debe ser a lo más del 07-06-2014, esto en el caso que haya empresas que quieran usar una minuta legal tomada de otro proceso que sea anterior al 07-06-2014.
17	Anexo A	Artículo 8 , Sobre Oferta Económica	9	Se indica: Tampoco se podrá realizar oferta o propuesta alguna bajo presupuestos no contemplados en las Bases de Licitación y/o en sus documentos. Consulta: cuál es el presupuesto contemplado para el paquete 1, paquete 2 y paquete 3 o en su defecto, favor indicar el pago actual de los servicios.	Esto se refiere a que sólo se debe ofertar lo que se pide.
18	Anexo A	Artículo 20. PLAZO DE EJECUCIÓN	18	Indica en el párrafo primero: La prestación de los servicios que se contraten deberá efectuarse durante un plazo de 48 (meses) contados desde la fecha que Metro indique en la carta de adjudicación, con opción de prórroga, a solicitud de Metro, comunicada al Contratista a lo menos con 60 días de anticipación al vencimiento del plazo original, por un período de hasta 12 meses. Metro S.A. se reserva la facultad de postergar la fecha de inicio de los servicios. Consulta: El plazo de 48 meses significa que Metro pagará al adjudicatario 48 cuotas mensuales sucesivas ?. Las cuotas mensuales serán iguales en monto ?	Sí, los pagos serán mensuales, con la excepción del Paquete 3, que será de acuerdo a las utilidades. Refierase al Art. 26 de las bases administrativas
19	Anexo A	ARTÍCULO 20. PLAZO DE EJECUCIÓN	18	Indica en el párrafo segundo: No obstante, Metro S.A. podrá poner término anticipado al contrato en cualquier momento de su vigencia o de su renovación, sin expresión de causa y sin necesidad de declaración judicial o arbitral alguna y sin derecho a indemnización o compensación de ninguna especie a favor del Proveedor,... Agradeceremos	Remítase al Artículo 42 de las Bases de Licitación.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				indicar los aspectos o motivos para poner término anticipado al contrato.	
20	BA	Artículo 8	13	Sin perjuicio de lo señalado en las bases de licitación, favor indicar en qué parte de la propuesta es posible señalar consideraciones u observaciones complementarias a lo indicado en ellas.	Remítase a lo indicado en artículo 8, Sobre "Oferta Técnica", párrafo segundo
21	BA	artículo 16	16	Favor confirmar que, en caso de ser adjudicados, se puede acreditar la personería de los representantes legales de la sociedad a través de la escritura pública que los designó y les confirió poderes de actuación, en atención a que el certificado de vigencia de los poderes, no es un requisito que impone la Ley 18.046, artículo 5° que regula las Sociedades Anónimas.	La vigencia debe acreditarse, ya sea con certificado del Conservador, del Notario o del Archivo Judicial, estampado en la copia de la inscripción o de la escritura que se presente.
22	BA	artículo 16	16	Favor confirmar que tanto el plazo de negociación y suscripción del contrato, como su contenido será determinado de común acuerdo por las partes.	El proceso no considera un plazo de negociación. El contrato lo prepara Metro en función de los documentos que se indican en el Art. 18 de las Bases.
23	BA	artículo 17	17	En el entendido que la boleta de fiel cumplimiento de contrato tiene por objeto resguardar el correcto cumplimiento de las obligaciones contraídas, favor confirmar que se hará exigible sólo en el caso de incumplimiento grave y reiterado de las obligaciones que impone el contrato, definiéndolas	Refierase al Art. 17 , 21, 27 y 32 de las bases administrativas
24	BA	artículo 20	18	En base a la ley 19.886, la Contraloría General de la República en numerosos dictámenes ha mencionado que no es procedente el término unilateral, anticipado y sin fundamento, indicando que el tipo de estipulaciones que han motivado este pronunciamiento, no proceden por cuanto imponen una renuncia anticipada del derecho y atenta contra la impugnabilidad de los actos administrativos contenida en el artículo 10 de la ley 18.575.	Remítase al Art. 20 y 42 de las Bases Administrativas
25	BA	artículo 20	18	Favor considerar la posibilidad de incorporar cargos por término anticipado sin expresión de causa en la propuesta, u otra alternativa que permita realizar una propuesta económicamente	Remítase a lo indicado en las bases de licitación

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				viable.	
26	BA	artículo 27	20	Favor considerar un plazo para subsanar los eventuales incumplimientos, incorporando un procedimiento <i>previo</i> de aplicación de multas ("período de cura" aplicable a todas las causales)	Refiera al Art. 27 parrafo tercero de las bases administrativas.
27	BA	artículo 27.1 y 27.2	21	Favor confirmar que el tope de las multas es aquel establecido en el número 14 del artículo 42. De lo contrario, favor considerar un tope para la aplicación de multas, la existencia de tales topes, trae como consecuencia la presentación de ofertas económica y técnicamente más beneficiosas para ambas partes	Si.
28	BA	artículo 28	23	Favor confirmar que los daños a que se refiere son aquellos previstos y directos, y de naturaleza emergente.	Refiérase al Art. 28 de las bases administrativas.
29	BA	artículo 29	24	Considerando que en caso de subcontratación la empresa contratista continúa siendo la responsable de los servicios, entendemos que basta la comunicación de este supuesto para efectos de su aprobación y que no se podrá negar la subcontratación sino por causa justificada. Favor confirmar	Refiérase al Art. 29 párrafo primero de las Bases Administrativas.
30	BA	artículo 29, letra a)	24	Entendiendo que el objetivo es certificar el estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores del oferente, favor confirmar que esto podrá acreditarse a través del medio establecido en la ley, esto es, con el correspondiente certificado emitido por la Dirección de trabajo, en atención a que los contratos de trabajo, estados de pago y planillas constituyen información confidencial de los trabajadores de la empresa.	El Art. 29 de las Bases menciona el certificado de la Dirección del Trabajo como documento idóneo para acreditar el cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales.
31	BA	artículo 29, letra b)	25	Favor confirmar que las causales de retención son aquellas que señala la ley 20.123, y sólo a partir de la información de los organismos públicos competentes. No es posible aceptar retenciones que consten en "registros privados", dependientes o no del Metro.	El derecho de retención lo ejercerá Metro con estricto apego a la ley laboral.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
32	BA	artículo 30	26	Favor acompañar Reglamentos para Empresas Contratistas S.A.	Se adjuntó el día 10-07-2014 al Portal Metro
33	BA	artículo 30	26	Favor acompañar la Política preventiva de Uso de Alcohol y Drogas	Se enviará a quien resulte adjudicado
34	BA	Cronograma		Favor indicar la fecha estimada de adjudicación.	Se estima para Diciembre de 2014
35	BA	Cronograma		Favor indicar el plazo requerido para la implementación del servicio, desde el momento que METRO realice la adjudicación.	Favor remitirse al punto 12 de las Especificaciones Técnicas.
36	BA	Introducción	5	¿La empresa proponente puede solo ofertar por un paquete o dos dejando sin cotización u oferta un tercer paquete?	Sí, siempre y cuando oferte por paquetes completos.
37	BA	Artículo 5	11	¿Cuál es el o los artículos entre 73 a 85 de ley 18.046 títulos VII que hace mención a la restricción de sociedades matrices, filiales o coligadas a participar de la licitación?	En las Bases no se indica que las restricciones se encuentren establecidas en la ley 18.046. Lo restricción del Art. 5 de las Bases corresponde a una definición de Metro.
38	BA	Artículo 6	11	¿Puede CAST-INFO visitar las dependencias de Metro de Santiago, específicamente la Gerencia o Subgerencia de Informática?	No aplica.
39	BA	Artículo 12	14	¿La empresa proponente puede solo emitir una o dos boletas de garantía por respectivos paquetes dejando sin boleta un tercer paquete (debido a la no cotización u oferta de este)?	Referirse al Art. 12 de las Bases Administrativas Es por paquete que postule.
40	BA	Artículo 12		Boleta de Garantía de Seriedad de la Oferta: Se establece un plazo de 5 días para firmar el contrato desde que ellos lo entregan. Es posible tener en forma anticipada el contrato propuesto?	Boleta de seriedad de la oferta se debe entregar adjunta a la propuesta técnica. Contrato es posterior a la adjudicación.
41	BA			Garantía de Fiel Cumplimiento: Se pueden proponer boletas de garantía por el total del período del contrato.	No se pueden "PROPONER" boletas. Remítase a lo indicado en el art. 17 de las bases administrativas.
42	BA	Artículo 13		Con respecto a la boleta de garantía de fiel cumplimiento, es posible que esta sea pagadera en 24 Horas?	No. Debe ser a la vista.
43	BA			Garantía de Fiel Cumplimiento: ¿considerando que la glosa de la Boleta de Garantía no es el que utiliza el proponente, en el sentido de que lo que el proponente estila en esta materia, es que la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, sea para indemnizar los perjuicios declarados por sentencia	No es posible modificar la glosa.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				judicial. Así como se encuentra redactada por el cliente, debe considerarse como una multa.	
44	BA	Artículo 17		Artículo 20 Plazo de Ejecución: Se deben tener presente que Metro puede en cualquier momento poner término anticipado al contrato, sin expresión de causa y sin derecho a indemnización. ¿ Que plazo es considerado para el aviso previo?	Refiérase al Art. 20 segundo párrafo de las Bases Administrativas
45	BA			Artículo 26 Forma de Pago y Facturación: ¿ Cual será el plazo de pago de facturas ?	Refiérase al Art. 26 de las Bases Administrativas
46	BA			Artículo 27 Multas: LOB y Finanzas deben considerar que en caso de ser cobrada la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento, deberemos reemplazarla, ¿ En que plazo? ¿ Por que monto se debe emitir la segunda boleta ¿?	Refiérase al Art. 27 de las bases Administrativas.
47	BA			12. Artículo 28 Daños y Perjuicios: se debe considerar que esta cláusula no establece límite de responsabilidad y obliga a al proveedor a responder por todo tipo de daño ocasionado, sea directo o indirecto, siendo que el estándar del proponente es responder sólo por daños directos ocasionados al cliente.	En la presente licitación regirá el estándar fijado por Metro en las Bases Administrativas.
48	BA			¿Es posible acotar la responsabilidad al monto total del contrato como máximo ¿?	Remítase al punto N° 1.1 “Aclaraciones Administrativas”, que considera una modificación en el sentido señalado en la consulta.
49	BA			Responsabilidad Laboral del Contratista: se debe considerar que de acuerdo a lo indicado en la presente cláusula, sólo se admite la subcontratación para la prestación de los servicios especializados. ¿ Cuales son los servicios especializados ?	Remítase a lo indicado en artículo 29, párrafo 1 de bases administrativas
50	BA			Adicionalmente a lo anterior, se debe considerar que es facultativo de Metro elegir entre el certificado de la Inspección del Trabajo o el de las instituciones competentes autorizadas por la Inspección del Trabajo, lo anterior en consideración que el proponente entrega los certificados autorizados por instituciones competentes. Se debe enviar además, de forma trimestral, el certificado de antecedentes Laborales y Previsionales otorgado por la Dirección del Trabajo.	La respuesta es afirmativa. De acuerdo al Art. 29, letra a) de las Bases, deben presentarse ambos certificados, en las oportunidades que se indican.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
51	BA			Se puede considerar un reporte mensual de pago ¿?	El proveedor deberá entregar mensualmente un estado de pago al administrador de Contrato, quien será responsable de su revisión y validación.
52	BA			Seguridad y Prevención de Riesgos: Se debe considerar que debe cumplir con el Reglamento para Empresas Contratistas de Metro. ¿ Es posible tener acceso al reglamento	Se adjuntó el día 10-07-2014 al Portal Metro
53	BA			Artículo 32 Póliza de Seguros: Se deberá considerar que el proponente no entrega sus pólizas de seguro a los clientes y que si entrega certificado de seguros. ¿ Es posible considerar esta opción ?	No es posible.
54	BA			Artículo 36 Confidencialidad: ¿ cual es el plazo de confidencialidad ¿?	La confidencialidad debe respetarse durante toda la vigencia del contrato e incluso después de finalizado. En caso de infracción, Metro podrá ejercer las acciones que procedan, en tanto no hayan prescrito.
55	BA			II. Preguntas RFP Outsourcing Corporativo para Metro S.A.	N/A
56	BA			1. Artículo 16 Firma y Antecedentes del Contrato: Por favor confirmar que el contrato será negociado de común acuerdo por las partes.	El proceso no considera una etapa de negociación.
57	BA			2. Artículo 18 Documentos Integrantes: Por favor confirmar que el orden de prelación de los documentos será el siguiente: (i) contrato firmado por las partes; (ii) oferta presentada por el proponente; (iii) respuestas a las consultas realizadas; (iv) bases de licitación.	Referirse al Art. 18 de las Bases Administrativas
58	BA			Artículo 23 Prohibición de Cesión: Por favor confirmar que el proveedor podrá ceder sin autorización de Metro las obligaciones de naturaleza monetaria.	No está claro en la consulta cuál obligación monetaria podría ceder el Proveedor. Las prohibiciones de cesión son las del Art. 23 de las Bases. La cesión de factura no está prohibida, cumpliéndose los requisitos legales.
59	BA			Artículo 23 Prohibición de Cesión: Por favor confirmar que ninguna de las partes podrá negar la autorización de cesión sin fundamento.	Remítase al Art. 23 de las Bases de Licitación.
60	BA			Artículo 23 Prohibición de Cesión: Por favor confirmar que no se considerará cesión el hecho que el proveedor se desprenda de parte de sus actividades de negocio, de una	No cabe pronunciarse sobre una situación hipotética, de la cual no se proporciona la totalidad de los antecedentes. Se reitera lo establecido en el Art. 23 de las

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				forma que afecte en modo similar a la totalidad de los clientes de	Bases.
61	BA			Artículo 23 Prohibición de Cesión: Por favor confirmar que no se requiere de autorización cuando la cesión del presente Contrato, en su totalidad o en parte, cuando se haga a una Empresa de la cual la parte cedente forma parte o a una organización sucesora resultante de una fusión o adquisición.	En general, toda cesión que se efectúe a una empresa distinta del Proveedor requerirá de autorización. Remítase además al Art. 23 de las Bases.
62	BA			Artículo 23 Prohibición de Cesión: Por favor confirmar que Metro acepta no revender un Servicio sin autorización previa y por escrito de proveedor.	Metro no tiene contemplada la reventa de los servicios.
63	BA			Artículo 28 Daños y Perjuicios: Por favor confirmar que proveedor sólo será responsable por los daños directos e imputables por culpa y/o dolo que ocasione a Metro.	Remítase a la modificación que se incluye en punto N° 1.1 "Aclaraciones Administrativas"
64	BA			Artículo 28 Daños y Perjuicios: Por favor confirmar que aplica la siguiente cláusula. "Pueden surgir circunstancias en virtud de las cuales Metro tenga derecho a reclamar daños y perjuicios al proveedor bajo este Contrato. Sin perjuicio de las causas que originen dicho reclamo, la responsabilidad total de el proveedor por todos los reclamos que en su conjunto realice Metro, relacionados con Productos o Servicios, o de cualquier otra forma relacionados con el presente Contrato, estará limitada a la indemnización de los daños directos sufridos por el Cliente como consecuencia de un incumplimiento imputable al proveedor, hasta un máximo de US\$ 100,000 (cien mil y 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América) o su equivalente en moneda local, o los cargos por el Producto o Servicio objeto del reclamo (en el caso de cargos recurrentes, aplica el monto correspondiente a 12 meses), lo que fuera mayor. Para los efectos de esta cláusula, el término Producto incluye también los Materiales y el Código de Máquina.	Remítase al Art. 28 de las Bases y a la modificación que se incluye en el punto N° 1.1 "Aclaraciones Administrativas"

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
65	BA			La limitación de responsabilidad antes detallada aplica también a todos los subcontratistas de proveedor y desarrolladores de Programas del proveedor, y representa el máximo por el cual proveedor, sus subcontratistas desarrolladores de Programas serán conjuntamente responsables.	Remítase al Art. 28 de las Bases y a la modificación que se incluye en punto N° 1.1 “Aclaraciones Administrativas”
66	BA			La limitación de responsabilidad contenida en esta sección no será aplicable en los siguientes casos: (i) el pago de los daños y costas judiciales referidos en la sección “Protección de Derechos de Propiedad Intelectual” anterior; y (ii) daño físico a personas (incluyendo la muerte) y daño a bienes corporales muebles o inmuebles que sean responsabilidad legal del proveedor.”	No se acepta una exclusión de responsabilidad en los términos indicados en la consulta.
67	BA			Artículo 28 Daños y Perjuicios: Por favor confirmar en los siguientes casos el proveedor no asume responsabilidad: “Salvo en aquellos casos en que la ley impida la exclusión de responsabilidades sin posibilidad de acuerdo en contrario, bajo ninguna circunstancia que el proveedor, sus subcontratistas ni sus desarrolladores de Programas asumirá responsabilidad por cualquiera de las siguientes circunstancias, aun cuando el proveedor hubiera sido notificada de la posibilidad de ocurrencia: (i) pérdida de, o daños en, los registros o datos de Metro; (ii) daños y perjuicios indirectos, o daños y perjuicios que sean consecuencia indirecta o remota del incumplimiento del proveedor; (iii) pérdidas de ganancias y ahorros, o lucro cesante.	No se acepta la exclusión de responsabilidad indicada en la consulta. Remítase al Art. 28 de las Bases y a la modificación que se incluye en punto N° 1.1 “Aclaraciones Administrativas”

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
68	BA			La presente sección Responsabilidad del proveedor será aplicable, en principio, a los daños ocasionados por toda clase de causas, salvo en aquellos casos en que la legislación aplicable lo prohíba o restrinja expresamente y sin posibilidad de acuerdo en contrario. En caso de que para un reclamo o acción en particular una autoridad judicial competente resolviera que alguna limitación o exclusión de responsabilidad contenida en esta sección es ilegal o inaplicable, las partes acuerdan que, para todo otro reclamo o acción, las limitaciones y exclusiones de responsabilidad se considerarán válidas y plenamente aplicables, hasta el máximo que la ley o la resolución de la autoridad judicial lo permitan."	Remítase al Art. 28 de las Bases y a lo establecido en la modificación que se incluye en punto N° 1.1 "Aclaraciones Administrativas"
69	BA				N/A
70	BA			Artículo 29 Responsabilidad Laboral del Contratista: Por favor confirmar que el proveedor podrá entregar los certificados emitidos por instituciones competentes autorizadas por la Inspección del Trabajo.	Lo indicado en la consulta es correcto.
71	BA			Artículo 36 Confidencialidad: Por favor confirmar que según la naturaleza de licitación, habrá efectivamente traspaso de información confidencial.	Sí.
72	BA			Artículo 36 Confidencialidad: Por favor confirmar que la información confidencial será etiquetada con la siguiente frase "Información Confidencial".	Toda la información que METRO ponga a disposición del Proveedor Adjudicado y aquella que se genere durante la duración del contrato, se considerará "Información Confidencial". METRO evaluará la etiquetación de esta documentación y la decisión se comunicará al Proveedor Adjudicado para su implementación.
73	BA			Artículo 36 Confidencialidad: Por favor confirmar que la obligación de confidencialidad tendrá una duración de 2 años contados desde la revelación de la misma.	El plazo aludido en la consulta no corresponde a lo establecido en las Bases. La confidencialidad debe respetarse durante toda la vigencia del contrato e incluso después de finalizado.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
74	BA			Artículo 36 Confidencialidad: Por favor confirmar que no se considerará como confidencial las ideas, conceptos y experiencia (know-how) contenidos en la Información de la parte que revela, que permanezcan en las memorias de los empleados del Receptor de la información que hayan tenido acceso a la Información en conformidad al presente Convenio.	Remítase a lo indicado en artículo 36 de las bases de licitación.
75	BA			Artículo 36 Confidencialidad: Por favor confirmar que lo siguiente no se considerará información confidencial: a) se encuentre en su posesión con anterioridad al presente Convenio, sin obligación de confidencialidad; b) sea desarrollada por el Receptor de manera independiente; c) sea obtenida de cualquier fuente distinta de la parte que revela, sin obligación de confidencialidad; d) esté disponible al público al momento de haberla recibido, o se convierta en pública en un momento posterior sin responsabilidad por parte de la parte receptora; o e) haya sido revelada a un tercero por la parte que revela, sin obligación de confidencialidad.	En este proceso no se contempla definir en detalle los actos que podrían constituir infracción al deber de confidencialidad, como tampoco las posibles excepciones, mecanismos de autorización ni otros aspectos complementarios. No obstante, considerando la naturaleza de los servicios y las condiciones de ejecución, Metro exigirá el máximo resguardo de la información a que tenga acceso el Proveedor con motivo del contrato, correspondiente a éste adoptar, en relación a su personal, las medidas conducentes a ese fin.
76	BA			Artículo 36 Confidencialidad: Por favor confirmar que en los siguientes casos si se podrá revelar la información confidencial: a) a los empleados del Receptor o de la casa matriz de ésta o de las sociedades controladas o bajo control común, o a empresas vinculadas, siempre que dichos empleados tengan la necesidad de conocerla. El término "control" se refiere a ser propietario, directa o indirectamente, de más del 50% de las acciones con derecho a voto o controlar dicho 50%; b) a un tercero, previa autorización por escrito del Revelador; c) El Receptor podrá revelar la Información en la medida que así lo exija la ley. Sin embargo, en tal caso el Receptor debe dar aviso inmediato a la parte que revela para que ésta cuente con un período razonable de tiempo para ejercitar cualquier acción que considere pertinente a los efectos de la	Remítase a la respuesta dada a la consulta anterior.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				protección de la Información.	
77	BA			Artículo 44 Solución de Controversias: Por favor confirmar que en caso de controversia entre las partes, será competente para conocer la controversia los Tribunales Ordinarios de Justicia de la comuna de Santiago de Chile.	Remítase al Art. 44 de las Bases.
78	BA			¿Dentro de la oferta se considera más puntaje si una empresa oferta el 25% del parque a renovar? Si fuera así, ¿Cual es la cantidad exacta del equipamiento?	Refiérase al Art. 15 de las Bases Administrativas
79	BA			¿La validez de la oferta puede ser de 90 días?	Referirse al art. 9 de las bases administrativas
80	BA			¿Es posible presentar los precios en US\$?	No.
81	BA			¿Es posible presentar cláusula de facturación y pago distinto a la indicada en las bases administrativas?	No.
82	BA			¿Con respecto al punto 27 " multas", de las bases administrativas, es posible que estas sean canceladas a través de notas de crédito?	No.
83	BA			¿Es posible presentar un esquema de multas distinto al indicado en las bases administrativas.	No.
84	BA	Artículo 2	9	Se solicita confirmación por parte de Metro que es válido para el proceso de licitación que las empresas presenten una intensión de consorcio que certifique que en el caso de ser adjudicados se realice la operación administrativa tal como se presentará en la oferta.	No hay inconveniente en que se adicione un documento de intención de formar consorcio, lo que no exime de cumplir con todas las exigencias y condiciones fijadas en las Bases para postular bajo esa modalidad.
85	BA	Artículo 6	11	Se solicita considerar una visita en terreno a los Sitios y dependencias donde son realizadas las actividades de los paquetes licitados. Esto permitirá tener una visión más clara de la dinámica de los equipos de trabajo, consideraciones de implementación y transición de servicios, plataformas de Monitoreo NOC/SOC, infraestructura en Sites a ser operada y administrada, etc.	No aplica.
86	BA	Artículo 8	12	Se solicita aclarar si los formularios deben ser firmados ante notario. De ser positiva la respuesta, favor especificar cuáles.	No se exige.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
87	BA	Artículo 12	14	En el caso de un consorcio en formación, entendemos que la garantía de seriedad de la propuesta puede ser presentada por cada uno de los integrantes aportando su respectiva boleta por el paquete al cual postule.	Debe presentarse una boleta por cada paquete de servicios a que se postule, pudiendo tomarla cualquiera de las empresas integrantes del consorcio en formación.
88	BA	Artículo 18	18	Se solicita a METRO disponer del modelo de contrato a ser revisado por el área legal del proponente, así como la instancia para enviar consultas o aclaraciones y recibir respuesta en una fecha anterior a la entrega de la oferta técnica y económica por parte del proponente.	El texto del contrato se entregará una vez que la licitación sea adjudicada y sólo al proponente o proponentes favorecidos.
89	BA	Artículo 32	27	¿Las pólizas de seguros que deben cubrir?	Remítase a lo indicado en Art. N°32 de las bases administrativas.
90	BA	Alcance	10	En relación al plan de transición y a la habilitación de la solución propuesta, ¿cuánto es el plazo que está considerando o requiere Metro para estos efectos?	Favor remitirse al punto 12 de las Especificaciones Técnicas.
91	Anexo B	Producto 6	13	A que se refiere con Integración con sistemas Librerías, paquetes SDK, HH Desarrollo en sistemas de impresión?	Se refiere a la entrega de costos por cualquiera de estos conceptos para el desarrollo de sistemas que permitan la integración de las multifuncionales con lo requerido en el punto 10.8 letra n) de las Especificaciones Técnicas.
92	BA	Artículo N 9	13	Se indica como plazo de vigencia de oferta 180 días, cual es la fecha de adjudicación de los servicios de impresión y fotocopiado?	Se estima entre noviembre y diciembre 2014.
93	BA	Artículo N 16	16	Metro entregara en forma anticipada el contrato estándar?	Ver respuesta pregunta N°88
94	BA	Artículo N 16	16	El proponente puede indicar en la propuesta ECONOMICA las clausulas estándares de contrato?	No.
95	BA	Artículo 20	18	El proponente podrá solicitar la modificación de la cláusula de termino, asociando al incumplimiento del servicio y no a un término sin causa alguna?	Ver respuesta pregunta N°24
96	BA	Artículo 27.1	20	Favor explicar en detalle la fórmula de multas por evento.	Corresponde al 0,003% del valor mensual del contrato, multiplicado por la cantidad de indicadores afectados en cada nivel de servicio de acuerdo a lo indicado en el Anexo C2 para el o los Productos respectivos.
97	BA	Artículo 36	29	METRO firmara NDA del proveedor para la entrega de todos los documentos	No.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				financieros?	
98	BA	Anexos	32	Falta Anexo E : Reglamento de Seguridad para empresas contratistas	Se incorporó en portal de Metro.
99	BA			Favor Diferencia los términos CIAR - CIM	Ambos términos identifican al equipo de trabajo asociado al monitoreo de redes, conocido como Centro Integrado de Monitoreo (CIM) o también como Centro Integrado de Administración de Redes (CIAR).
100	BA	4.2 f) Aseguramiento de calidad	11	Si no hay site de contingencia, como se mitiga este riesgo? Queda fuera de la exigencia del numeral?	Es responsabilidad del proveedor adjudicado refinar y ejecutar los diferentes procesos de aseguramiento de calidad y buenas prácticas de servicios TIC, independiente de la existencia de un segundo site.
101	BA	Artículo 20	18	Termino anticipado, sin causa? Cuáles son las causales? en caso de terminación sin expresión de causa, cómo se evaluarán las inversiones a 48 meses hechas por el proveedor?	Ver respuesta pregunta N°24
102	BA	Artículo 21	19	Por reciprocidad, solicitamos establecer un procedimiento de devolución de componentes que sean de propiedad del proveedor.	Todos los componentes que sean propiedad del Proveedor, pueden ser dispuestos y manejados como lo estimen conveniente, siempre y cuando estas acciones no vulneren lo expresamente indicado en las Bases Administrativas, en las Especificaciones Técnicas o en los Anexos de la Licitación, cautelando asimismo el cumplimiento de las funciones, los indicadores y los niveles de servicio dispuestos en cada uno de estos documentos.
103	BA	Artículo 26	20	Cuál es el plazo máximo del HES?	5 días hábiles desde validado el estado de pago enviado por el proveedor.
104	BA	Artículo 26	20	Según SII se ha dispuesto que el plazo máximo de objetar una factura es de 8 días, el artículo establece 30 días, favor aclarar este punto.	Se confirma el plazo de 30 días para reclamar del contenido de la factura.
105	BA	Artículo	20	Cómo se hará el proceso con Factura electrónica?	Para facturación electrónica, el proveedor deberá enviar documento mediante la casilla dte@signature.cl ; refiriéndose a HES asociada. Adicionalmente, al consultar la factura en el sitio web de Servicio de Impuestos Internos, debe presentar estado de validez "documento recibido por SII". La

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					factura deberá ser ingresada en formato XML.
106	BA	Artículo 27.2	22	¿Cuál es el tope mensual máximo de multa sobre el valor del contrato?	Remitirse al Art. 27 de las Bases Administrativas
107	BA	Artículo 27.2	23	Favor aclarar si la multa excede el 10% del valor total O mensual del contrato?.	Corresponde al valor total del contrato.
108	BA	Artículo 31	27	Favor confirmar que el vestuario debe llevar el logo del contratista.	Remítase al Art. 31 de las bases administrativas
109	BA	Artículo 27.2 i - Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la prestación de los Servicios	21	En el numeral 2, Cuál es el umbral máximo de rotación?	El umbral máximo de rotación se acordará con el Proveedor Adjudicado.
110	BA			Cuál es el presupuesto mensual que tiene metro para los paquetes 1 y 2?	Metro no entrega información presupuestaria.
111	Anexo B	FORMULARIO N° 13.2, contratos requeridos	3	Por favor aclarar a que corresponde el valor mensual subtotal que señala la tabla "contratos requeridos"	Corresponde al valor mensual de cada uno de los contratos solicitados, en UF con IVA incluido.
112	Anexo B	FORMULARIO N° 13.2, equipamiento de respaldo requerido	3	Por favor aclarar a qué corresponde el valor mensual subtotal que señala la tabla "equipamiento de respaldo requerido"	Corresponde al valor mensual del grupo de equipos de respaldo requeridos en cada línea de la tabla, en UF con IVA incluido.
113	BA	ARTICULO 17	17	El artículo 17 de las Bases Administrativas señala en su primer párrafo que las boletas de garantía de fiel cumplimiento del contrato deberán emitirse a nombre de Metro S.A., con la misma vigencia del contrato, aumentada en 120 días. Sin embargo al inicio del segundo párrafo indica que dichas boletas podrán tener una vigencia anual, debiendo renovarse con 30 días de anticipación. ¿Es decir es opcional para el adjudicatario decidir cuál de dichas opciones aplicar para la vigencia de las boletas de garantía de fiel cumplimiento del contrato?	Sí. No obstante en caso de la última renovación de garantía, se deberá dar cumplimiento a los 120 días adicionales.
114	BA	ARTÍCULO 26	19	Respecto al artículo 26 ¿Que significa que la factura podrá ser emitida únicamente cuando Metro así lo autorice? ¿hay un plazo para conceder dicha autorización? ¿bajo qué supuestos no se autorizaría la emisión de la factura?.	Ver respuesta de pregunta N°103
115	BA	ARTÍCULO 26	20	¿Hay posibilidad de disminuir el plazo que tiene Metro para reclamar contra el contenido de las facturas?	No.
116	Anexo B	Formularios de oferta	1 a 17	Hay varios formularios que van desde el 13.1 al 13, 9. El oferente podrá presentar oferta por todos los	Debe utilizar los formularios establecidos para cada paquete.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				formularios? O como espera METRO que pueda ofertar el proveedor?	
117	Anexo B	Formulario 13.10	17	La combinación posible lo definen los oferentes o solo puede ser paquetes 1 y paquete 2?	Los Oferentes tendrán plena libertad para presentar oferta para cada uno de los Paquetes requeridos o para sus posibles combinaciones, según se señala en el Anexo B - Formularios Económicos.
118	Anexo B			El % de descuento que espera el cliente, de que dependerá?	Depende exclusivamente del Oferente que realice la propuesta.
119	Anexo B			El descuento ofrecido por los oferentes tiene puntuación por sí mismo?	No aplica
120	Anexo B	Cuadro del paquete Nro 1	2	Cuando definen "valor mensual neto de IVA", significa que es el valor de servicio, sin aplicar un % de IVA? En el concepto valor IVA, iría el valor del IVA vigente, es decir que METRO necesita los valores totales de facturación porque METRO no toma el IVA como crédito?	Valor neto se refiere a valor sin IVA. Valor IVA es el valor del respectivo impuesto. Valor mensual subtotal es valor total IVA incluido.
121	Anexo B			Se asume que el valor mensual, está compuesto por 2 subproductos, esos deben tener incluido el IVA?	Valor mensual total producto 1 (sub producto 1 más sub producto 2) debe ser IVA incluido.
122	Anexo B	CONTRATOS REQUERIDOS	3	Estos contratos se espera que los realice el oferente, METRO necesita que el cliente muestre el precio contrato por contrato?	Sí.
123	Anexo B			Estos valores deben ser incluidos con IVA?	Si
124	Anexo B	EQUIPAMIENTO DE RESPALDO REQUERIDO	5	En la columna del cuadro "requerido", hay un número, eso es cantidad? o a que se refiere?	Sí, corresponde a la cantidad de equipos requeridos para cada part number especificado.
125	BA	ARTÍCULO 30. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	26	Cuentan con el reglamento interno de METRO para empresas contratistas? De ser así favor enviar.	Se incorporó en portal Metro.
126	BA	ARTÍCULO 15. ADJUDICACIÓN DE LA PROPUESTA	16	La empresa podrá presentar ofertas individuales por servicio y como un todo (es decir por la adjudicación de todos los servicios del RFP)?	Puede postular por uno o por todos los paquetes licitados.
127	BA	Artículo 15. ADJUDICACIÓN DE LA PROPUESTA	16	Como se resolvería en caso de haber un empate técnico?	No aplica.
128	BA	Artículo 8. Presentación y Antecedentes de la Oferta / Sobre "Oferta Técnica"	12	Deben presentarse los formularios completos en las mismas hojas y formato del RFP? O puede incluirse la misma información en Formatos de del proveedor?	Formatos Metro

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
129	BA	Artículo 8. Presentación y Antecedentes de la Oferta / Sobre "Oferta Técnica" y Sobre "Oferta Económica"	12 y 13	Los Formularios según el formato del RFP deben ir firmados por Representante Legal. Es necesario firmar solo los formularios, o la totalidad de las Hojas que componen la propuesta, cuando se necesite mayor nivel de desarrollo?	Sólo los formularios y documentos que lo ameriten.
130	Anexo B	Impresoras	13	Es posible presentar una oferta en dólares?	No.
131	Anexo B	Impresoras	13	Es posible presentar un modelo de cargo fijo más variable?	Favor remitirse a lo solicitado en el Anexo B, Formulario 13.6.
132	Anexo B	Impresoras	13	Es posible presentar un modelo valor unitario por transacción con un volumen mínimo?	Favor remitirse a lo solicitado en el Anexo B, Formulario 13.6.
133	Anexo A	Formulario 5.1	3	Para completar lo requerido se debe ocupar ese formato o se puede referenciar a otro documento donde se desarrolle en detalle la descripción de la infraestructura propuesta.	Se entiende que el Oferente debe ADJUNTAR la documentación requerida al formulario señalado.
134	Anexo A			Lo mismo aplica para los formularios 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.8	Ver respuesta de la pregunta N° 133
135	BA	Artículo 13	15	¿Cuáles son los criterios que Metro utilizará para realizar la puntuación técnica de las propuestas? ¿Es posible contar con un scoring técnico?	Refiérase al Art. 15 de las Bases Administrativas
136	BA	Artículo 27.2	21	¿Existe un límite mensual o anual acumulado asociado a las penalizaciones?	Máximo 10% del valor total de contrato.
137	BA	Artículo 26	20	Por favor confirmar cuando se realizará la primera factura y cuál es el periodo de cobro desde la emisión de cada factura del servicio?	Remítase al Art. 26 de las bases administrativas
138	BA	Artículo 2 Llamado a Licitación	9	Las bases de licitación permiten la participación de consorcios. Sin embargo, no establecen la regulación que tendrán dichos consorcios en el caso de ser adjudicados. Al respecto solicitamos:	Las Bases contienen regulaciones suficientes para permitir la postulación en consorcio, además de establecer las obligaciones que asumen sus integrantes en caso de ser adjudicado.
139	BA			a. Confirmar que no será necesario constituir una nueva sociedad con los integrantes del consorcio, sino que bastará un contrato de consorcio donde se establezca la responsabilidad solidaria, el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes y la designación de un representante común o prime contractor.	No se exigirá la formación de una nueva sociedad. Respecto a la constitución de la solidaridad, Metro solicitará copia de los instrumentos en que conste que quienes la suscriben, cuentan con facultades suficientes.
140	BA			b. Respecto a la firma del contrato en caso de adjudicación, solicitamos confirmar que, bastará que éste sea firmado por el representante común o prime	Metro podrá exigir la comparecencia de los representantes de las distintas empresas que conforman el consorcio, si estimara insuficientes

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				contractor designado en el contrato de consorcio.	los poderes que se le presenten.
141	BA			c. En cuanto a la facturación, solicitamos confirmar que la totalidad de los servicios podrán ser facturados por el representante común o prime contractor.	La respuesta es afirmativa.
142	BA			d. Se permitirá ceder la posición de alguno de los miembros del consorcio cuando dicha cesión se realice entre empresas que forman parte del mismo grupo empresarial del cedente, previa autorización por escrito de METRO.	La respuesta es afirmativa.
143	BA	Artículo 9 Recepción de las Propuestas y Apertura de Ofertas Técnica	13	Solicitamos aclarar si la apertura de las ofertas será en una o en dos etapas.	Será en dos etapas (1° técnica y 2° económica)
144	BA	Artículo 13 Evaluación de la Oferta Técnica	15	Solicitamos aclarar cuáles serán los aspectos técnicos, económicos y financieros que serán evaluados y; cuáles serán los criterios objetivos en base a los cuales será evaluada cada oferta y su ponderación.	Remítase a lo establecido a los formularios.
145	BA	Artículo 26 Forma de pago y Facturación	19	Solicitamos confirmar que, el precio mensual por los servicios adjudicados será pagado a partir del inicio de la Fase I: Transición.	Los pagos se efectuarán a contar de la finalización del primer mes de servicio
146	BA	Artículo 27 Multas	23	Es regla general en los procesos licitatorios convocados por Metro, el establecer un porcentaje máximo de aplicación de multas el que, si es superado, otorga derecho a la entidad licitante a poner término anticipado del contrato. En virtud de lo anteriormente expuesto, solicitamos confirmar que, el límite de multas aplicables en virtud del contrato será de un 10% del valor total del contrato indicado en el párrafo final del artículo 27.	Si.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
147	BA	Artículo 28 Daños y Perjuicio	23	De acuerdo al párrafo segundo del artículo 28 “todo daño, de cualquier naturaleza, que con motivo de dolo o negligencia en la ejecución de los trabajos o servicios en la materia de esta licitación, realizado por acción u omisión, se cause directa o indirectamente a terceros o a bienes del personal de Metro S.A. será de exclusiva responsabilidad del contratista, quien deberá, en consecuencia, asumir todas las responsabilidades, tanto económicas como de cualquier otro tipo”. Con el objeto de poder establecer ofertas con precios competitivos, solicitamos modificar dicho párrafo, eliminando la responsabilidad del contratista por daños indirectos, estableciendo en reemplazo, la regla general en materia de responsabilidad contractual, esto es, que el contratista será responsable sólo de los daños directos que pudieron preverse al tiempo del contrato. Y sólo en caso de dolo, será responsable de los daños directos previstos e imprevistos.	Remítase al punto N° 1.1 “Aclaraciones Administrativas”
148	BA	Artículo 28 Daños y Perjuicios	23	Es regla general en los procesos licitatorios convocados por Metro que, con la finalidad de obtener ofertas más competitivas, la responsabilidad total del contratista se encuentra limitada al valor total del contrato. En tal sentido, solicitamos confirmar que, la responsabilidad total del contratista estará limitada al valor total del contrato.	Remítase al punto N° 1.1 “Aclaraciones Administrativas”
149	BA	Artículo 29 Responsabilidad Laboral del Contratista	24	Solicitamos aclarar qué se entiende por servicios primarios y servicios especializados de segundo nivel o superior.	Favor remitirse al punto 3.4 de las Especificaciones Técnicas.
150	BA	Artículo 29 Responsabilidad Laboral del Contratista	24	Solicitamos confirmar que, se entenderá que METRO autoriza la contratación de los subcontratistas informados por el contratista en la oferta adjudicada.	Favor remitirse a lo indicado en las Bases Administrativas y Especificaciones Técnicas de la Licitación.
151	BA	Artículo 14		Cuál es la fecha estimada de apertura de las ofertas económicas?	Se informará oportunamente.
152	BA	Artículo 14		Entendemos que los sobres con las ofertas económicas se abrirán solo a los proponentes que pasen la evaluación técnica. Y será adjudicado	Remítase a lo indicado en el Art. 15 de las bases de licitación

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				aqué que tenga el menor precio. Por favor confirmar.	
153	BA	FORMULARIO N° 4	13	El ítem a completar "nombre del mandante" corresponde al "Nombre del cliente"?	Sí.
154	BA	FORMULARIO N° 4	13	Se pide expresar el valor en Unidades de Fomento de los servicios brindados, en nuestro caso ese dato es confidencial ¿es excluyente o tiene alguna sanción no presentarlo?	Se debe incorporar información.
155	BA	FORMULARIO N° 6	22	Favor especificar qué debe acreditar el Certificado bancario	No considerar. Ver punto 1.3 "Aclaraciones Administrativas"
156	BA	FORMULARIO N° 7	24	El formulario N°7 debe ser completado por cualquier persona competente de la empresa o debe ser emitido por alguna entidad legal? (no sé si hacer esta pregunta o no, ¿será la abogada la persona que nos ayude a completar este formulario?	Formulario debe venir firmado por representante legal.
157	BA	FORMULARIO N° 6	22	El Certificado de Antecedentes de obligaciones laborales y previsionales a presentar, corresponde al entregado por la empresa DICOM o al Certificado F30 emitido por la Dirección del trabajo?	No considerar. Ver punto 1.3 "Aclaraciones Administrativas"
158	BA		19	¿Se aplicará reciprocidad en la posibilidad de poner término anticipado al contrato por parte del proveedor, en las mismas condiciones que para Metro S.A.?	ver respuesta pregunta N°24
159	BA		19	En qué horario se requiere la presencia del supervisor CSU en oficinas de Metro?	Favor remítase al punto 3.5.5 letra a) de las especificaciones técnicas
160	BA		19	Cuál es el actual SW de gestión de tickets?	El software de gestión de ticket es system Center 2010 7.0
161	BA		19	De las llamadas recibidas que porcentaje se puede clasificar como incidentes y que porcentaje es de requerimientos?	La información solicitada no se encuentra disponible, para antecedentes relacionados favor remítase al punto 8.2.4 de las especificaciones técnicas, tabla N° 23.
162	BA	Artículo 14	16	¿Los servicios se cotizan con IVA? ¿La evaluación económica de metro considerara valor neto o bruto?	Ver respuesta pregunta N°120 y N°121
163	Anexo B			1.- Es posible tomar la siguiente combinación de servicios: Paquete 2 "Servicios de Mantenimiento y Soporte, Productos 4 "Centro de Servicio a Usuarios", Subproductos "Mesa de Ayuda	Se debe postular por paquete completo.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				y Soporte a Usuarios. En caso de ser posible, el proveedor podrá subcontratar el servicio de Soporte a Usuarios?	
164	BA			4.- Para el caso de las Boletas de garantía por Seriedad de la Oferta, solo mencionan los montos por paquetes, en el caso de tomar solo 1 producto por paquete, cuál sería la forma de tomar esta boleta?	Se debe presentar una boleta de garantía por paquete.
165	BA			5.- Es necesario contar con documentos como Contratos que acrediten la experiencia del proveedor para este tipo de servicios, o no es excluyente?	No es excluyente.
166	BA	Artículo 15	16	La adjudicación se realizará por paquete completo o por Productos?	Por paquete completo.
167	BA	Artículo 17	17	La Garantía de fiel cumplimiento, podrá ser una póliza de garantía?	No.
168	BA	Artículo 20	18	Favor aclarar la fecha de inicio de los Servicios .	Fecha estimada 31-12-2014
169	BA	Artículo 27	21	Existe un procedimiento de apelación y descargo a la notificación de multas.	Remítase a art. 27 de bases administrativas.
170	BA	Artículo 27	21	Existe un monto límite para el cobro de multas?	el 10% del valor total del contrato.
171	BA	Artículo 1	8	¿Cuál es la fecha límite para la adjudicación?	Entre noviembre y diciembre de 2014
172	BA	Artículo 13	15	¿Cuáles son los criterios de evaluación y sus ponderaciones?	Refiérase al Art. 13 de las Bases Administrativas
173	BA	Artículo 32	27	¿Debe tomarse otro seguro aparte del de responsabilidad civil?	Remítase a lo indicado en art. N°32 de las bases administrativas.
174	BA	Artículo 35	29	¿Cuál debe ser la dedicación mínima del Administrador General del Contrato?	Favor remitirse al punto 3.5.1 de las Especificaciones Técnicas.
175	BA	Artículo 41	30	Si la asignación de cada uno de los paquetes objeto de esta licitación es a un único proponente, en forma exclusiva, ¿Cómo debe entenderse el Artículo 41?	No existe contradicción entre la adjudicación y el artículo 41 de las bases administrativas.
176	BA	Artículo 42	30	¿Qué tipo de situaciones, a juicio de Metro, podrían impedir o poner en peligro la ejecución del contrato?	Remítase a respuesta de pregunta N°24
177	BA	Pago	N/A	Luego de la adjudicación, ¿a partir de qué momento Metro comenzará a pagar la primera cuota de servicio?.	Ver respuesta de pregunta N°137
178	BA	Artículo 12	14	Si se postula a los tres paquetes, se deberá hacer una sola boleta por el total o es 1 boleta de garantía por cada paquete al cual se postula?	Una boleta por cada paquete.
179	BA	Artículo 17	17	Hay algún tope en UF para la garantía de fiel cumplimiento?	No. Corresponde al 10% del valor anual del contrato.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
180	BA	Artículo 20	18	Desde que fecha deberán comenzar a operar la prestación de los servicios a Metro S.A.	Ver respuesta de pregunta N°168
181	BA	General		Dado el alcance de los servicios solicitados, ¿es factible extender el plazo de entrega de las propuestas?	Favor remitirse al punto 1.4 "Aclaraciones Administrativas"
182	Anexo B	Form 13.5	10	Los equipos de impresión: Matriz de punto, laser, térmica y multifuncional indicar que requiere Metro hacer con ellos ¿Servicio de mantención sobre ellos? ¿Cómo se manejarán los consumibles, los coloca Metro?, ¿Poseen garantía del fabricante? ¿En qué estado están?, Indicar marca y modelo por favor.	Favor referirse al punto 10 de las especificaciones técnicas.
183	Anexo B	Form 13.6	13	Solicitan valores de servicio de Fotocopiado, los cuales serán pedidos a demanda ¿Existirá un centro de copiado en Metro?, ¿Estas labores deberán ser hechas fuera de las dependencias de Metro?, ¿Requerirán anillado, corcheteado, micas empastado?, Indicar volumen mensual de copias esperado.	Favor remitirse a lo solicitado en el Anexo B, Formulario 13.6.
184	Anexo B	Form 13.6	13	En el 2do cuadro solicitan valor unitario por requerimiento: Indicar a que librerías se debe integrar y el objetivo, que drivers requieren, que APIs requieren para que servicios, Piden paquetes SDK aquí indicar que desarrollos piensan realizar para definir ámbito del desarrollo y viabilidad.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 91
185	Anexo B	Form 13.9	16	¿El valor solicitado es para los Multifuncionales solicitados en las ET punto 10.9?	El valor solicitado corresponde al PRODUCTO 6: SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.
186	Anexo B	Formulario oferta económica	3	Favor indicar el tipo de contrato que Metro requiere sea contratado para cada uno de los equipos. Indicar cobertura horaria, tiempos de solución y niveles de servicio, y alcance de estos.	Los tipos de contrato están detallados en el Formulario 13.2 tabla II, la cobertura horaria y el alcance corresponden a lo solicitado en el punto 3.5 y punto 6 respectivamente de las Especificaciones Técnicas, los tiempos de solución y niveles de servicio se detallan en el Anexo C2.
187	Anexo B	Formulario oferta económica	8	Al final del contrato el software de gestión de tickets y el software de apoyo remoto y toda la infraestructura en donde estos estén montados serán de propiedad de Metro?	Todos los sistemas, software e infraestructura solicitadas por METRO y provistas por el PROVEEDOR ADJUDICADO es de su propiedad, sin embargo, este debe asegurar la entrega de la totalidad de la información y bases de datos

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					que se generen durante la entrega de los servicios a METRO.
188	BA			Es posible participar en este proceso sin firmar formularios o cartas de aceptación?	No.
189	BA			¿Es posible participar en este proceso sin aceptar incondicionalmente el cien por ciento de los Términos y Condiciones establecidos en las Bases?	No.
190	BA			¿De ser adjudicada nuestra empresa, puede el Proponente enviar el modelo de contrato?	No
191	BA			De ser negativa la pregunta anterior, ¿puede el proponente negociar el contrato?	No.
192	BA			¿Puede el Contratista proponer una cláusula que limite su responsabilidad por eventuales daños y perjuicios a un porcentaje del valor del Contrato o hasta un monto determinado?	No es posible.
193	BA			¿Es posible incorporar un tope máximo a la aplicación de multas?	Se considera el 10% del valor total del contrato.
194	BA			Siempre que se hable de incumplimiento, éste debe ser debidamente comprobado y atribuible únicamente al Proveedor. Asimismo cuando el Proveedor deba responder por daños y perjuicios, éstos deben ser comprobados y efectivamente causados, acreditando dichos daños y perjuicios.	La afirmación es correcta.
195	BA			Respecto de que el Proveedor no se exime de sus obligaciones por huelgas, o cualquier paralización que puedan afectar el normal funcionamiento del banco, creemos que no puede existir responsabilidad para el Proveedor; puede existir el caso que en virtud de las paralización etc., el Proveedor no pueda cumplir sus obligaciones por ser causas ajenas a su voluntad.	La huelga del personal del Proveedor no se considerará como fuerza mayor, y no lo exime de su obligación de otorgar el servicio sin interrupciones.
196	BA			¿Se considerará la inclusión del requisito de rotulación para la información confidencial?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 72
197	BA			¿Cuál será el estándar para atribuir la responsabilidad al personal del proveedor por pérdidas, hurtos o extravíos? ¿Es por sentencia en sede penal?	Se resolverá en función de hechos comprobados, de los cuales se informará previamente al Proveedor, a través del Administrador a cargo del contrato.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
198	BA	PAQUETE 2: SERVICIOS DE MANTENCIÓN Y SOPORTE	6	1.- Es posible tomar la siguiente combinación de servicios: Paquete 2 "Servicios de Mantenimiento y Soporte, Productos 4 "Centro de Servicio a Usuarios", Subproductos "Mesa de Ayuda y Soporte a Usuarios. En caso de ser posible, el proveedor podrá subcontratar el servicio de Soporte a Usuarios?	Se debe postular por paquete completo.
199	BA	Artículo 12. BOLETA DE GARANTIA DE SERIEDAD DE LA	14	4.- Para el caso de las Boletas de garantía por Seriedad de la Oferta, solo mencionan los montos por paquetes, en el caso de tomar solo 1 producto por paquete, cuál sería la forma de tomar esta boleta?	Se debe presentar una boleta de garantía por paquete.
200	BA	Artículo 2. LLAMADO A LICITACIÓN	9	5.- Es necesario contar con documentos como Contratos que acrediten la experiencia del proveedor para este tipo de servicios, o no es excluyente?	No es excluyente.

IV. RESPUESTAS TÉCNICAS

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
1	ET P6			Una consulta, para el proceso de impresión las máquinas las pone Metro ? Por qué sí fuese así podríamos seguir con nuestra participación.	No, las multifuncionales deben ser provistas por el OFERENTE.
2	ET P3	1.13 Producto 3 : Servicios de Ingeniera TIC	6	Favor aclarar “necesidades de desarrollo, implementación y puesta en marcha de soluciones de ingeniería ad-hoc a los requerimientos de METRO”, ya que soluciones ad-hoc y requerimientos son conceptos muy amplios.	Los conceptos vertidos tienen directa relación con la metodología PMI con la cual METRO desarrolla sus proyectos. Respecto de las soluciones adhoc, se refieren particularmente a las soluciones requeridas de acuerdo a cada especialidad solicitada en las presentes Especificaciones Técnicas.
3	ET P1	4.2 Niveles de Partners a) Producto 1	38	¿La acreditación de soporte especializado de segundo y tercer nivel para las plataformas señaladas en dicho párrafo, es un ELEMENTO EXCLUYENTE para esta licitación? ¿Se requiere contar con TODAS las acreditaciones solicitadas, es decir, para todas y cada una de las plataformas (VMWare, Microsoft, Oracle, Linux Red Hut)?	Sí, favor referirse al punto 4.2 donde se explica lo solicitado.
4	ET			5.- ¿Cuanto tiempo considera Metro adecuado para el plan de transición?.	Favor remitirse al punto 12.2 de las Especificaciones Técnicas.
5	ET			6.- Es posible conocer los detalles del actual contrato, y particularmente lo relacionado al plan de transición, las obligaciones que tiene la empresa que actualmente brinda el servicio en relación a la fase de transición.	Los actuales proveedores deben participar activamente en la entrega de la información necesaria para la toma de control del PROVEEDOR ADJUDICADO, los detalles serán oportunamente acordados con este.
6	ET			7.- ¿Qué tecnologías o sistemas de apoyo está utilizando el proveedor actual en cada uno de los siguientes servicios?:	La tecnología y sistemas de apoyo que actualmente usa el PROVEEDOR es la suite System Center de Microsoft con sus módulos System Center, Configuration Manager y Operations Manager para complementar esta respuesta favor remitirse a las Especificaciones Técnicas donde en el desarrollo de estas se indica el detalle de la información requerida
7	ET P1			Administración y Operación de infraestructura de Servidores y Servicios Site 1	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 6
8	ET P1			Administración y Operación de infraestructura de Servidores y Servicios Site 2	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 6
9	ET P2			Administración Y Operación de Redes.	Favor remitirse al punto 6.2.2 de las Especificaciones Técnicas

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
10	ET P2			Administración y Operación de Seguridad.	Favor remitirse al punto 6.3.2 de las Especificaciones Técnicas
11	ET P2			Networking y Operación de Campo	Favor remitirse al punto 6.2.2 y 6.3.2 de las Especificaciones Técnicas
12	ET P2			Monitoreo y Operación de Sistemas de Peaje	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 6
13	ET P1			<p>8.- ¿Qué funcionalidades de Openview está utilizándose actualmente?</p> <p>Por ejemplo: Core OS baseline monitoring (Linux, Windows, AIX, etc) Database monitoring (Oracle, SYBASE, SQL, Database firewall) Application component monitoring (e.g. middleware) Application specific monitoring (torniquetes, otro dispositivo) Disponibilidad de un servicio (ping responses etc.) Logfile monitoring for specific strings Process monitoring Filesystem monitoring SNMP trapsRunning a script and parsing the output (strings or values</p>	El HP Openview se utiliza para el monitoreo de los sistemas de comunicaciones y seguridad perimetral, para otras funcionalidades favor remitirse al punto 5.6 de las Especificaciones Técnicas.
14	ET			9.- Implementos de seguridad. ¿Qué elementos de seguridad específicos necesitará el personal que se despliegue en terreno?	Favor remitirse al documento "REGLAMENTO-DE-SEGURIDAD-PARA-EMPRESAS-CONTRATISTAS-Y-NORMAS-DE-PREVENCIÓN.pdf"
15	ET P1			Administración y Operación de infraestructura de Servidores y Servicios Site 1	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 14
16	ET P1			Administración y Operación de infraestructura de Servidores y Servicios Site 2	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 14
17	ET P2			Administración Y Operación de Redes.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 14
18	ET P2			Administración y Operación de Seguridad.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 14
19	ET P2			Networking y Operación de Campo	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 14
20	ET P2			Monitoreo y Operación de Sistemas de Peaje	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 14
21	ET P2			11.- En relacion con Administración Y Operación de Redes, se deben contemplar profesionales para instalar redes de comunicación?	En el ámbito del Producto 2, los profesionales solicitados para los trabajos de terreno están incluidos en el Subproducto 3, no obstante, eventualmente podría requerirse que los integrantes del Subproducto 1 y 2 atiendan también a terreno. Para complementar la respuesta cabe notar que METRO posee un contrato de Cableado Estructurado que se encarga de las implementaciones en terreno de fibra y cobre.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
22	ET P2			12.- El nivel de partner que solicitan en cada una de las disciplinas de los productos (pagina 38) es un filtro muy grande para empresas pymes y medianas. ¿Este requisito es condición " <i>sine qua non</i> " para participar? ¿Si no es condición obligatoria, cómo afecta la evaluación de las ofertas?.	Los requerimientos expresados en las Bases de la Licitación dan cuenta de los servicios que METRO solicita y de los niveles de servicio esperados.
23	ET P2 SP4			13.- Se puede profundizar en la descripción del producto Monitoreo y Operación de Sistemas de Peaje, en particular, detallar la arquitectura y funcionalidad del sistema de peaje y su relación con el servicio esperado.	El detalle de los sistemas de peajes será entregado al PROVEEDOR ADJUDICADO, para complementar o aclarar respecto del servicio de monitoreo, favor referirse al punto 6.13 de las especificaciones técnicas.
24	ET P2			14.- Se puede profundizar en la descripción del producto Networking y Operación de Campo, en particular, detallar la arquitectura y funcionalidad del sistema de peaje y su relación con el servicio esperado.	El detalle de los sistemas de peajes será entregado al PROVEEDOR ADJUDICADO, para complementar o aclarar respecto del servicio de Networking y Operación de Campo, Favor remitirse al punto 6.4 de las Especificaciones Técnicas.
25	ET			17.- ¿Se puede realizar una visita a terreno para reconocer el despliegue de recursos del proveedor de servicio?	No aplica, Favor remitirse al documento de Bases Administrativas Artículo 6.
26	ET	Capitulo 3.6	30	Se indica que se "debe dar apoyo en conjunto con el supervisor respectivo", se refiere al supervisor Metro o además del técnico debe estar presente el supervisor del proveedor de la función respectiva que no es 7x24", favor aclarar.	Se refiere al Supervisor de la Función respectiva del PROVEEDOR ADJUDICADO y no es requisito la presencia de este a menos que la criticidad del evento así lo requiera.
27	ET P4	8.2.1	96	¿Dónde dice que Metro dispondrá de un número 8000, se refiere a un anexo interno de la mesa actual o línea 800?	Este corresponde a un número de anexo en la modalidad de hunting group, que agrupa los anexos de las distintas mesas de servicios.
28	ET P4	8.2.1	97	¿El CTI requerido es para diferenciar una llamada VIP de no VIP?, favor aclarar el alcance de este servicio.	El protocolo indicado corresponde a una herramienta para entregar un mejor servicio, entregando al operador la información necesaria del usuario que esta llamando.
29	ET P4	8.2.4	104	Las bases hablan de entregar el valor unitario por llamada atendida adicional, sin embargo en el Anexo B formulario económico, no existe un campo para agregar este valor. Favor indicar donde el oferente debe incorporar lo solicitado.	Favor remitirse a las aclaraciones técnicas N° 22 y N° 23.
30	ET P4	8.2.4	103	Se entrega dimensionamiento de llamadas, favor indicar el comportamiento mensual de correos con las estadísticas mensuales del servicio.	No existen estadísticas de lo indicado, ya que esta una modalidad de generación de requerimientos no esta contemplada en el actual servicio.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
31	ET P4	8.2.4	103	Favor indicar e informar detalles estadístico de otros canales de ingreso de solicitudes de servicio (web, chat, otro).	No existen estadísticas de lo indicado, ya que esta una modalidad de generación de requerimientos no esta contemplada en el actual servicio.
32	ET P4	8.2.1	97	letra h) ¿Se requiere que la mesa realice el agendamiento de la videoconferencia o que realice alguna atención sobre la videoconferencia?.	La mesa de ayuda será responsable sólo de agendar la videoconferencia, derivando a los técnicos en terreno el requerimiento para su instalación y soporte.
33	ET P4	8.2.1	98	letra j) ii) - -¿a qué se refiere con ingresar requerimiento al sistema de registro de ticket de la subgerencia de Metro? -¿Existe otro software de registro de ticket distinto al que va a proveer el oferente? - ¿Se requiere doble tipificación y/ o doble digitación?	Corresponde al sistema disponibilizado por el OFERENTE para la prestación de los servicios.
34	ET P4	8.2.1	98	¿Cómo se tendrá acceso al SW META 4 para el manejo de cuentas de usuario y contraseña?	Metro entregará las herramientas de acceso al SW Meta4 al PROVEEDOR ADJUDICADO.
35	ET P4	8.2.1	98	META 4. Punto v) El reporte de tickets atendidos mensualmente se refiere al sistema de gestión de tickets del oferente o de METRO?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°33
36	ET P4	8.2.4	104	Favor indicar estadísticas separada de incidentes y requerimientos. ¿Existirán SLA diferenciados para ellos?	No existe la estadística señalada y si existen SLA diferenciados.
37	ET P4	8.2.1	100	punto q) Considerando que la mesa de ayuda deberá realizar instalación de controladores de multifuncionales, en el período de régimen, y en caso que el producto 6 sea adjudicado a otro oferente. Favor indicar que la empresa adjudicada para el producto 6 capacitará sin costo a los agentes del proveedor de la mesa de ayuda para realizar esta labor. ¿cómo se verificará la calidad de esta capacitación?	Favor remitirse a la aclaración técnica N° 1.
38	ET P4	8.2.4	104	Favor indicar los peak diarios de llamadas durante el mes	Favor remitirse a la letra F del punto 8.2.4.
39	ET P4	8.2.4	105	Se indica la distribución de llamadas por hora de Lunes a Viernes, pero se solicita que la mesa sea en modalidad 24x7, favor indicar estadísticas de llamadas los días sábados y domingos.	Dado que esta información no se encuentra cuantificada, el OFERENTE podrá asumir que en los días sábados y domingos disminuye el acceso a los servicios en al menos 1.400 usuarios
40	ET P5	punto 9.2.2, ítem "d"	114	Qué nivel de detalle se requiere en los informes diarios? Qué espera METRO de dichos informes?	El detalle requerido será acordado con el PROVEEDOR ADJUDICADO
41	ET P5	punto 9.2.3, ítem "e"	115	Cuál es el sistema de activo fijo actual de METRO o del proveedor del servicio actual?.	EL PROVEEDOR actual utiliza el sistema POLICAF

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
42	ET P5	punto 9.2.4, ítem "k"	117	Los registros que son de asignación manual y no están relacionados al sistema operativo o aplicativo como número de factura u orden de compra, METRO actualmente lo tiene en algún sistema de inventario de activo o el nuevo proveedor deberá realizar un ingreso masivo de información inicial?	La información indicada no esta en un campo individual, por lo que el OFERENTE debe considerar el ingreso de esta. No obstante,
43	ET P6	Punto 10.8, antigüedad de las impresoras.	140	se especifica que las maquinas no podrán superar los 3 años de antigüedad, es correcto los 3 años o debe decir 4 años.	Favor remitirse a la aclaración técnica N° 2.
44	ET	3.2.2	16	Para asegurar cada función definida en cumplimiento de las normas, planes y políticas señaladas, favor acompañar el Manual Corporativo de Políticas y Normativas de Seguridad de la Información, las Políticas y Regulaciones Informáticas de la Subgerencia de Informática y el Manual de Operación y Plan de Contingencia de la Subgerencia de Informática.	Esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
45	ET P1	5.1.1	40	Los sistemas operativos ¿tienen soporte y mantención vigente?	Sí, METRO cuenta con el licenciamiento vigente que permite obtener de los fabricantes el soporte de su plataforma de sistemas operativos, una vez finalizado el ciclo de vida del sistema y el fabricante deje de soportarlo, será el oferente el responsable de administrar y operar estos sistemas con los últimos parches service pack o mejoras realizadas por el fabricante.
46	ET P1	5.1.1 (k)	42	¿Dónde se generan los ambientes de Testing de los servidores?	METRO cuenta con una plataforma virtual basada en VMware en donde se crean los ambientes productivos y desarrollo y testing.
47	ET P1	5.1.2	43	¿Ya se encuentra migrada la plataforma de correo Exchange?	Sí, La nueva plataforma de mensajería Exchange 2010 se encuentra implementada y en producción.
48	ET P1	5.1.2	43	¿Cuál es la Marca y Modelo de la solución SPAM de METRO?	METRO cuenta con la solución anti spam ProofPoint Protection server V.7.2.0.725, compuesta por dos appliance
49	ET P1	5.1.3	44	Los motores de Bases de Datos ¿tienen soporte y mantención vigente?	Sí, METRO cuenta con el licenciamiento vigente que permite obtener de los fabricantes el soporte de su plataforma de bases de datos, una vez finalizado el ciclo de vida del software y el fabricante deje de soportarlo, será el PROVEEDOR ADJUDICADO el responsable de administrar y operar estos sistemas

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					con los últimos parches service pack o mejoras realizadas por el fabricante.
50	ET P1	5.1.3	44	Por favor confirmar que son 29 motores de Bases de Datos en Site 1 y no 58 motores de Bases de Datos	Favor remitirse a aclaración técnica N° 3.
51	ET P1	5.1.7	46	El software de Respaldo ¿tiene Soporte y mantención vigente?	Sí, METRO cuenta con el licenciamiento vigente que permite obtener de los fabricantes el soporte de su plataforma de respaldos, una vez finalizado el ciclo de vida del software y el fabricante deje de soportarlo, será el oferente el responsable de administrar y operar estos sistemas con los últimos parches service pack o mejoras realizadas por el fabricante.
52	ET P1	5.1.7	46	La librería de respaldos MSL2024 ¿tiene Soporte y mantención vigente?	Sí, la librería indicada tiene soporte y mantención con el PROVEEDOR de outsourcing actual, y será de cargo del PROVEEDOR ADJUDICADO dar continuidad operacional al equipamiento indicado. Por otra parte es responsabilidad del oferente validar con el fabricante mayor información.
53	ET P1	5.1.7	46	El Storage MSA2000 y EMC ¿tienen Soporte y mantención vigentes?	Sí, el storage MSA2000 tiene soporte y mantención con el proveedor de outsourcing actual, y será de cargo del PROVEEDOR ADJUDICADO dar continuidad operacional al equipamiento indicado. Por otra parte es responsabilidad del oferente validar con el fabricante mayor información. Para el caso de storage EMC, estos cuentan con soporte por el fabricante hasta junio del 2016, una vez finalizado este soporte será responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO administrar y dar continuidad operacional a este equipamiento.
54	ET P1	5.1.7	46	¿Cuál es política de respaldos de METRO?	La política de respaldo de metro será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO de manera oportuna una vez finalizado el proceso de licitación.
55	ET P1	5.1.8	47	El Hardware DELL y Storage EMC ¿tienen Soporte y mantención vigentes?	Sí, el equipamiento indicado tiene soporte de fabricante vigente hasta Junio del 2016, una vez finalizado este soporte será responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO administrar y dar continuidad

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					operacional a este equipamiento.
56	ET P1	5.1.8	47	El Software VMware ¿tienen Soporte y mantención vigentes?	No, METRO no cuenta con el soporte y mantención especializado y será el PROVEEDOR ADJUDICADO quien deberá dar la continuidad operacional a la plataforma.
57	ET P1	5.1.9	48	El Storage VNX de EMC ¿tienen Soporte y mantención vigentes?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 55
58	ET P1	5.2.1	49	Los sistemas operativos ¿tienen soporte y mantención vigente?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 45
59	ET P1	5.2.2	52	Los motores de Bases de Datos ¿tienen soporte y mantención vigente?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 49
60	ET P1	5.2.2	52	¿Hay 18 o 36 bases de datos?	Favor remitirse a la aclaración técnica N° 4.
61	ET P1	5.2.2	52	¿Cuál es política de respaldos de METRO?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 54
62	ET P5	9.1	111	por favor entregar un listado de servidores con Marca, Modelo, cantidad de CPUs, Cantidad y modelos de memorias RAM, Cantidad y modelos de discos duros, velocidad de interfaces de red.	Favor remitirse al Anexo C1 - Catastro de Equipamiento
63	Anexo C1	Servidores		Indicar cuales Hardware ya no poseen soporte ni mantención	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 229
64	Anexo C1	Servidores		El sistema Operativo Windows 2000 no posee soporte por parte de Microsoft, por favor confirmar que no se aplicará SLA sobre este sistema operativo	METRO entregará al PROVEEDOR ADJUDICADO una plataforma base 100% operativa, que el PROVEEDOR deberá administrar y dar la continuidad operacional en esta línea base, donde podrá sugerir mejoras funcionales con los recursos que el fabricante liberase para esta solución, dado lo anterior confirmo a usted que los SLA serán aplicados en base a la información consignado en el documento Anexo C2 de las presente licitación.
65	Anexo C1	Servidores		El sistema Operativo Windows 2003 no posee soporte por parte de Microsoft, por favor confirmar que no se aplicará SLA sobre este sistema operativo	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 64
66	Anexo C1	Servidores		En los servidores cuyo sistema operativo dice Linux, por favor entregar version y fabricante	Los sistemas operativos Linux consignados en el anexo son Red Hat RHE y RedHat AS
67	Anexo C1	Servidores		ESX 2.5.0 no posee soporte por parte de VMware, por favor confirmar que no se aplicará SLA sobre este sistema	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 64

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
68	ET P4	8.1	94	Se indica en b) que el Supervisor del Centro de Soporte a Usuarios, debe coordinar la ejecución de actividades del PRODUCTO 3, que corresponde a los ingenieros TIC especialistas, ¿es esto correcto?	Favor remitirse a la aclaración técnica N° 5.
69	ET P4	8.2.1	97	letra c) Favor indicar la cantidad de nuevas aplicaciones o sistemas que se han incorporado durante el último contrato vigente.	En promedio aproximadamente 5 aplicaciones de negocio anuales.
70	ET P4	8.2.1	97	Letra g) Favor indicar la cantidad de grupos resolutores externo de metro a los que se requiere que la mesa de ayuda derive los ticket de incidentes/requerimientos. Lo anterior para considerar las licencias del sistema de gestión de tickets necesarias.	Las licencias requeridas están especificadas en el punto 8.2.2 letra p) de las Especificaciones Técnicas.
71	ET P4	8.2.1	100	Letra q) en caso que el producto 6 sea adjudicado a otro proveedor, favor confirmar que la mesa derivará incidente/requerimiento mediante herramienta de gestión de tickets, siendo responsabilidad del técnico del producto 6 el operar dentro de sus SLA.	Sí, corresponde a lo indicado.
72	ET P4	8.2.2	101	¿Cuál es objetivo de hacer una carga inicial de los ticket del antiguo sistema al nuevo? Favor considerar que esta migración puede ser incluso un proyecto independiente.	Favor remitirse a la aclaración técnica N° 7.
73	ET P4	8.2.2	102	Letra o) ¿a qué se refiere con generación de estados de pago, considerando que hablamos de una herramienta de Gestión de tickets?	El OFERENTE deberá entregar
74	ET P4	8.2.3	103	¿La distribución de software o aplicativos debe incluir por ejemplo reinstalación de un sistema operativo o de suite Microsoft Office?	No.
75	ET P4	8.2.4	104	letra b), el 20 % de análisis de las llamadas telefónicas es obligatorio o es posible acordar una muestra representativa y significativa de acuerdo a la experiencia del oferente.	Favor remitirse a lo solicitado en las Especificaciones Técnicas
76	ET P4	8.2.4	104	¿Qué % de llamadas se escuchan actualmente?	Este servicio actualmente no se entrega
77	ET P4	8.2.4	104	letra e), ¿la encuesta de satisfacción debe ser realizada vía correo, telefónico o ambas?	Esta encuesta debe ser realizada vía correo electrónica.
78	ET P4	8.2.4	104	No queda clara la diferencia de labores que debe realizar el personal de Soporte a Usuario del PRODUCTO 4 y el personal de mantenciones correctivas del PRODUCTO 5, favor aclarar.	Dado que el Producto 4 y Producto 5 pertenecen al mismo Paquete 2, es definición del PROVEEDOR ADJUDICADO la mejor estrategia en la conformación de su organización para cumplir con lo requerido en ambas

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					funciones, siendo la sinergia un aspecto que deben considerar.
79	ET P4	8.3.1	107	letra L) en caso de metro acciones nuevas aplicaciones a las que deban dar soporte los técnicos de terreno, favor indicar que el nivel y calidad de los manuales y documentos a entregar será validado, entre las partes, respecto a la real ayuda que presten a los técnicos que deberán entregar el soporte. Lo anterior dado que no se consideran capacitaciones por parte de METRO.	Sí, METRO será responsable de entregar la capacitación, las que serán acordadas con el PROVEEDOR ADJUDICADO.
80	ET P4	8.3.1	108	letra o) se entiende que en el caso del producto 6, el personal de soporte de usuario será el encargado de instalar y configurar los controladores de impresoras en los equipos durante la operación, siendo responsabilidad de la empresa adjudicada en el producto 6, la instalación inicial de dichos controladores.	No, la instalación de drivers u otros necesarios para la operación de todas las herramientas de apoyo a los usuarios es de responsabilidad es del PROVEEDOR ADJUDICADO del paquete 2.
81	ET P4	8.3.1	108	LETRA O) en caso de que el PRODUCTO 6 sea adjudicado a otro proveedor, ¿solicitará METRO a dicho proveedor que entregue sin costos para el adjudicatario del paquete 2, las capacitaciones a los técnicos de soporte usuario?	Favor remitirse a la aclaración técnica N° 1.
82	ET P4	8.3.3	109	letra a) ¿Cuál es la necesidad de contar con el switch KVM de 4 entradas solicitado?	La necesidad corresponde a facilitar la preparación de plataformas o reinstalaciones de SW de varios equipos a la vez al personal técnico
83	ET P4	8.3.3	109	letra c) ¿los elementos listados forman parte del "maletín de herramientas" de cada técnico?	METRO espera que el personal que cumpla funciones de técnico de terreno cuente con las herramientas y materiales necesarios para esto.
84	ET P4	8.3.3	110	letra e) ¿los respuestos de fusores, inyectores solicitados son para las impresoras que no forman parte del Producto 6?	No, no forman parte del Producto 6 dado que pertenecen al Producto 5.
85	ET P5	9.1.1	113	letra m) ¿El servicio actual cuenta con camionetas para el transporte de equipos?	Sí.
86	ET P5	9.1.2	113	letra b) ¿Facilidades de desplazamiento significa el no pago de pasaje si se requiere ir de una estación a otra?	Favor remitirse a lo indicado en la respuesta a la pregunta N° 86.
87	ET P5	9.2.2	114	letra c) dado que el proveedor debe Gestionar, controlar y administrar los elementos computacionales, favor confirmar que a las bodegas habilitadas por metro para tal efecto sólo tendrán acceso las personas que lleven a cabo la tarea del Servicio de Logística. (acceso sólo para el proveedor)	Sí, la administración de las bodegas será responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
88	ET P5	9.2.2	114	¿Cuántas bodegas dispondrá Metro para el proveedor y dónde?	METRO dispondrá 4 bodegas para almacenamiento de equipamiento, 3 en Edificio Corporativo ubicado en Alameda #1414 (1 en edificio SEAT piso -1, 1 en edificio SEAT piso 2, 1 en edificio CCA piso -2) y 1 modulo para almacenamiento en Taller Neptuno.
89	ET P5	9.2.3	115	letra a) Se indica que el medio formal de solicitudes será vía ticket derivado o correo electrónico. ¿Se espera que sea la mesa de ayuda quien haga la solicitud por estos canales y no el usuario final? Favor confirmar.	Sí, el canal formal para la recepción de requerimientos será la mesa de ayuda, quien derivará a las áreas correspondientes.
90	ET P5	9.2.3	116	letra h) ¿Dispondrá Metro de un espacio/laboratorio para realizar las actividades requeridas en este punto?	El OFERENTE deberá realizar estas actividades en las dependencias habilitadas como Laboratorio Técnico.
91	ET P5	9.3.6	124	letra a) ¿Metro entregará los equipos de backup del sistema de Control de Asistencia en caso de ser requerido?	METRO dispondrá lo necesario para la reparación del sistema de Control de Asistencia, exceptuando los rollos de papel y cintas de impresión indicadas en el punto 9.3.6 letra b).
92	ET P5	9.3.9	129	letra b) no queda claro si los elementos partes y piezas de los sistemas de control de asistencia serán entregadas por metro. Favor aclarar respecto a lo que se indica en 9.3.6 letra a)	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 91.
93	ET P5	9.3.10	130	Favor explicitar lo que METRO entiende por Novedades diarias y que requieran ser ingresadas al sistema de tickets.	Las novedades diarias se refieren a cualquier falla o incidente que afecta la continuidad operacional de los sistemas o servicios entregados.
94	ET P4	8.2.1	98	letra j) punto ii) se indica que los ticket deberán registrarse en el sistema de registro de ticket de la subgerencia de informática Metro. ¿Esto significa una duplicidad de plataformas considerando que la mesa de ENTEL tiene su propio sistema de registro?	Se refiere al sistema de ticket que implementara el PROVEEDOR ADJUDICADO.
95	ET P4	8.2.1	100	letra p) punto iv) ¿existirán capacitaciones para la mesa de ayuda sobre los sistemas de negocio indicados en el anexo C3?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°79
96	ET P5	9.3.6	124	letra b) ¿Cuántas impresoras de reloj de control existen en METRO? ¿Cuántas impresiones se realizan mensualmente?	Favor remitirse a lo indicado en el punto 9.3.7 letra a) de las Especificaciones Técnicas, ya que cada sistema de control de asistencia considera una impresora. En relación a la cantidad de impresiones, es relativo ya que depende de si el funcionario desea imprimir su ticket, sin embargo se considera aprox. un rollo de papel mensual por control de asistencia.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
97	ET P6	10.8	140	Se indica que los equipos de impresión no deben superar en ningún momento del contrato los 3 años de antigüedad. Considerando que el contrato es por 48 meses, ¿se pide renovación tecnológica en el año 3?	Favor remitirse a lo indicado en la respuesta a la pregunta N° 43
98	ET P4	8.2.1	96	Según lo informado, PBX es Siemens VoIP, confirmar si PBX tiene capacidad de ser usada como Gateway, para no tener que configurar acceso a toda la red VoIP de Metro.	Favor remitirse a lo descrito en el punto 8.2.1 Requerimientos del servicio de Mesa de Ayuda
99	ET P4	8.2	96	En toda la sección referida a subproducto Mesa de Ayuda, no se considera que los Agentes requerirán comunicarse con áreas de apoyo a la gestión, tanto dentro de la red de Metro (anexos internos de Metro), como a equipos móviles (celulares u otros números de red fija que sean parte del servicio). Se solicita aclarar si el tráfico de salida (específicamente por temas de costos de tráfico), deberá ser enrutado por PBX de Metro o el PROVEEDOR deberá entregar este servicio.	En relación a la comunicación que deberá establecer el personal de la mesa de ayuda para anexos de METRO estas serán enrutadas por la planta de Metro, el costo de las llamadas a números externos incluyendo celular es de costo del OFERENTE.
100	ET P4	8.2-d)	96	Particularmente con respecto a la provisión de plataforma de IVR, no se especifica segmentación y/o distribución que ya posea METRO. Indicar si es necesario implementarlo desde cero o si ya existe un flujo definido.	METRO ha definido en la ingeniería básica 1/2 nivel(es), los que darán acceso a la mesa de ayuda descrita en la presente licitación y otras externas. Los niveles y opciones serán acordados con el PROVEEDOR ADJUDICADO.
101	ET P4	8.2.4-b)	104	Se solicita el 100% de grabaciones de llamados. PROVEEDOR compromete en 99,6% de "publicación" web. Indicar si este indicador satisface los requerimientos del servicio.	Para lo anterior el OFERENTE deberá consignar esta información en el formulario respectivo como desviación. METRO evaluará posteriormente esta información.
102	ET P4	8.2	96	¿Cuántas evaluaciones de calidad mensuales se requieren por agente?	Se ha definido un 20% del total de llamados y debe incluir a todos los agentes, Favor remitirse a lo indicado en la letra b del punto 8.2.4
103	ET P4	8.2	96	¿Metro propondrá una pauta de Calidad o será entregada por el oferente?	El PROVEEDOR ADJUDICADO deberá presentar una propuesta, la que podrá ser modificada y sancionada por METRO.
104	ET P4	8.2.1	97	¿Quién estará a cargo de entregar la capacitación de los procedimientos y donde se realizará?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°79
105	ET P4	8.2.1	97	¿Existirá material de apoyo para la capacitación?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°79

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
106	ET P4	8.2.1	97	¿Existe alguna base de conocimientos con información centralizada de los procedimientos, URL, aplicaciones, etc.?	Existe un almacenamiento centralizado para los procedimientos operacionales, esta información será entregada, acordada y desarrollada en el caso de ser necesario en conjunto con el PROVEEDOR ADJUDICADO.
107	ET P4	8.2	96	¿Requerirán Encuesta de Post Atención?	Sí, están serán acordadas con el PROVEEDOR ADJUDICADO.
108	ET P4	8.2	96	¿La mesa de ayuda actual posee agentes front y agentes back para incidentes de mayor TMO?	No.
109	ET P4	8.2	96	¿Existirán solo agentes Front o además Back y Correo? ¿Y cuál será el TMO para cada habilidad?	Es el OFERENTE el responsable del diseño de la solución a fin de cumplir con los requerimientos descritos en las presentes bases de licitación.
110	ET P4	8.2	96	¿Existen políticas de privacidad, seguridad o resguardo de la información establecidas actualmente?	Sí.
111	ET P4	8.2	96	¿Se requerirán reportes de calidad mensuales? De ser así, ¿cuál será el formato y métricas informadas?	Favor remitirse a lo solicitado en el punto 6.1 del punto 6 Indicadores Subproducto Mesa de Ayuda.
112	ET P4	8.2	96	¿Cuál es el perfil de los Asistentes Técnicos y Supervisor? ¿Qué conocimientos técnicos deben manejar?	Favor remitirse al punto 3.3.5 Funciones producto4: Centro de servicio a usuarios.
113	ET P4	8.2	96	¿Cuál es el nivel académico que deben tener los Asistentes Técnicos y Supervisor? (técnicos, estudiantes, congelados, egresados, profesionales, etc.)	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°112
114	ET P4	8.2.1	97	Cuál es la estructura de la capacitación inicial? Duración estimada, programa y material de apoyo para la capacitación? ¿METRO entregará este material de apoyo?	METRO acordará la forma y contenido de las capacitación del SW utilizado para apoyo a la gestión excluyendo los definidos en la letra P del punto 8.2.1 que es de exclusiva responsabilidad del OFERENTE
115	ET P4	8.2.1	97	¿METRO realizará la capacitación inicial o será un relator por parte del proveedor quién obtendrá información del cliente para levantar el servicio y posteriormente capacitar a los postulantes?	METRO entregará la documentación necesaria y será responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO el traspaso de esta información a su personal
116	ET P4	8.2.1	97	¿Se contará con un monitor de apoyo por parte del cliente para la puesta en marcha del Servicio? ¿Cuánto tiempo?	Sí, METRO pondrá a disposición del PROVEEDOR ADJUDICADO el apoyo durante el inicio del servicio.
117	ET P2 SP4	6.13	93	¿Cuál es el perfil requerido para el personal de Peaje?	Favor remitirse al punto 3.3.3 de las ET
118	ET P2 SP4	6.13	93	¿Cuál es el nivel académico para el personal de Peaje?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 117
119	ET P4	8.2.4	103	¿El total de gestiones que atenderá la mesa de ayuda mensualmente será de 3.133?	Sí, para mayor información favor remitirse a la aclaración técnica N° 9.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
120	ET P4	8.2	105	¿Qué cantidad de llamadas se estima recibir durante la noche?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 38
121	ET P4	8.2.4	103	¿Cuántos correos se reciben mensualmente?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 31
122	ET P4	8.2.4	103	¿Los correos recibidos están dentro del total de las 3.133?	Si
123	ET P4	8.2.4	103	¿Con cuántos ejecutivos opera actualmente la mesa de ayuda?	Es responsabilidad del OFERENTE dimensionar la cantidad de profesionales necesarios para cumplir con todo lo solicitado en las Especificaciones Técnicas y Bases Administrativas, en función de los SLA descritos en el Anexo C2, salvaguardando la continuidad operacional de los sistemas de METRO y en conformidad con la legislación laboral vigente.
124	ET P2	6	57	Para todas las actividades relacionadas con el Producto 2, Metro provee las plataformas para que el proveedor entregue los servicios?	Para las actividades relacionadas con el Producto 2 METRO proveerá las plataformas de acuerdo a: Para el Subproducto 1 del Producto 2, Favor remitirse al punto 6.2.2 donde se detallan las herramientas que METRO proveerá. Para el Subproducto 2 del Producto 2, Favor remitirse al punto 6.3.2 donde se detallan las herramientas que METRO proveerá. Cualquier actividad requerida para este Producto que no esté contenida dentro de las herramientas en las plataformas provistas por METRO, y solicitada en las especificaciones técnicas, de acuerdo a lo detallado en el Producto 2 debe ser cumplida por el oferente adjudicado.
125	ET P2	6.2.1	60	SERVICIO DE ANÁLISIS DE IOS Y DETECCIÓN DE BUGS: para este servicio, Metro proporcionará las herramientas y licenciamientos respectivos?	METRO no entrega herramientas para el servicio solicitado, el PROVEEDOR en su calidad de partner cuenta con la facultad para entregar el servicio de análisis de IOS y detección de Bugs con las herramientas provistas por el fabricante sin costo adicional.
126	ET P2			De ser así, favor especificar que herramienta dispone para esto	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 125
127	ET P6	10.3	133	Los servidores para soportar la solución de Accounting y Monitoreo serán proporcionado por Metro?	Sí, METRO proveerá un servidor virtual para la solución, no obstante la implementación de la solución será responsabilidad del PROVEEDOR.
128	ET P6	10.3	133	En caso que la solución requiera licencias de sistema operativo Windows y Base de datos para la solución de Accounting y monitoreo estas serán	No, el licenciamiento requerido para la solución debe ser provista por el OFERENTE y adquirida a nombre de METRO.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				proporcionadas por Metro?	
129	ET P6	10.3	133	¿Indicar si todas las unidades están conectadas en una misma red?	Sí, todas las multifuncionales se encuentran conectadas a la Red Corporativa a excepción de las indicadas para las OSC que tienen su propia red local.
130	ET P6	10.4	134	¿Es posible acceder a las estaciones de trabajo (computadores de usuarios) en forma remota para instalar y configurar Drives?	La mesa de ayuda podrá realizar la instalación de controladores en forma remota, no obstante el OFERENTE deberá considerar en el proceso de implementación de multifuncionales la instalación de controladores en el puesto de trabajo del usuario final.
131	ET P6	10.8	139	¿Indicar desde qué plataforma (Sistemas Operativos) se efectúan las impresiones?	Favor remitirse a la indicado en el punto 10.8 letra i) de las Especificaciones Técnicas.
132	ET P6	10.8	139	Si imprime por servidor: a. Indicar cantidad de servidores y ubicaciones b. Indicar Sistema Operativo y versión c. Características técnicas de cada servidor (CPU, Memoria, disco)	METRO disponibilizará un servidor de impresión virtual, con 2 Core, 2 GB de RAM y Windows 2003 R2 Standard Edition SP2.
133	ET P6	10.8	139	¿Utilizan Actualmente aplicaciones que no utilicen los drivers de la estaciones de trabajo de los usuarios para imprimir? Indicar cuales SAP, Oracle Financial, Citrix, Terminal Server, aplicaciones propias ¿describir como funcionan?	ERP SAP Ver 6.0 con upgrade EHP5
134	ET P6	10.8	139	Para el software de accounting solo se requiere que contabilice la actividad de impresión de los usuarios en cuanto a copias e impresiones o tienen algún otro requerimiento especial?	El OFERENTE debe remitirse a lo solicitado en el punto 10.3 letra i) y 10.8.
135	ET P6	10.8	139	Si la autenticación es por tarjetas que tipo, modelo y frecuencia son?	FALTA ESTA INFORMACIÓN DE CRISTHIAN OLIVOS
136	ET P6	10.3	133	¿Estarán todos los equipos conectados en una misma red de área local (LAN) o de área extendida (WAN)?	Sí, todas las multifuncionales solicitadas en las Especificaciones Técnicas estarán conectadas a la red corporativa.
137	ET P6	10.3	133	CUANTOS USUARIOS SON LOS QUE USAN LOS MULTIFUNCIONALES Y SI VAN INGRESANDO MÁS USUARIOS QUIEN CANCELA LAS SIGUIENTES LICENCIAS DE ESOS USUARIO PARA EL SOFTWARE	El OFERENTE deberá considerar licenciamiento para 1800 usuarios según lo indicado en el punto 11.2 letra a). No obstante, METRO podrá entregar los servicios a los restantes 1800 usuarios.
138	ET P6	10.5	134	TODOS LOS EQUIPOS SON TARJETA	Si se refiere a que todos los equipos deben permitir acceso con tarjetas de identificación, esto es correcto.
139	ET P6	10.6 B	136	ALGÚN OTRO SOFTWARE QUE SEA PROPIO DE METRO	Favor remitirse a los solicitado en las Especificaciones Técnicas
140	ET P6	10.6 B III	136	LA CREACION DE LAS TARJETAS ES POR PARTE DE METRO, NOSOTROS SOLO LA INGRESAMOS A LOS	Las tarjetas son provistas METRO, por lo que efectivamente el OFERENTE sólo debe habilitarlas para acceder a

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				MULTIFUNCIONALES	las multifuncionales.
141	ET P6	10.6	136	LOS REPORTES POR FALLAS DE LOS USUARIOS TAMBIEN SE INFORMAN	Sí, cualquier falla debe ser reportada e ingresada al sistema de Gestión de Ticket.
142	ET P6	10.6 C	137	SI LOS REPORTES SON POR FALLAS DE USARIOS NO SE PUEDEN CONTABILIZAR COMO FALLAS DEL EQUIPO	METRO entiende que podría darse esta situación, por lo que no las considerará como falla de la multifuncional
143	ET P6	10.8 E	139	TODOS LOS EQUIPOS DEBEN SER DOBLE CARTA	Favor remitirse a lo solicitado en el punto 10.9 de las Especificaciones Técnicas
144	ET P6	10.8	140	ESTAN PERMITIENDO EQUIPOS USADOS ,, NO ES EL MISMO VALOR COMPETIR ENTRE UN EQUIPO NUEVO Y UNO USADO	Favor remitirse a lo indicado en el punto 10.8 de las Especificaciones Técnicas
145	ET P6	10.9	141	HAY EQUIPOS CON MUY POCO COPIADO 3000 Y EXIGEN COLOCAR FINISHER ,, NO SE JUSTIFICA	El OFERENTE debe ajustarse a lo solicitado en las Especificaciones Técnicas
146	ET P6			COMO ES LA FORMA COMO METRO DESEA UN CONTRATO ES CON UN CARGO FIJO MAS COSTO COPIA ,,O SOLO POR COSTO COPIA CON UN MINIMO GARANTIZADO	Favor remitirse a lo indicado en el Formulario 13.6 de la Oferta Económica
147	Anexo C2	Indicador n° 2	2	¿Si la inasistencia de alguno de los integrantes del servicio producto de una enfermedad inesperada, sin reemplazo por personal técnico del sub producto. Aplicará Multa?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
148	ET P1	2.2.3 Situación Actual	13	¿Metro S.A. tiene considerado incorporar personal adicional por parte de proponente con el propósito de dar un mejor servicio debido a que en la actualidad están implementando sistemas Gxportal , Documentum, Primavera, Workflow y App. De RRHH?	No, la dotación de personal debe ser parte de la propuesta que el oferente entregará a METRO, salvaguardando que exista el personal suficiente para cumplir con los requerimientos establecidos en las bases técnicas y la legislación laboral vigente.
149	ET	3.7 Procesos del Servicio	31	¿De incorporar nuevos procesos de servicios a los ya definidos en la presente especificación técnica, estos tendrán un costo adicional a lo especificado en la oferta económica?	Favor remitirse al punto 3.7 de las Especificaciones Técnicas donde se indican los procesos mínimos que el PROVEEDOR deberá implementar, no excluyentes de cualquier otro que estime conveniente y que sea necesario para el correcto desarrollo de sus funciones y de la operación de los servicios, sin costo adicional a lo especificado en la oferta económica
150	ET P5	9.3.6 Suministros de materiales insumos y repuestos	124	¿En relación al sistema de control de acceso, las unidades de control serán provistas por Metro, de ser así Metro se hará cargo de los repuestos y proveedor de mantención y/o reparación?	Favor remitirse a lo indicado en el punto 9.3.6 letra c) de las Especificaciones Técnicas.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
151	ET	Equipamiento y Hardware provisto por Metro	n/a	¿Del equipamiento y Hardware provisto por metro, el proveedor no debe hacerse cargo de repuestos?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 994
152	ET	Bases Técnicas		¿Se debe contar con personal de soporte onsite en c/u de las dependencias de Metro y/o Edificios Centrales?	Se debe contar con personal de soporte de acuerdo a lo solicitado en las Especificaciones Técnicas, principalmente en Edificios Centrales y en Talleres.
153	ET			¿Qué otras dependencias tiene planeado Metro habilitar en el corto y mediano plazo?	Todas las señaladas en el punto 2.1 de las Especificaciones Técnicas, mas las estaciones y talleres que se inaugurarán el año 2018 en Línea 6 (10 Estaciones y 1 Taller) y el 2019 para la Línea 3 (18 Estaciones y 1 Taller)
154	ET			¿De acuerdo a la Tabla N° 4: Estadísticas de Servicios, por qué se requieren tantos requerimientos mensuales, tienen muchos problemas actualmente ó muchos desarrollos que involucren tantos llamados?	Las estadísticas corresponden a los requerimientos ya sea por soporte nivel 1, 2 o 3.
155	ET			¿De acuerdo a la Tabla N° 6: Estadísticas de Sistemas de Negocios, por qué se requieren tantos requerimientos mensuales, tienen muchos problemas actualmente ó muchos desarrollos que involucren tantos llamados?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 154
156	ET			¿El ADS se requiere onsite o puede estar remoto con asistencia periodica y/o esporadica a dependencias de Metro	Favor remitirse al punto 3.5.1 letra a) de las Especificaciones Técnicas
157	ET P1			El SUPERVISOR DE INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES (SITE1-SITE2) puede estar remoto con asistencia periodica y/o esporadica a dependencias de Metro	No, el supervisor de infraestructura de servidores (Site1 -Site 2) debe ser personal residente en dependencias de METRO.
158	ET P1			¿Los ADMINISTRADORES DE INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES (SITE1 y SITE2) pueden estar remoto con asistencia periódica y/o esporádica a dependencias de Metro	No, los administradores de servidores (Site1 -Site 2) debe ser personal residente en dependencias de METRO.
159	ET P2			¿El SUPERVISOR DE REDES, SEGURIDAD Y MONITOREO (SCIM) puede estar remoto con asistencia periodica y/o esporadica a dependencias de Metro	No, la función del Supervisor del CIM de acuerdo a lo señalado en las Especificaciones Técnicas en el punto 3.5.3 debe ser con personal residente en dependencias de METRO.
160	ET P2			¿El ADMINISTRADOR DE REDES (ADMRED) y el de (ADMSEG) pueden estar remoto con asistencia periodica y/o	No, la función del ADMSEG de acuerdo a lo señalado en las Especificaciones Técnicas en el punto

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				esporadica a dependencias de Metro	3.5.3 debe ser con personal residente en dependencias de METRO.
161	ET P2			¿EI TÉCNICO DE NETWORKING Y OPERACIÓN DE CAMPO (TNOC) puede estar remoto con asistencia periodica y/o esporadica a dependencias de Metro	No, la función del TNOC de acuerdo a lo señalado en las Especificaciones Técnicas en el punto 3.5.3 debe ser con personal residente en dependencias de METRO.
162	ET P2			¿Los OPERADORES DE MONITORIZACION Y OPERACIÓN DE PEAJE (OP) pueden estar remoto con asistencia periodica y/o esporadica a dependencias de Metro	No, la función del OP de acuerdo a lo señalado en las Especificaciones Técnicas en el punto 3.5.3 debe ser con personal residente en dependencias de METRO.
163	ET P2			¿Favor pueden describir con mas detalle qué haran los OPERADORES DE MONITORIZACION Y OPERACIÓN DE PEAJE (OP)?	Favor remitirse al punto 6.13 de las Especificaciones Técnicas
164	ET P3			¿EI SUPERVISOR DE INGENIERÍA TIC (SITIC) puede estar remoto con asistencia periodica y/o esporadica a dependencias de Metro ?	No.
165	ET P3			¿Los INGENIEROS ESPECIALISTAS pueden estar remoto con asistencia periodica y/o esporadica a dependencias de Metro	No.
166	ET P4			¿EI SUPERVISOR DEL CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS puede estar remoto con asistencia periodica y/o esporadica a dependencias de Metro ?	No esta función debe ser realizada en dependencias de METRO.
167	ET P4			¿EI TÉCNICO DE SOPORTE A USUARIOS Y MANTENCIÓN DE HARDWARE puede estar remoto con asistencia periodica y/o esporadica a dependencias de Metro ?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 166
168	ET P5			¿EI ADMINISTRADOR DE LOGÍSTICA Y GARANTÍAS puede estar remoto con asistencia periodica y/o esporadica a dependencias de Metro?	No, la función de Administrador de Logística y Garantías de acuerdo a lo señalado en las Especificaciones Técnicas debe ser con personal residente en dependencias de METRO.
169	ET P5			¿EI ASISTENTE DE LOGÍSTICA Y GARANTÍAS puede estar remoto con asistencia periodica y/o esporadica a dependencias de Metro ?	No, la función de Asistente de Logística y Garantías de acuerdo a lo señalado en las Especificaciones Técnicas debe ser con personal residente en dependencias de METRO.
170	ET P6			¿EI TÉCNICO DE SOPORTE MULTIFUNCIONALES puede estar remoto con asistencia periodica y/o esporadica a dependencias de Metro?	No, la función del Técnico Soporte Multifuncionales de acuerdo a lo señalado en las Especificaciones Técnicas debe ser con personal residente en dependencias de

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					METRO.
171	ET			¿Los soportes Nivel 1, 2, 3 y 4 pueden estar remoto con asistencia periodica y/o esporadica a dependencias de Metro?	Favor remitirse al punto 3.5 de las Especificaciones Técnicas donde se señalan los horarios y ubicación de los servicios requeridos según Producto.
172	ET P4			¿Quien provee las herramientas de Ticket, Versiones y Capacity? En el caso que metro las provea, favor indicar qué herramientas son	EL OFERENTE responsable del paquete 2, es quien proveerá las herramientas solicitadas.
173	ET P1			¿Metro dispone de un DRP o se requiere que el proveedor construya uno?	Favor remitirse a lo indicado en el punto 5.1.1. letra "o" y al punto 5.2.1 letra "l" de las presente Especificaciones Técnicas
174	ET P1			¿Qué herramienta de SPAM posee Metro? Se debe administrar dicha herramienta?	METRO cuenta con la solución anti spam ProofPoint Protection server V.7.2.0.725, el cual debe ser administrado íntegramente por el PROVEEDOR ADJUDICADO.
175	ET P1			¿Se necesita administración de Open VMS?	Sí, el PROVEEDOR ADJUDICADO deberá administrar y dar continuidad operacional a la plataforma OPEN VMS existente.
176	ET P1			¿Tienen pensado en cambiar el SW de Antivirus en el corto/mediano plazo?	No, METRO no tiene considerado en un corto plazo el cambio de su plataforma antivirus, no obstante el PROVEEDOR ADJUDICADO tiene la obligación de asumir y soportar cualquier actualización o cambio a su plataforma antivirus, según lo declara las Especificaciones Técnicas.
177	ET P1			¿Se puede cambiar la solución de respaldo y los componentes de storage y cintas? De ser afirmativo, favor entregar datos para sizing.	No está considerado en el alcance de esta licitación cambios en la plataforma de hardware o software, sin embargo METRO podrá analizar en conjunto con el PROVEEDOR ADJUDICADO propuestas de mejoras y las condiciones siempre y cuando no afecten las condiciones contractuales de la presente licitación y en coherencia con las directrices TIC de METRO.
178	ET			¿Las capacitaciones y certificaciones son obligatorias?	Las capacitaciones y certificaciones son requeridas de acuerdo a lo señalado en las Especificaciones Técnicas, favor remitirse a este documento para el detalle consultado.
179	ET P1			¿Se pueden cambiar las herramientas de Monitoreo. De ser afirmativo, favor entregar	favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 177

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				datos para sizing?	
180	ET P1			¿Favor especificar la cantidad y el tipo de informes específicos que solicitarán mensualmente.?	Favor remitirse a lo indicado en el punto 5.3, 6.3 y 6.13 de las Especificaciones Técnicas.
181	ET			¿Metro evaluará el curriculum y competencias de c/u de las personas que darán el servicio?	El Oferente deberá adjuntar Curriculum Vitae del Personal Clave, indicando los respectivos antecedentes académicos y laborales, y adjuntando copia de certificaciones y cualquier otro antecedente que el Oferente estime relevante en orden a acreditar la idoneidad de los integrantes del equipo de trabajo, para desarrollar las tareas definidas.
182	ET P5			¿Qué responsabilidad tendrán los proveedores con respecto al equipamiento que no posea contratos de mantenimiento?	Favor remitirse a lo indicado en el punto 9.1.1 de las Especificaciones Técnicas
183	ET P2 SP4			¿Para el SUBPRODUCTO 4: SERVICIO DE MONITOREO Y OPERACIÓN DE SISTEMAS DE PEAJE, sólo se realizarán acciones de monitoreo y escalamientos o se requieren acciones en terreno sobre los dispositivos de las estaciones?	Favor remitirse a lo solicitado en el punto 6.13 de las Especificaciones Técnicas.
184	ET P4			¿El SW de ticketing, puede ser provisto vía Internet?	Sí, el OFERENTE debe considerar que sea cual sea la forma de disponibilizar la herramienta de ticket debe cumplir con todos los aspectos solicitados en 8.2.2.
185	ET P4			¿Actualmente Metro dispone de un SW de control de activos?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta 107
186	ET P4			¿Se requiere realizar encuestas de satisfacción del servicio?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta 107
187	ET P4			¿Puede indicar los canales y volúmenes de solicitudes de servicio por canal?	La información disponible es la entregada en el punto 8.2.4
188	ET P4			¿Existe estadísticas de solicitudes electrónicas (correo-web)?, cuántos son?, cuántos generan tickets?, por qué concepto?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°187
189	ET P4			¿Respecto a los enlaces necesarios, sean Voz y/o datos (E1), etc, estos enlaces serán de cargo de Metro?	No, son de responsabilidad del OFERENTE ADJUDICADO
190	ET P4			¿Con el fin de optimizar los recursos de MDA, se valora incluir IVR a fin de filtrar y enrutar las llamadas de manera más eficiente?	Sí, Favor remitirse al punto 8.2.1
191	ET P4			¿Que herramienta de registro de Incidente utiliza actualmente?	Actualmente se utiliza el modulo de System Center

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
192	ET P4			¿Puede proveer reportes de llamadas actuales a nivel día, hora, tipología (how to, falla de hw, configuración, claves, consulta, recalls, etc)?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°187
193	ET P2			¿Respecto a las comunicaciones, se indica que la idea es unir las plantas telefónicas, qué tipo de planta actualmente tienen (Marca Modelo)?	La infraestructura telefónica corresponde a plantas Siemens modelo Hipath 4000.
194	ET P2			¿Cual es la dirección donde se deberán unir datos y voz entre el proveedor y METRO?	En dependencias de METRO, Alameda 1414 edificio SEAT Piso 5.
195	ET P2			¿Se requiere que la solución mantenga enlaces duplicados (voz y datos)?	La solución de conectividad deberá cumplir con la disponibilidad de SLA solicitada para cada Producto y Subproducto soportado por estos enlaces indicada en el Anexo C2.
196	ET P1			¿Existen usuarios VIP, Cuántos son, dónde se ubican? Tendrán SLAs diferenciados?	Sí, existen usuarios VIP distribuidos en todas las dependencias de METRO, no tienen SLA diferenciado, sin embargo METRO tendrá la facultad de cambiar la prioridad de atención en conjunto con el supervisor residente del PROVEEDOR ADJUDICADO.
197	ET P1			¿Se capacitará para la atención de aplicaciones de negocio corporativa o de desarrollo particular y cuánto tiempo esta considerado para ello?	EL proceso de traspaso entre el actual PROVEEDOR de servicio y el PROVEEDOR ADJUDICADO considera un tiempo de transición, para mayor detalle remitirse a lo indicado en el punto 12.1 etapa del plan de transición.
198	ET P1			¿Se requiere Distribución de Software, actualizaciones de firmware, etc?	Sí, es parte del alcance del servicio la instalación de paquetes de software, firmware, parches de la plataforma bajo su administración.
199	ET P4			¿Con cuantos recursos cuenta la Mesa de ayuda actual para atender el volumen de llamadas?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°123
200	ET P4			¿Cual es el TMO (Tiempo medio operativo) de cada llamada?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°187
201	ET P4			¿Cuanto es el tiempo ACW por llamadas?	Actualmente no se cuenta con esta métrica.
202	ET P4			¿Respecto a las altas/bajas/modificaciones de usuarios en los sistemas de METRO, favor indicar volúmenes de actividades de este tipo en cada sistema.	Aproximadamente 624 anuales, este número no constituye compromiso de parte de METRO.
203	ET P4			¿Respecto a la herramienta de gestión de tickets y workflow, qué certificaciones requiere respecto a procesos ITIL?	Favor remitirse a los requerimientos funcionales indicados en el punto 8.2.2, para complementar esta respuesta METRO espera que el PROVEEDOR ADJUDICADO incorpore las mejores prácticas de ITIL en estos

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					sistemas.
204	ET P4			¿En la Tabla 21 de las bases, se indican 3133 llamadas, esto incluye lo del Producto 6? Estas 3133 son solo llamadas inbound? Cuantas llamadas hay de outbound?	Si incluyen los llamados del producto 6, solo corresponden a las llamadas inbound, no existen registros de las llamadas outbound.
205	ET P4			¿Cuál es la volumetría de contactos por otros canales (Web-mail)?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 31
206	ET P4			¿Es obligatorio grabar el 100% de las llamadas ? No es posible grabar solo una muestra representativa?	No, METRO requiere un 100% de grabaciones de las llamadas
207	ET P4			¿Pueden indicar volumetría de contactos en fines de semana y festivos?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°58 y a lo indicado en el punto 8.2.4
208	ET P4			Ambito Itil :	N/A
209	ET P4			a. Se está en algún nivel de madurez de ITIL?	No.
210	ET P4			b. En que procesos?	No aplica
211	ET P4			c. ¿Tienen roles de ITIL definidos (dueños de procesos u otros)?	Sí, METRO cuenta con procesos definidos con sus respectivos dueños.
212	ET P4			d. Requieren consultoría o entrenamiento en ITIL?	No
213	ET P4			e. Requieren contar con CCMDB?	METRO dispone de esta información
214	ET P5			Respecto al SW de control de activos, lo que se pide es una CMDB?	Sí, el SW de control de activos debe soportar la CMDB solicitada en las Especificaciones Técnicas.
215	ET P5			¿Respecto al SW de Gestion y reportes, entre las funciones del SW se indican algunas de tipo ERP, control bodegas, entradas y salidas de inventario...puede definir en mayor detalle lo que se espera de este SW y se requerirá integraciones con otros aplicativos de METRO?	El OFERENTE deberá dimensionar la herramienta adecuada para cumplir con lo requerido en el punto 9.2.5 de las Especificaciones Técnicas.
216	ET P4			¿Se menciona en el punto 3.7 Procesos del Servicio, la Gestion de diversos ámbitos, según ITIL, en este sentido, METRO cuenta actualmente con todos estos proceso implementados ?	Favor remitirse exclusivamente a lo solicitado en las Especificaciones Técnicas.
217	ET P4			¿Es mandatoria la adopción de todos los procesos ITIL mencionados en 3.7?	Sí, METRO espera la gestión de los puntos mencionados.
218	ET P4			¿IBM trabaja con Business Partners a través de todo el mundo para entregar soluciones en conjunto. En el caso de la Mesa de Ayuda; ¿ Puede ser provista por una empresa externa?	Favor remitirse al artículo 29 de las Bases Administrativas

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
219	ET P4			¿Favor de indicar características técnicas del enlace de voz y dato	Las características corresponden a las necesarias para la debida integración de la Mesa de Ayuda con la Central Telefónica y con los Sistemas de Negocio de METRO, con la finalidad de dar soporte de primer nivel a toda la plataforma y sistemas considerados en la presente licitación.
220	ET P4			¿Favor de confirmar las cantidad de solicitudes ingresadas vía teléfono, correo y web.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 31
221	ET P5			¿Equipos de respaldo y mantenimiento, que equipos son esto? ¿Favor indicar cantidad, tipo y modelo	Favor remitirse al Anexo C1 - Catastro de Equipamiento
222	ET P1			¿equipos audiovisuales, que equipos son esto? Favor indicar cantidad, tipo y modelo	Favor remitirse a Anexo C1 catastro de equipamiento v9.4 de las Especificaciones Técnicas, el equipamiento debe ser igual o superior que el consignado en el anexo.
223	ET P6			¿Que cantidad de impresoras existe indicar tipo y modelo	La definición actual corresponde a la siguiente: Faja Baja con 22 ppm BN; Faja Media con 35 ppm BN y color; Faja Alta 45 ppm BN y Color
224	ET P1			¿Que cantidad de UPS, indicar tipo y modelo	Favor remitirse a Anexo C1 catastro de equipamiento v9.4 de las Especificaciones Técnicas, el equipamiento debe ser igual o superior que el consignado en el anexo.
225	ET P1			¿Indicar tipo y modelo de equipos de vídeo conferencia	Favor remitirse a Anexo C1 catastro de equipamiento v9.4 de las Especificaciones Técnicas, el equipamiento debe ser igual o superior que el consignado en el anexo.
226	ET P1			¿La mantención preventiva se realizara en el puesto de trabajo.	Sí, debe ser realizada en el lugar de trabajo según lo indicado en las Especificaciones Técnicas y el plan de trabajo acordado con METRO.
227	ET P1			¿Cuántas mantenciones se deben considerar.	Se debe considerar un mínimo de 1 mantención anual.
228	ET P1			¿Favor indicar el tipo de garantía por dispositivo.	La garantía debe cubrir la reparación onsite del equipamiento afectado
229	ET P1			¿Del total del parque, favor indicar si estos equipos se encuentran en garantía.	Del total de servidores declarados en el Anexo C1, el 42% no cuenta con garantía vigente del fabricante.
230	ET P1			¿Quien proporciona las partes para estas reparaciones?.	El PROVEEDOR ADJUDICADO deberá proveer las partes necesarias para la reparación de equipamiento.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
231	ET			¿Favor indicar tipos de repuestos a considerar.	Los repuestos y sus tipos son requeridas de acuerdo a lo señalado en las Especificaciones Técnicas y en el Anexo C1, favor remitirse a estos documentos para el detalle consultado.
232	ET			¿Confirmar horario de atenciones onsite para fallas.	Favor remitirse al punto 3.5 de las Especificaciones Técnicas donde se señalan los horarios y ubicación de los servicios requeridos según Producto.
233	ET	2.2.3	11	Se solicita detallar la naturaleza de los requerimientos por cada producto y sistema de negocio (tipo de requerimiento y frecuencia), con el fin de determinar el origen y naturaleza de éstos y poder dimensionar la cantidad de recursos en forma más precisa para atenderlos.	La información disponible se encuentra en las Especificaciones Técnicas y los Anexos de este proceso, favor remitirse a estos documento para el detalle consultado.
234	ET	3.0	14	Se solicita detallar, a nivel de subproducto, la cantidad de recursos (personas full time) por perfil asignados a las labores de ejecución de los servicios sobre el baseline actual de incidentes y requerimientos indicados. Idealmente indicando si son externos o internos a Metro.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 248.
235	ET	3.0	14	Se solicita indicar a nivel de subproducto la cantidad y perfiles de personas full time que METRO requeriría fueran incorporados en el servicio del proponente (perfil, experiencia, certificaciones, rol principal, etc.)	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 248.
236	ET P1	5.1.1	40	Favor detallar la cantidad de servidores lógicos que operan sobre la infraestructura Vmware, para el Site 1. ¿Estos servidores lógicos son parte de los servidores contabilizados? (ej/ Site 1: ¿Los 106 servidores incluyen los servidores virtuales sobre los 8 ESXs en producción?)	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 436.
237	ET P1	5.1.1 o)	42	Favor detallar la arquitectura actual de los servidores, clusters activos y actual planes de DRP vigentes sobre la infraestructura a ser Administrada y Operada. Esto con el fin de determinar los riesgos y alcance en base a recursos disponibles para los test de DRP.	El detalle de la información solicitada será entregada oportunamente al PROVEEDOR ADJUDICADO.
238	ET P1	5.1.2	42	Favor detallar cantidad de usuarios activos en Exchange, así como el tamaño de la base de datos	METRO cuenta con un total de 1800 cuentas activas en su plataforma de correo, el detalle de la información se entregará en forma oportuna al PROVEEDOR ADJUDICADO.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
239	ET P1	5.1.3	44	Favor detallar tamaño de base de datos y log de cada base de datos indicada. También indicar cuantas instancias de base de datos son ejecutadas en cada motor. También cuales de estos motores operan en servidores virtuales sobre infraestructura ESX si aplica.	Esta información será entregada oportunamente al PROVEEDOR ADJUDICADO.
240	ET P1	5.1.7	46	Se solicita indicar detalle de las políticas de respaldo existentes, tamaño de la ventana de respaldo actual diarios/semanal/mensual y tiempo estimado actual para la totalidad de las pruebas de recuperación de todos los sistemas de METRO (S.O., bases de datos, aplicaciones). El importante conocer el tamaño total de volumen de datos y servidores a ser considerados para dimensionar adecuadamente los recursos de administración y operación.	Esta información será entregada oportunamente al PROVEEDOR ADJUDICADO.
241	ET P1	5.2.1	49	Favor detallar la cantidad de servidores lógicos que operan sobre la infraestructura Vmware, tanto para el Site 2. ¿Estos servidores lógicos son parte de los servidores contabilizados? (ej/ Site 2: ¿Los 43 servidores incluyen los servidores virtuales sobre los 4 ESXs en producción?)	En la plataforma del site 2 existen 14 servidores virtuales. Estos servidores virtuales son parte de los equipos consignados en la Tabla N° 16 de las Especificaciones Técnicas.
242	ET P1	5.2.1 I)	51	Favor detallar la arquitectura actual de los servidores, clusters activos y actual planes de DRP vigentes sobre la infraestructura a ser Administrada y Operada. Esto con el fin de determinar los riesgos y alcance en base a recursos disponibles para los test de DRP.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 237
243	ET P1	5.2.2	52	Favor detallar tamaño de base de datos y logs de cada base de datos indicada. También indicar cuantas instancias de base de datos son ejecutadas en cada motor. También cuales de estos motores operan en servidores virtuales sobre infraestructura ESX si aplica.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 237
244	ET P1	5.2.3	53	Se solicita indicar detalle de las políticas de respaldo existentes, tamaño de la ventana de respaldo actual diarios/semanal/mensual y tiempo estimado actual para la totalidad de las pruebas de recuperación de todos los sistemas de METRO (S.O., bases de datos, aplicaciones). El importante conocer el tamaño total de volumen de datos y servidores a ser considerados	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 237

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				para dimensionar adecuadamente los recursos de administración y operación.	
245	ET P1	5.3	54	¿Qué pasa si la validación del informe por parte de Metro se extiende más allá de la fecha definida como SLA de entrega al proveedor? Se propone separar el indicador en 2 indicadores: "entrega en plazo" y "entrega en conformidad por METRO: Si/No", porque entre los dos actos, hay tiempo de revisión de METRO que está fuera del control del proponente.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 254
246	ET P1	5.6	56	Se solicita detallar los alcances del monitoreo de cada plataforma Opensource indicada, versión, infraestructura de HW sobre la cual opera y nivel de profundidad de reportes entregado (informe tipo). También se solicita indicar estado de utilización de recursos de RAM, CPU y Almacenamiento de estas plataformas en operación.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 237
247	ET P1	5.6	56	¿Ambas plataformas son utilizadas para monitoreo de las plataformas de servidores de los Site 1 y Site 2? ¿En que Site se ubican las plataformas de monitoreo indicadas?	Sí, ambas plataformas son utilizadas para el monitoreo de los site 1 y site 2. las máquinas de monitoreo están ubicadas en el site 1
248	ET P2	6.0 b)	57	Se indica que se deben cumplir tanto horario y <u>cantidad de profesionales especificadas en las BT</u> . ¿Dónde se detallan las cantidades especificadas de profesionales exigidos para este producto?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
249	ET P2	6.2.1 a)	60	Favor indicar si el servicio de detección de errores o bugs se realiza actualmente con dicha periodicidad y el volumen de eventos en los últimos 2 semestres asociados a esta falla y cantidad de equipos totales involucrados.	Sí, el servicio indicado se realiza con frecuencia semestral. Se detectan solo bugs cosméticos y ninguno que afecte la operación de la red.
250	ET P2	6.2.2	61	Favor indicar si las herramientas cuentan con servicio de soporte activo de los fabricantes 7x24x365, así como tiempo de respuesta.	No, las herramientas no cuentan con servicio de soporte activo del fabricante, el PROVEEDOR ADJUDICADO deberá mantener estas herramientas instalando todos los parches, upgrades o updates que METRO provea o el fabricante libere de forma gratuita. Para complementar este punto Favor remitirse al detalle del punto 6.2.2

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
251	ET P2	6.3.2	64	Favor indicar si las herramientas cuentan con servicio de soporte activo de los fabricantes 7x24x365, así como tiempo de respuesta.	No, las herramientas no cuentan con servicio de soporte activo del fabricante, el PROVEEDOR ADJUDICADO deberá mantener estas herramientas instalando todos los parches, upgrades o updates que METRO provea o el fabricante libere de forma gratuita. Para complementar este punto Favor remitirse al detalle del punto 6.3.2
252	ET P2	6.4 k)	66	Indicar las herramientas a ser dispuestas por METRO para la realización de dichas pruebas de estrés en equipamiento de comunicaciones y seguridad	METRO entregará al oferente adjudicado el protocolo de pruebas de estrés una vez finalice el proceso de licitación.
253	ET P2	6.5.1 c)	70	En caso que se deba reparar un equipo en terceros, ¿el costo debe ser cubierto por el proveedor o será traspasable a METRO, independiente que el resultado sea que el equipo sea o no reparable?	Para el equipamiento sin garantía o contrato con fábrica, cualquier falla de hardware será considerada como no reparable y el equipo deberá ser entregado a METRO con el informe respectivo, no obstante son excepción a lo anterior, las fallas asociadas a los ventiladores o materiales menores de fuentes de poder (considerando un máximo anual de 30 eventos) y aquellas en que sea posible utilizar partes de un equipo dañado perteneciente a METRO para reparar otro.
254	ET P2	6.6	70	¿Qué pasa si la validación del informe por parte de Metro se extiende más allá de la fecha definida como SLA de entrega al proveedor? Se propone separar el indicador en 2 indicadores: "entrega en plazo" y "entrega en conformidad por METRO: Si/No", porque entre los dos actos, hay tiempo de revisión de METRO que está fuera del control del proponente.	Si la validación de METRO se extiende más allá de los plazos, siempre y cuando el o los informes hayan sido entregados con suficiente antelación, el SLA definitivo se acordará en conjunto con el Oferente Adjudicado. Respecto del Indicador, este no será modificado.
255	ET P4	8.2.2	101	¿Cuál es el software actual de gestión de tickets?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 191
256	ET P6			1) En relación a las prestaciones requeridas para las Multifuncionales. ¿Qué porcentaje de las Multifuncionales instaladas por el actual proveedor tienen menos de tres años ?	No aplica
257	ET P6			2) Metro evaluará con la misma ponderación equipamiento nuevo y sin uso versus equipamiento usado, que cumpla con menos de 3 años de antigüedad.	Si

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
258	ET P6			3) Las Bases Técnicas indican el paquete N°3 como Servicio de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de Documentos. ¿Este servicio se refiere únicamente a las 61 equipos Multifuncionales que se indican en el 10.9. o además incluyen las 354 impresoras de distintos tipos que se señalan en el Anexo C1, pestaña Impresoras?	Sí, sólo incluye las multifuncionales solicitadas en el punto 10.9 de las Especificaciones Técnicas
259	ET P6			4) A objeto de homologar el equipamiento ofertado, con las actuales prestaciones, sería conveniente disponer de los modelos de Multifuncionales, actualmente en operación. ¿Es posible que Metro envíe estas características?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°223
260	ET P6			5) Favor indicar el periodo de duración del contrato de Servicio de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de Documentos	Favor remitirse a lo indicado en las Bases Administrativas de la presente licitación.
261	Anexo C1	Catastro de Equipos		METRO tiene el volumen por equipos con contrato de mantenimiento y con garantía?	Sí, esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
262	ET P6	TABLA 28	142	Los 61 equipos Ricoh no están incluidos en el anexo C 1?	No aplica
263	Anexo C1	Catastro de equipos		Cuál es el volumen de plotteo? Cuanto es Color?	No aplica
264	ET	TABLA 31	149	El plazo total de implementación es de 112 días o menos?	El inicio de la etapa de régimen de acuerdo a lo señalado en la tabla N° 31 de las Especificaciones Técnicas es de 112 días corridos.
265	ET P6	3.3.7 a)	24	Para el caso del Técnico residente del servicio de Impresión y Fotocopiado, puede presentarse técnico con certificación del Proveedor, con cursos para la plataforma a instalar?	Si
266	ET P6	3.5.7 a)		Horario, por legislación se debe establecer el horario del recurso residente hasta las 18:30 horas, es posible cubrir el horario extendido con soporte externo?	EL OFERENTE debe ajustarse a lo indicado en el punto 3.5.7, es decir, debe considerar personal residente en METRO en el horario especificado.
267	ET P6	3.5.7 b)		Horario, , es posible cubrir el horario extendido (7x24) con soporte externo, además de equipos de backup listos para su conexión?	EL OFERENTE debe buscar la alternativa que permita cumplir con los SLA establecidos, por lo que es de su responsabilidad establecer la alternativa óptima para responder ante emergencias fuera de horario normal.
268	ET P6			Considerando que además en el punto 3.6 se indica que no hay llamadas de emergencia para el servicio/producto 6.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°268

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
269	ET P6	10.8 l)		Al igual que el servidor de impresión que será provisto por Metro, es posible contar con servidores para la instalación de los aplicativos de monitoreo y contabilidad del servicio de impresión y copiado?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°127 y 128.
270	Anexo C1	Hoja: Impresoras		En esta no solo se indican impresoras, también multifuncionales. Pero no coincide con las 61 multifuncionales Ricoh indicadas en bases. Favor aclarar si son adicionales a los equipos Ricoh.	El equipamiento indicado en el Anexo C1 tiene relación con los servicios que debe entregar el PROVEEDOR ADJUDICADO al paquete N°2, no tiene relación con las multifuncionales del paquete N°3.
271	Anexo C1	Hoja: Impresoras		Se espera el cambio de equipos de tinta por tecnología láser? Incluido multifuncionales e impresoras tinta.	No, favor remitirse a lo indicado en el Anexo C1.
272	Anexo C1	Hoja: Impresoras		Se espera el cambio de equipos de matriz por tecnología laser?	No, favor remitirse a lo indicado en el Anexo C1.
273	Anexo C1	Hoja: Impresoras		Podría indicar datos de equipos térmicos para poder homologar modelo?	Favor remitirse a lo indicado en el Anexo C1.
274	Anexo C1	Hoja: Impresoras		Podría indicar datos de equipos plotter para poder homologar modelo?	Favor remitirse a lo indicado en el Anexo C1.
275	Anexo C2	8.2	14	Para los SLA, si lo que se requiere es continuidad de servicio, se entenderá cumplido el SLA por la vía del reemplazo de equipo por equipo backup?	Sí, siempre y cuando el servicio requerido se cumpla a cabalidad con el equipamiento backup y este sea de iguales o superiores características técnicas del equipo reemplazado.
276	Anexo C2	8.2	14	Para los SLA, Es posible definir un SLA diferenciado para edificios Matrices y otros lugares tales como estaciones o lugares de menos criticidad?	NO, no existe SLA diferenciado.
277	ET			Favor aclarar lo que metro tiene previsto al ingreso en operación de las nuevas líneas con respecto al impacto de los servicios y alcances de la licitación.	Dado que se estima la puesta en marcha de la Línea 6 para el 4° año de servicio y Línea 3 para el 5° año de servicio el Oferente Adjudicado en conjunto con METRO planificarán adecuadamente el impacto en los servicios, el cual estimamos no será significativo dado el grado de automatización de las nuevas líneas.
278	ET	3.3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	17	Gestión externa, es responsabilidad del proveedor contratarla? Favor aclarar los alcances	Sí. Los alcances están descritos a lo largo de las Especificaciones Técnicas, favor remitirse a este documento para mayor detalle.
279	ET				N/A
280	ET	Número 3.3.3. FUNCIONES PRODUCTO 2	20	Cuantos operadores por turno se requieren?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
281	ET P3	3.3.4. FUNCIONES PRODUCTO 3: SERVICIO DE INGENIERÍA TIC.	21	Favor especificar cómo acreditar la "experiencia demostrable" en los ingenieros tic	EL Oferente Adjudicado deberá indicar en los curriculums del personal la experiencia solicitada, indicando contactos que METRO podrá consultar.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
282	ET	3.3.4. FUNCIONES PRODUCTO 3: SERVICIO DE INGENIERÍA TIC.	21	Los ingenieros tic hacen parte del staff de metro actualmente?, ¿es interés de Metro que los contrate si existen?	No hacen parte del staff actualmente.
283	ET P4	Numeral 3.3.5. FUNCIONES PRODUCTO 4: CENTRO DE SERVICIO A USUARIOS.	23	AGENTE DE MESA DE AYUDA (OUTSIDE): metro entregará acceso remoto a los agentes de mesa de ayuda?	METRO disponibilizará a través del enlace que el OFERENTE debe proveer los accesos necesarios lógicos a las redes de METRO para tomar el escritorio remoto de los usuarios.
284	ET P4			Donde estará la herramienta de acceso remoto y de gestión de mesa? En metro? En instalaciones del proveedor?	Favor remitirse a lo solicitado en el punto 8.2.2
285	ET	Numeral 3.4. NIVELES DE SOPORTE	25	A cargo de quien será el soporte nivel 4?	Los procesos de soporte nivel 1, 2 , 3 y 4 serán responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO y deberán cumplir con lo solicitado en las Especificaciones Técnicas y con los niveles de servicio descritos en el Anexo C2.
286	ET		26	Favor aclarar el horario del administrador de servicio	Favor remitirse al punto 3.5.1 letra a) de las Especificaciones Técnicas
287	ET	g)Gestión de la capacidad	32	Gestión de la capacidad: cuál es el alcance de este proceso? Describir el alcance de este ítem.	Favor remitirse al punto 3.7 letra g) de las Especificaciones Técnicas
288	ET				N/A
289	ET			Que se espera que el proveedor haga con respecto a la gestión de capacidad?	Que la implemente y la ejecute.
290	ET			La descripción de esta gestión en las bases, se refiere al proceso? O al proveedor?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 289
291	ET P2	Número 4,2, numeral b)	38	Favor explicar por qué se requiere carta de Cisco acreditando su relación como partner autorizado para cotizar y/u ofertar productos Cisco, ya que la licitación se refiere a servicios.	La documentación solicitada acredita que el Oferente está relacionado con el fabricante Cisco y a la vez autorizado para cotizar y/u ofertar servicios Cisco en el territorio de Chile.
292	ET P2	Número 4,2, numeral b)	38	Para la carta solicitada de Cisco, puede considerarse la modalidad presentada en el punto b)? es decir, si se puede presentar la carta de un subcontratista o filial?	El Oferente podrá presentar carta de otra empresa, siempre y cuando cumpla con lo solicitado en el formulario 5.6 del Anexo A.
293	ET P1	Número 5.1.1 SISTEMAS OPERATIVOS DE SERVIDORES (SITE 1)	40	Cuáles son las acciones que tomará Metro con respecto a los servidores que están en Windows 2003, dado que no tendrá más soporte?	Es de responsabilidad del PROVEEDOR mantener y gestionar la continuidad de operacional de toda la plataforma bajo su administración.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
294	ET P2	6.7.1. EQUIPAMIENTO CRÍTICO	72	Este punto indica que el proveedor debe comprar el soporte para un parque de equipos de comunicaciones, sin embargo, en la página 76, del punto 6.9 indica lo siguiente: “Los contratos de soporte y servicio serán adquiridos por METRO y entregados al PROVEEDOR para su administración y gestión” solicitamos aclarar esta contradicción.	No existe contradicción, lo primero indicado en el punto 6.7.1 hace referencia al equipamiento existente, lo segundo indicado en el punto 6.9 hace referencia al equipamiento nuevo adquirido por METRO durante la duración del contrato
295	ET P3	Numeral 7.1	88	Cuál es el alcance	Favor remitirse al primer párrafo del punto 7. PRODUCTO 3: SERVICIO DE INGENIERIA TIC de las Especificaciones Técnicas
296	ET P4	8.2.3. SOFTWARE DE APOYO REMOTO	103	Cuál es la programación anual de distribución de software o aplicativo?	Esto es bajo demanda y actualmente no existen estadísticas
297	ET P4	8.2.3. SOFTWARE DE APOYO REMOTO	103	Puede ser un software free?	METRO ha descrito la funcionalidad esperadas del SW las cuales deben ser cubiertas por el PROVEEDOR ADJUDICADO, siendo responsabilidad de este último, implementar la mejor solución técnica que cumpla con todos los aspectos de integridad, seguridad y confiabilidad necesarios para entregar este servicio.
298	ET P3			El personal de ingeniería, podrá estar disponible para participar en el proceso de gestión de problemas ante una falla?	Sí, el personal de Ingeniería deberá participar activamente en el proceso indicado
299	Anexo C2	5. PRODUCTO 3: SERVICIO DE INGENIERÍA TI	9	Considerando que hay muchas asociadas, además como está implicado el desarrollo de software, favor incluir que la designación de los plazos sean aprobados por el representante legal del proveedor.	No aplica.
300	Anexo C2	5. PRODUCTO 3: SERVICIO DE INGENIERÍA TI	9	Que significa “tiempo máximo para atender requerimientos específicos normales acordados entre ambas partes “ ?	Es el tiempo máximo disponible, según acuerdo para resolver requerimiento clasificados como normales
301	Anexo C2	5. PRODUCTO 3: SERVICIO DE INGENIERÍA TI	9	Quien definirá el “Tiempo máximo para atender requerimientos específicos normales acordados entre ambas partes.”	Este tiempo se definirá según acuerdo.
302	ET P4	8.3.1. f)	106	Acerca de la reparación y los eventuales repuestos a proveer, favor especificar el alcance y equipos que considera las salas de simulación de trenes.	Favor remitirse a la aclaración técnica N° 11.
303	ET P4	8.3.1. g)	106	Acerca de la reparación y los eventuales repuestos a proveer, favor especificar el alcance y equipos que considera las intermodales de Metro.	Favor remitirse a la aclaración técnica N° 12.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
304	ET P4	8.3.1. i)	106	Acerca de la reparación y los eventuales repuestos a proveer, favor especificar el alcance y equipos que considera las Oficinas de Servicio al Cliente.	Lo solicitado en el numeral 8.3.1 letra i) se refiere exclusivamente al soporte y reparación de la plataforma de software de estas estaciones de trabajo.
305	ET P4	8.3.2	108	Se entiende que las dependencias entregadas para el personal contratista cuentan con toda la infraestructura requerida para dicho propósito (energía, clima, canalizaciones, puntos de red etc.).	Si
306	ET	3.7 j)	32	¿Cuál es la política de seguridad que debemos cumplir?, ¿Existen políticas que Metro pueda traspasar al Contratista, o se debe partir desde cero?	Sí, existen y serán entregadas al PROVEEDOR ADJUDICADO.
307	ET P1	5.1.7.	46	¿Cuál es la política de respaldo que debemos cumplir?, ¿Metro puede entregar las políticas que actualmente utiliza?	Favor remitirse a respuesta de la pregunta N° 54
308	ET P2	6.3	62	¿Cuál es la política de parchado que debemos cumplir?, ¿Metro puede entregar las políticas que actualmente utiliza?	Las políticas y procedimientos serán entregadas al PROVEEDOR ADJUDICADO, no obstante, el mismo deberá mantener los sistemas y equipamientos actualizados, instalando todos los parches, upgrades o updates que METRO provea o el fabricante libere de forma gratuita.
309	ET	3.3.2 b)	18	¿Es posible que un profesional cumpliendo las certificaciones solicitadas, pueda ejercer el cargo de Administrador de más de una plataforma?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 280
310	ET	3.3.2 c)	19	¿Es posible que un profesional cumpliendo las certificaciones solicitadas, pueda ejercer el cargo de Administrador de más de una plataforma?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 280
311	ET	3.3.3 c)	20	¿Es posible que un profesional cumpliendo las certificaciones solicitadas, pueda ejercer el cargo de Administrador de más de una plataforma?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 280
312	ET	3.7 c)	31	¿Metro entregara la CMDB o será responsabilidad del servicio de Mesa?	METRO entregará la CMDB al PROVEEDOR ADJUDICADO.
313	ET	3.4	25	Niveles de servicio, se entiende que los niveles 3 y 4 puede existir un escalamiento a fábrica. ¿Se entiende que metro tiene contratos con fabrica con SLA que serán in formados?¿ de no existir, los costos serán de Metro?¿Que plataformas cuentan con Contrato con Fabrica?	Todos los niveles descritos en el punto indicado son requisito al PROVEEDOR ADJUDICADO, es responsabilidad de este generar los mecanismos necesarios para satisfacer dichos requisitos. Respecto a la existencia de contratos con fábrica, no existen.
314	ET P4	8.2.1.	96	Metro cuenta con soluciones Documentadas de las actuales Plataformas, para operación de Mesa, NOC, SOC y data Center.	Sí. Estas serán entregadas al PROVEEDOR ADJUDICADO

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				¿Esta documentación será entregada al adjudicatario?	
315	ET	2.2.3	11	Se cuenta con documentación de las plataformas existentes, ¿Documentos de Diseño (Diagramas Físicos, Lógicos)?, ¿Documentos de implantación?	Sí. Se cuenta con toda la documentación respectiva la cual será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
316	ET P2	6.	57	Respecto del Monitoreo, ¿Toda la plataforma está ingresada y operativas?, ¿De no ser así que porcentaje falta por ingresar?, ¿Será alcance del contrato su ingreso?	Toda la plataforma en producción está siendo monitorizada y es parte activa y constitutiva de las presentes Especificaciones Técnicas.
317	ET P6	10.5	134	¿Existen Planes de continuidad Operacional?, ¿plan de capacidad?, ¿plan de disponibilidad?, ¿Plan de contingencia?	Remitirse a lo solicitado en las Especificaciones Técnicas
318	Anexo C1	Catastro de equipos	Hoja – Control de Acceso	En las Especificaciones Técnicas, se señalan control de acceso para todas las líneas de METRO, cual es el catastro?	Favor remitirse a lo indicado en el punto 9.3.7 letra c) de las Especificaciones Técnicas.
319	Anexo C1	Catastro de equipos	Hojas, PCs- Macintosh- Notebook- Tabla Especificaciones Técnicas -Equipos audio visuales- Docking Station	Cuál es la distribución geográfica de los equipos según las hojas señaladas?	Esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
320	Anexo C2	6.2. INDICADORES SUBPRODUCTO O SOPORTE A USUARIOS	11	Cuál es la fórmula considerada para la medición del SLA requerido?	No aplica.
321	Anexo C2	6.2. INDICADORES SUBPRODUCTO O SOPORTE A USUARIOS	11	Cuál es la fórmula considerada para aplicar multa según SLA requerido?	Corresponde al 0,003% del valor mensual del contrato, multiplicado por la cantidad de indicadores afectados en cada nivel de servicio de acuerdo a lo indicado en el Anexo C2 para el Producto respectivo.
322	Anexo C2	6.1. INDICADORES SUBPRODUCTO O MESA DE AYUDA	10	Cuál es la fórmula que utilizan para medir la solución remota del total e reportes Nivel 1?, ya que hablan de un 70% de resolución y no precisa si se trata de tickets resolubles o de universo de tickets.	Corresponde solo al universo de tickets del Producto 4.
323	ET P1	4.2 numeral A		Solicitamos detallar cuales son los niveles de soporte mínimos que se deben tener con los proveedores para	Favor remitirse al punto 4.2 de las Especificaciones Técnicas.
324	ET P1		38	i. VMWare	Favor remitirse al punto 4.2 de las Especificaciones Técnicas.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
325	ET P1			ii. Microsoft	Favor remitirse al punto 4.2 de las Especificaciones Técnicas.
326	ET P1			iii. Oracle	Favor remitirse al punto 4.2 de las Especificaciones Técnicas.
327	ET P1			iv. Linux red hat	Favor remitirse al punto 4.2 de las Especificaciones Técnicas.
328	ET P4	8.2.2. SOFTWARE DE GESTIÓN DE TICKETES	101	Se indica que el oferente debe implementar la herramienta para el registro de tickets, en otras secciones menciona ya contar con herramientas de monitoreo y registro de llamadas. METRO espera como alcance del servicio algún tipo de integración automática entre las distintas herramientas de los diferentes productos? Solicitamos detallar.	No se solicita integrar los actuales sistemas con el propuesto por el OFERENTE, solo se contempla la posibilidad de contar con la BD actual para poblamiento inicial de ser necesario.
329	ET P4	8.3.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	105	Favor señalar las dimensiones del proyecto indicado en las obligaciones del punto E cantidad de equipos, lugares de instalación y si posterior a ello se requiere servicio permanente.-	El OFERENTE debe considerar como parte del servicio integral este requerimiento, el cual abarcara la totalidad de la red de METRO 108 estaciones.
330	ET P4	8.3.2. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE PUNTOS DE ATENCIÓN DE SOPORTE	108	¿En cuántas oficinas fuera de las identificadas en el Especificaciones Técnicas existen usuarios de TI?	Favor remitirse al punto 2.1. de las ET
331	ET P4	8.3.2. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE PUNTOS DE ATENCIÓN DE SOPORTE	108	Las 4 instalaciones señaladas, son las que soporte a usuarios tendrá dentro del alcance bajo SLA? Que consideran otros usuarios en otras instalaciones?	Las 4 instalaciones indicadas corresponden a permanencias técnicas, que permitirán distribuir al personal que dará soporte técnico a todas las dependencias descritas en el punto 2.1
332	ET	2.2.3	11	Se tienen diferentes proveedores para los servicios actualmente? Por favor, si es posible, indique los proveedores y las fechas de terminación de los contratos	Los proveedores actuales son Policomp y Dimacofi.
333	ET			Cual es expectativa de la fecha de inicio de los servicios?	Estimamos el 1° de enero de 2015, no obstante los hitos mencionados en la tabla N° 31 de las Especificaciones Técnicas serán debidamente coordinados con el PROVEEDOR ADJUDICADO
334	ET			Se tiene pensada una fecha de entrada diferente por tipo de servicio?	No, todos los servicios deben comenzar su operación el 1° de enero de 2015

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
335	ET P4	2.2.3. SITUACIÓN ACTUAL	11	Cuál es la distribución geográfica de los tickets de soporte a usuarios?	No existe estadista al respecto, sin embargo el OFERENTE debe considerar que aproximadamente el 70% de los ticket son realizados en los Edificios Centrales.
336	ET P4	2.2.3. SITUACIÓN ACTUAL	11	Cuál es la distribución geográfica de los tickets de mantención correctiva?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 335
337	ET P4	2.2.3. SITUACIÓN ACTUAL	11	Cuál es la distribución geográfica de los tickets de Logística?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 335
338	ET P4	2.2.3 Situación Actual	41984	¿Las tablas de requerimientos 4, 5 y 6 son recibidos directa y únicamente por la mesa de ayuda?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°58 y a lo indicado en el punto 8.2.4
339	ET P4			¿O mediante que canales fueron recibidos dichos requerimientos?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°58 y a lo indicado en el punto 8.2.4
340	ET P4			¿Deben de considerarse como el baseline para el cálculo de requerimientos de la Mesa de ayuda?	No.
341	ET P4			Por favor aclarar si esta tabla solo incluye requerimientos y si lo incidentes se entregan en otras estadísticas, De ser así, por favor proveer.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°58 y a lo indicado en el punto 8.2.4
342	ET P4	2.2.3 Situación Actual	41984	¿Las aplicaciones y procesos de negocio son parte del alcance de soporte del servicio de la Mesa de ayuda de primer nivel o cuentan con algún otro medio o proceso de atención? Si cuentan con otro proceso, ¿Se espera que el proveedor coloque una Mesa de Servicio distinta o METRO ya cuenta con dicho servicio?	Sí, las aplicaciones y procesos establecidos en el punto 8.2.1, son parte del alcance de la mesa de ayuda primer nivel.
343	ET P5	9.2.4. SOFTWARE DE CONTROL DE ACTIVOS	116	Siendo que el proveedor será el Gestor de los Activos en su totalidad, que actividades de Modificación requiere METRO para las 6 licencias de generación?	Se contemplan para la prestación de los servicios entregados por el PROVEEDOR ADJUDICADO, estando bajo su control la asignación de estás.
344	ET P5	9.2.6. SERVICIO DE GARANTÍAS	118	El servicio de garantía aplica para que tipo de equipos? según el anexo C1	Para todo el equipamiento indicado con garantía vigente, al finalizar esta deberán ser incorporados al mantenimiento preventivo y correctivo.
345	ET P1	2.2.3. SITUACIÓN ACTUAL	12	Podría dar indicaciones generales de estos sistemas, Lenguaje, BD, si son Aplicaciones Web, Desarrollos en casa o sistemas, etc.?	Para el detalle y descripción de los sistemas de negocio y corporativo, favor remitirse al Anexo C3
346	ET P6	2.2.3 Tabla 5	12	Solicitamos describir como se manejan los requerimientos de los sistemas de negocio que se refiere a Soporte Técnico Multifuncional	El PROVEEDOR ADJUDICADO deberá prestar apoyo en caso de problemas de impresión desde un sistema de negocio, pero sólo entregando los controladores o información necesarios para que el área encargada analice la situación.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
347	ET P1	2.2.3 Tabla 6	12	Solicitamos describir como se manejan los requerimientos estos Sistemas de Negocio.	La mesa de ayuda debe registrar y dar soporte de primer nivel a la totalidad de los requerimientos. Aquellos requerimientos no resueltos, deben ser escalados a personal METRO y la mesa mantendrá el seguimiento, registro y cierre del incidente reportado.
348	ET P4			Se debe entender que debemos dar soporte Funcional a estos sistemas de Negocio? Solicitamos aclarar el detalle.	Sí, debe entregar el servicio de primer nivel para las aplicaciones, Favor remitirse a lo indicado en el punto 8.2.1
349	ET P1	2.2.3. SITUACIÓN ACTUAL	13	Podría dar indicaciones generales de estos sistemas, Lenguaje, BD, si son Aplicaciones Web, Desarrollos en casa o sistemas, Especificaciones Técnicas. De los sistemas Gxportal, Workflow y App. De RRHH?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 345
350	ET	3	13	La cantidad de recursos es un factor que se considere en la evaluación de los proveedores? Se pide una cantidad mínima?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
351	ET				N/A
352	ET P5	9.4. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS	130	Cuál es el alcance de este requerimiento? Es una herramienta para la entrega de servicio del proveedor, manejo y controlado por él, o bien es una herramienta a disposición de METRO, tipo arriendo?	Sí, son los requerimientos solicitados por METRO para la entrega de los servicios, los que serán controlados y administrados por el OFERENTE.
353	ET P5	9.4. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS	130	Cuál es la situación actual de este servicio? Cantidad de KM, y que recorrido hace mensualmente?	El recorrido realizado por el vehículo de transporte es entre las dependencias señaladas en el punto 2.1. Por otro lado, el kilometraje utilizado es en función del traslado de equipamiento y personal del OFERENTE para el cumplimiento del servicio. METRO utiliza este recurso para traslado entre las dependencias indicadas con un máximo de 200 Km.
354	ET P4	3.1 Estructura de la organización de los servicios	14	En la estructura de Técnicos de la Administración de Mesa de Ayuda, solicitamos especificar las diferencias entre los Agentes de Mesa de Ayuda, Técnicos de Soporte a Usuarios y Mantención de HW y los Técnicos de Soporte Multifuncionales.	Favor remitirse a lo indicado en el punto 3.3.5 de las presentes bases de licitación.
355	ET P4	11.2. ESTIMACIONES DE CRECIMIENTO a) Usuarios	146	Que volumetría de usuarios se debe tomar en cuenta como baseline? 3600 funcionarios o 1800 usuarios de red, para el alcance de la mesa de ayuda.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 39
356	ET P4			Solicitamos incluir la información estadística de contactos por correo y	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°31

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				webphone que se reciben por mes.	
357	ET P5	12.1. ETAPAS DEL PLAN DE TRANSICIÓN	148	Se refiere este backup a “ disponer del equipamiento de backup necesario para cubrir las necesidades de reemplazo de equipamiento en falla”	Sí.
358	ET	12.1. Especificaciones ETAPAS DEL PLAN DE TRANSICIÓN	148	En este párrafo, SLA se refiere a SLO Service Level Objective – sin penalidades)? Por favor aclarar.	Favor remitirse a la aclaración técnica N° 13.
359	ET			Estos SLAs podrán ajustarse según estas mediciones?	Favor remitirse a la aclaración técnica N° 13.
360	ET	3.2.2	18	Dado que se va a proponer un servicio con SLAs asociados, solicitamos que se eliminen las certificaciones que se piden a los recursos que integraran el equipo del proveedor para prestar el servicio.	No aplica
361	ET	3.2.2	26	Es posible presentar una propuesta con servicios en modalidad remota? Es decir presentar una propuesta con la ejecución de los servicios desde un sitio externo a METRO, para todos los Productos y subservicios.	No, el PROVEEDOR ADJUDICADO deberá prestar los servicios requeridos en la modalidad y horarios solicitados en las Especificaciones Técnicas
362	ET P4	3.6 Servicio de Emergencia	30	Los requerimientos de Emergencia serán atendidos por la mesa de Ayuda o deberán canalizarse a otra instancia.	Favor remitirse a lo indicado en los puntos 3.5.6 para el producto 5 y el punto 3.5.7 para el producto 6.
363	ET			Solicitamos entender el mecanismo de atención integrado con los líderes que manejan celulares y atienden emergencias.	Favor remitirse a las Especificaciones Técnicas de la Presente Licitación
364	ET			Estos requerimientos de emergencia como se deben documentar en la herramientas.	Todos los requerimientos, casos, fallas o contingencias deberán registrarse en las herramientas que se dispondrán durante este contrato para estos efectos. La modalidad y los procesos asociados serán finalmente acordados con el PROVEEDOR ADJUDICADO.
365	ET	4.1, numeral g	36	En este numeral se mencionan Materiales de Oficina. Solicitamos aclarar si estos requerimientos deben ser por cada sitio en donde se va a proveer servicio. Solicitamos aclarar en donde y cuantas dotaciones de estos Materiales de Oficina se requieren	El PROVEEDOR ADJUDICADO deberá disponer para el personal residente en Edificios Centrales, Talleres San Eugenio, Talleres Puente Alto y Talleres Neptuno de los equipos, materiales e insumos de Oficina (a excepción de la máquina trituradora en Talleres) señalados en el punto 4.1 letra g) desde el inicio y durante toda la vigencia de los servicios en la medida y cantidad que sean requeridos para las funciones propias de cada servicio.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
366	ET	4.1, numeral j	37	Solicitamos aclarar cuáles son las características de los aparatos telefónicos necesarios: análogos, digitales, IP, etc.	Favor remitirse al punto 4.1 letras k), l) y m) donde se describen las características de los aparatos requeridos.
367	ET P4	4.2. NIVELES DE PARTNER REQUERIDOS O SERVICIOS DE SOPORTE ESPECIALIZADO NIVEL 3 d) PRODUCTO 4: CENTRO DE SERVICIOS A USUARIO	38	Entendemos que las buenas prácticas de Mesa de Ayuda implican tener nivel 1 y 2 en la mesa de Ayuda. En caso de requerirse un nivel 3, este se manejaría través de los nivel 3 de cada torre de solución a partir de un escalamiento que haga la Mesa de Ayuda.	Favor remitirse al punto 8.2.1 Requerimientos de Mesa de Ayuda. Efectivamente cada producto será soporte de la mesa de ayuda y los escalamientos serán acordados con el o los PROVEEDORES ADJUDICADOS.
368	ET P4			Bajo este esquema, solicitamos aclarar si para el servicio de Mesa de ayuda se requieren tener agentes de nivel 2 y 3i , Solicitamos un mayor detalle del proceso de Solución esperado por METRO	Favor remitirse a lo indicado en el punto 8.2.1, donde se especifica claramente lo esperado como servicio, es responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO definir la mejor solución técnica para cumplir con lo requerido en el servicio.
369	ET P1	5.11, numeral K	40	Solicitamos incluir las estadísticas de cuantos ambientes de pruebas se crean por mes	No existen estadísticas formales que puedan ser entregadas en este proceso.
370	ET P1	5.11, numeral O	42	Solicitamos detallar el alcance y entendimiento de “Generar y Mantener durante la vigencia del contrato un Plan de Recuperación ante desastres.”	El alcance requiere la recopilación de toda la documentación de procedimientos existentes de cada una de las plataformas y sistemas, revisión y mejora de estos documentos, presentando un plan de mejora y pruebas relacionadas con la necesidad de recuperación de parte o totalidad de la plataforma existente.
371	ET P1			Existe hoy en día un DRP? Se puede entregar?	La documentación de recuperación ante desastre de cada una de las plataformas objetos de la presente licitación serán entregadas oportunamente al PROVEEDOR ADJUDICADO.
372	ET P1	5.6. HERRAMIENTAS DE MONITOREO.	56	Solicitamos a METRO aclarar el método de Gestión de Eventos que actualmente realiza y de ser de modo visual podría indicar cuantos recursos actualmente realizan esta gestión?	Existen pantallas de monitoreo que están ubicadas estratégicamente en la sala de administración de los site y en el área de jefaturas de la Subgerencia TIC, además los sistemas de monitoreo gatillan alarmas mediante correo electrónico que permite el escalamiento según una parametrización definida.
373	ET P1	5.6. HERRAMIENTAS DE MONITOREO.	56	Las herramientas de Monitoreo cumplen cubren la configuración necesaria que permita cumplir los Niveles de Servicio mencionados en este pliego?	Sí, no obstante, es responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO realizar las mejoras que estime conveniente al aplicativo para garantizar los SLA

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					solicitados.
374	ET P1	5.6. HERRAMIENTAS DE MONITOREO.	56	Las Herramientas de monitoreo cuentan con alguna interfaz de ruteo de eventos hacia otra herramienta de gestión de servicio?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 373
375	ET P1	5.6. HERRAMIENTAS DE MONITOREO.	56	Las Herramientas de monitoreo cuentan con todas las capacidades funcionales de hardware y software suficientes para cumplir con los niveles de servicio mencionados en el pliego?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 373
376	ET P1	5.6. HERRAMIENTAS DE MONITOREO.	56	Las herramientas de monitoreo mencionadas que productos soporta dentro del pliego?	Estas herramientas mencionadas soportan al Producto 1
377	ET P2	6.2.2. HERRAMIENTAS DE HARDWARE Y SOFTWARE PARA LA OPERACIÓN DEL NOC	61	Las Herramientas de monitoreo cuentan con alguna interfaz de ruteo de eventos hacia otra herramienta de gestión de servicio?	No, las herramientas de monitoreo no cuentan con interfaces hacia otros sistemas
378	ET P2	6.5. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS CIM	68	Podría Metro aclarar el método de Gestión de Eventos que actualmente realiza y de ser de modo visual podría indicar cuantos recursos actualmente realizan esta gestión?	Para mayor detalle favor remitirse al punto 6.5 de las Especificaciones Técnicas.
379	ET P4	8.2.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA	96	La línea telefónica 0-800 requerida para acceder a los servicios de Mesa de Ayuda será provisto por METRO?	A través del enlace que deberá proveer el OFERENTE podrá acceder a la línea (numero 8000) provista por METRO.
380	ET P2	2.2.3	11	Se requiere conocer el desglose de los requerimientos relacionados a Administración de Seguridad lo más claro posible. (800 Requerimientos)	La información disponible se encuentra en las Especificaciones Técnicas.
381	ET P1	2.2.3 Situación Actual	12	Se requiere conocer el desglose de los requerimientos relacionados a Sistemas de negocio lo más claro posible (728 Requerimientos)	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 233
382	ET P1	5.1.1	41	Se requiere conocer cuáles son las actividades de Mantenimiento de perfiles de usuario, grupos de usuarios, colas de impresión, permisos de directorios, aplicación de cuotas y otros. Para esto se deberá presentar un reporte mensual?	Son las actividades propias de administración de servidores que permita mantener la continuidad operacional de los servicios y usuarios que consumen esos servicios.
383	ET P1	5.1.1	42	Según el requerimiento se menciona que debemos contemplar, generar y mantener el plan de DRP, según entendemos de este requerimiento, METRO de Santiago, no cuenta con un plan de DRP, esto es correcto?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 371, adicionalmente a lo anterior el PROVEEDOR deberá actualizar e incorporar las modificaciones necesarias para consolidar y mantener actualizada la documentación relacionada con el DRP.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
384	ET P1	5.1.1	42	Relacionado a la generación del DRP, se requiere conocer si cuentan con un BIA y cuál es el nivel alcanzado por este?	Favor remitirse a respuesta de la pregunta N° 383
385	ET P1	5.1.1	42	Requerimos conocer el RTO y RPO que están requiriendo	EL PROVEEDOR ADJUDICADO deberá cumplir con todos los SLA definidos en el Anexo C2, no obstante de ser necesario, los requerimientos de Recovery Time Objective y Recovery Point Objective serán revisados en conjunto al inicio del servicio.
386	ET P1	5.1.1	42	Requerimos conocer cuál es el alcance en cuanto a la cantidad de servicios / Aplicativos / Servidores tendrá el DRP, por favor de ser posible agregar una nueva columna en el archivo "Anexo-C1---Catastro-de-Equipamiento-v9-4 " donde indique que servidores (CRITICOS) requiere ser parte del plan de DRP y enviar nuevamente esta planilla con este agregado.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 233
387	ET P1	5.1.1	42	Cuál es el porcentaje requerido en cuanto a capacidad de carga total en el Data Center Secundario?	Esta información se encuentra en desarrollo por tanto será debidamente entregada por METRO al PROVEEDOR ADJUDICADO.
388	ET P1	5.1.1	42	Cuántas pruebas se requieren al año y que tipo de pruebas (Parciales o Integrales)?	Se requiere al menos una prueba al año por sistema o plataforma objeto de esta licitación. El Tipo de prueba y las condiciones en que se realizarán será parte de la propuesta que el PROVEEDOR ADJUDICADO entregue a METRO y el cual estará sujeto a aprobación, cambio o rechazo por parte de METRO.
389	ET P1	5.1.1	42	Cuál es la duración máxima que para la ejecución de una prueba?	La duración de las pruebas será parte de la propuesta que el PROVEEDOR ADJUDICADO entregue a METRO y el cual estará sujeto a aprobación, cambio o rechazo por parte de METRO.
390	ET P1	5.1.1	42	Cuál es el tipo de prueba: Shift del ambiente de producción para el DR y de vuelta para la producción o en paralelo, sin parada del ambiente de producción	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 388
391	ET P1	5.1.1	42	Cuál es la cantidad de datos a Transferir?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 387
392	ET P1	5.1.1	42	Cuál será el método de envío de medios magnéticos?	El traslado de medios magnéticos es responsabilidad de personal de METRO
393	ET P1	5.1.1	42	Actualmente cuentan con un proceso de transmisión de cintas (Electronic Vaulting, etc.)?	No. Actualmente existe un procedimiento de traslado físico de cintas.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
394	ET P1	5.1.2	43	Se requiere conocer la cantidad de usuarios a administrar de Active Directory, plataforma Windows y plataforma de correo.	Favor remitirse a punto 11.2 de las Especificaciones Técnicas
395	ET P1	5.1.2	43	Se requiere conocer cuál es la solución implementada para los servicios de Antispam. En el documento de ET menciona Proofpoint y en el detalle de los servidores figura Barracuda. Por favor especificar con detalle de modelo y cantidad de HW a soportar	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 48
396	ET P1	5.1.2	43	Cuál es la cantidad de requerimientos mensuales están estimando para el servicio de Antispam.	Favor remitirse a punto 2.2.3 de las Especificaciones Técnicas
397	ET P1	5.1.2	43	Cuál es el horario de servicios requerido para atender las solicitudes del servicio de Antispam	Favor remitirse a lo indicado en el punto 3.5.5 letra b)
398	ET P1	5.1.3	44	Se requiere saber si la administración de los usuarios de base de datos es parte del alcance.	Sí, la administración de usuarios de bases de datos es parte del alcance de la presente licitación
399	ET P1	5.1.3	44	Si la pregunta anterior es afirmativa, por favor informar la cantidad de usuarios por cada sistema de Base de Datos.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 387
400	ET P1			-SQL	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 387
401	ET P1			-Sybase	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 387
402	ET P1			-MySql	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 387
403	ET P1			-Oracle (todas las versiones)	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 387
404	ET P1	5.1.3	44	Especificar la cantidad de cuentas de usuario para la plataforma -	Favor remitirse a punto 11.2 de las Especificaciones Técnicas
405	ET P1			-Linux:	Favor remitirse a punto 11.2 de las Especificaciones Técnicas
406	ET P1	5.1.3	44	Especificar la cantidad de cuentas de usuario para la plataforma -	Favor remitirse a punto 11.2 de las Especificaciones Técnicas
407	ET P1			-Aplicaciones detalladas en la página 12 (Entendiendo que estas son todas las aplicaciones, en caso de haber otras, por favor detallar.)	Para detalle de la información de aplicaciones remitirse a documento Anexo C3
408	ET P1	5.1.4	45	El alcance requerido por el servicio de la solución de McAfee EndPoint Protection, es para Servidores y Workstation, correcto?	Sí, el alcance es para servidores y workstation
409	ET P1	5.1.4	45	Se requiere conocer la cantidad de dispositivos (Por favor respetar el formato en la respuesta)	Para detalle de la información solicitada favor remitirse al Anexo C1
410	ET P1			- Workstation/ Laptop:	Para detalle de la información solicitada favor remitirse al Anexo C1

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
411	ET P1			-Dispositivos Móviles (Tablet, Celulares, etc.)	Para detalle de la información solicitada favor remitirse al Anexo C1
412	ET P1	5.1.5	46	Sobre la implementación de la solución de MDM, el costo de la herramienta como la implementación quedara a cargo de METRO o se requiere que forme parte de esta propuesta.	La implementación de la herramienta MDM es de costo de METRO.
413	ET P1	5.1.5	46	Sobre la herramienta de MDM tiene alguna preferencia por algún producto en especial?	Favor remitirse a respuesta de la pregunta N° 1181
414	ET P1	5.1.5	46	Se requiere conocer cuál es la cantidad de dispositivos se deben considerar para la solución de MDM, sírvase detallar sobre que dispositivos se deberá implementar/administrar	Favor remitirse a respuesta de la pregunta N° 387
415	ET P2	Producto 2 - Servicio De Administración Y Operación Del Centro Integrado De Monitoreo	57	Aclarar a que se refiere cuando mencionan "Establecer residencia en las oficinas de la Subgerencia de Informática de METRO" si es que la totalidad de los recursos/servicio requieren ser prestados desde las oficinas de METRO o podrían suministrarse de manera remota desde otra locación o país?	Favor remitirse al punto 3.5 de las Especificaciones Técnicas.
416	ET P2	6.2.2	63	Según la línea " Acatar las normativas y políticas de seguridad instruidas por METRO" entendemos que las políticas de seguridad de la información son propias de METRO de Santiago, es correcto esto?	Sí, las políticas son internas de METRO y serán entregadas al PROVEEDOR ADJUDICADO.
417	ET P2	6.3.1	63	Se menciona que el proveedor deberá contratar un tercero para realizar análisis de vulnerabilidades, entendemos que este tipo de servicio no afecta a lo que podría entenderse como un Ethical hacking que si puede utilizarse para presentar ante un ente auditor y creemos que este servicio podemos prestarlo con muy buen costo y beneficios, ven posible que se presente una solución brindada por el mismo proveedor?	No, el análisis de seguridad y detección de vulnerabilidades debe ser contratado a un tercero y validado por METRO.
418	ET P2	6.3.1	63	Actualmente cuenta con Auditorías Internas o externas? Cuáles? (Ej.: Contable interna, ISAE3402, SOX, PCI, otra) por favor especificar y si el costo del proveedor certificante lo estaría costearo METRO.	Los servicios licitados estarán afectos a la auditoria de sus procesos por parte de terceros y de las entidades adhoc internas de METRO Por otra parte, el análisis de seguridad y detección de vulnerabilidades solicitado corresponde a los sistemas de seguridad perimetral relativos al Producto 2.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
419	Anexo C1	Impresoras		Solicitamos saber la ubicación de los equipos actuales	Favor remitirse a lo indicado en la respuesta a la pregunta N°319.
420	Anexo C1	Impresoras		Solicitamos tener un estimado de los volúmenes de los equipos	Favor remitirse a lo indicado en el Anexo C1.
421	Anexo C1	Impresoras		¿Las impresoras que actualmente están con contrato, cuando expira el contrato?	Favor remitirse a lo indicado en el Anexo C1 "Impresoras" "Fin de Garantía.
422	Anexo C1	Impresoras		¿Los ploter de cuantas pulgadas son?	Favor remitirse lo indicado en el Anexo C1.
423	Anexo C1	Impresoras		¿Todo el equipamiento de impresión deberá ser nuevo?	El equipamiento debe estar en perfectas condiciones y cumplir con lo solicitado en las Especificaciones Técnicas.
424	Anexo C1	Impresoras		¿Para las impresoras todas serán visibles de la red corporativa de metro?	Las impresoras están conectadas directamente a una estación de trabajo o en red.
425	Anexo C1	Impresoras		¿Las impresoras térmicas también serán parte del servicio?	Todo el equipamiento indicado en el Anexo C1 debe ser considera como parte del servicio.
426	Anexo C1	Impresoras		Las impresoras térmicas actualmente que están imprimiendo?	Sí.
427	Anexo C1	Impresoras		Actualmente para el servicio de impresión se tiene técnico residente?	Favor remitirse a lo solicitado en el Paquete N°2 de las Especificaciones Técnicas.
428	ET P6	Impresoras	24	Si hay técnico donde está ubicado?, tendrá disponible espacio físico y acceso a la red?	METRO proveerá el espacio físico requerido para el técnico residente en el Edificio Corporativo ubicado en Alameda #1414, favor remitirse a lo indicado en el punto 10.4 de las Especificaciones Técnicas.
429	Anexo C1	Impresoras		¿Actualmente todos los equipos de impresión están conectados en red?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°424.
430	Anexo C1	Impresoras		¿Es posible considerar que todo el equipamiento de impresión estará conectado la red?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°424.
431	Anexo C1	Impresoras		Si hay equipos conectados vía USB, favor indicar cantidad y tipo de equipos.	Esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
432	Anexo C1	Impresoras		Es posible tener equipamiento de backup en las dependencias de metro?	Sí.
433	ET	11.2. ESTIMACIONES DE CRECIMIENTO	146	La línea base de equipamiento señalada no cuadra con lo especificado en la estimación de crecimiento, favor aclarar cuál es el catastro.-	Tal como indica la línea base de equipamiento, no se relaciona uno a uno con los usuarios declarados, lo anterior dado que se cuenta con más de un usuario para un pc en algunos casos, así como usuarios de mensajería mobile.
434	ET P5	9.1. SUBPRODUCTO 1: MANTENCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA	111	El subproducto de la referencia, contempla todo el equipamiento del anexo C1? Incluyendo servidores, equipos de comunicación e impresoras?	Sí, favor remitirse al punto 9.1.1 de las Especificaciones Técnicas.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
435	ET P5	9.2.1. SERVICIO DE LOGÍSTICA	114	El servicio de la referencia, está considerado transversalmente para todos los paquetes de servicios señalados en las ET?	Sí, el servicio de Logística es transversal a todos los paquetes de servicios de la presente licitación.
436	ET P1	5.1.1. Tabla N° 13: Cantidad de Servidores	5	La lista de Sistema Operativos que aparecen en esta lista corresponde a Servidores Físicos o Servidores Virtuales?	Favor remitirse a aclaración técnica N° 14. El 58% de los equipos declarados en esta tabla corresponde a equipos virtuales.
437	ET P1			La cantidad de sistemas Operativos que aparece en esta lista difiere de la cantidad de sistemas operativos que aparecen en el anexo C1. Por favor aclarar cual línea base se debe usar.	Favor remitirse a la aclaración técnica N° 14.
438	ET P1	5.1.6.	46	Solicito la cantidad de Servidores Web y Application Servers que se deben administrar	Favor remitirse a la información consignada en Anexo C3, mayores detalles serán entregados oportunamente al PROVEEDOR ADJUDICADO
439	ET P1	5.1.7	46	Solicitamos las capacidades de los dispositivos de almacenamiento.	Esta información será entregada oportunamente al PROVEEDOR ADJUDICADO.
440	ET P1			Solicitamos las cantidades de trabajos de respaldo y tamaños de los respaldos realizados mensualmente	Esta información será entregada oportunamente al PROVEEDOR ADJUDICADO.
441	ET P1	5.1.8	46	Solicitamos detallar la cantidad de Servidores Virtuales que se van a administrar.	A la fecha existen 101 servidores Virtuales
442	ET P1			Solicitamos detallar la cantidad de almacenamiento y tamaño de los backups	METRO mueve un volumen de 5 TB mensual
443	ET P1	5.1.9	46	Solicitamos conocer la capacidad de almacenamiento de los dispositivos VNX	Los dispositivos de storage tienen una capacidad total de 63 TB
444	ET P1	5.2.1. Tabla N° 16: Cantidad de Servidores	50	La lista de Sistema Operativos que aparecen en esta lista corresponde a Servidores Físicos o Servidores Virtuales?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 436
445	ET P1			La cantidad de sistemas Operativos que aparece en esta lista difiere de la cantidad de sistemas operativos que aparecen en el anexo C1. Por favor aclarar cual línea base se debe usar.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 437
446	ET P1	5.2.1.	50	Solicitamos los detalles de la configuración de la SAN HP replicada	Esta información será entregada oportunamente al PROVEEDOR ADJUDICADO.
447	ET P1	5.2.1.	50	Solicitamos los detalles de la configuración de la Storageworks	Esta información será entregada oportunamente al PROVEEDOR ADJUDICADO.
448	ET P1			EVA 4400	No aplica
449	ET P1	5.2.3	53	Solicitamos los detalles de la configuración de las herramientas de backup que se mencionan en las Bases: BrightStor ARCserve Backup, la que se asocia con una unidad	Esta información será entregada oportunamente al PROVEEDOR ADJUDICADO.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				HP Storage Works MSL6060	
450	ET P1				N/A
451	ET P1	5.2.5	54	Solicitamos que suministren las cantidades de servidores con las herramientas Apache, Tomcat y JAVA los cuales deben ser administrados íntegramente por el PROVEEDOR	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 438
452	ET P4	8.2.2. SOFTWARE DE GESTION DE TICKETS	101	Como proveedores de servicio tenemos una solución estándar para este tipo de servicios que se basa en la utilización de una suite de herramientas alojadas en nuestras instalaciones en modalidad leveraged. ¿Es válido este approach, o METRO está requiriendo en forma excluyente un despliegue de herramientas dedicadas?	Favor remitirse a la repuesta de la pregunta N°184
453	ET P4	8.2.2. SOFTWARE DE GESTION DE TICKETS	103	Siendo que el proveedor será el Gestor del Software de Gestión de Tickets, qué actividades de Modificación requiere Metro para las 6 licencias de generación?	Entendiendo que se refiere a la tabla N°20: Cantidad de licencias letra P del punto 8.2.2. son las requeridas para la totalidad de los productos y Metro, dispondrá la distribución de estos accesos al resto de producto que requieran ingresar sus propios ticket, estas licencias son adicionales a las que deberá usar el PROVEDOR ADJUDICADO responsable de la aplicación de ticket
454	ET P5	9.2.4. SOFTWARE DE CONTROL DE ACTIVOS	116	Como proveedores de servicio tenemos una solución estándar para este tipo de servicios que se basa en la utilización de una suite de herramientas alojadas en nuestras instalaciones en modalidad leveraged. ¿Es válido este approach, o METRO está requiriendo en forma excluyente un despliegue de herramientas dedicadas en sus instalaciones?	El OFERENTE podrá entregar este servicio desde sus dependencias, debiendo asegurar el mismo o superior nivel de respuesta a si estuviera en nuestras dependencias.
455	ET P5	9.2.4. SOFTWARE DE CONTROL DE ACTIVOS	116	¿Cuenta METRO con alguna herramienta ya desplegada de descubrimiento de inventario electrónico de HW/SW para los equipos de microinformática de los usuarios finales? (ej. MS-SCCM o similar). Por favor proveer más detalles. En caso negativo, está METRO requiriendo que el proveedor despliegue dicho tipo de herramienta?	No, favor remitirse a lo indicado en el punto 9.2.4 de las Especificaciones Técnicas.
456	ET P5	9.2.4. SOFTWARE DE CONTROL DE ACTIVOS	116	¿Se requiere la realización de un inventario físico inicial ("Wall-to-wall")?	No, METRO entregará el actual inventario de HW y SW al PROVEEDOR ADJUDICADO.
457	ET P6	10.9	141	Existirá un aumento en relación al parque de equipos en el periodo del contrato?	Favor remitirse a lo indicado en el punto 10.7 de las Especificaciones Técnicas

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
458	ET P6	10.8	139	Cuántas estaciones de trabajo (computadores y notebook) tienen acceso a los equipos de impresión	El OFERENTE debe considerar el acceso a las estaciones de trabajo indicadas en el punto 11.2 de las Especificaciones Técnicas.
459	ET	11.2	146	En las bases se señala que "METRO cuenta a la fecha con 3.600 funcionarios, de los cuales 1.800 son usuarios de red" ¿La cantidad restante de los funcionarios que no son usuarios de red, utilizan el servicio de impresión, copiado y escaner?	EL Oferente deberá considerar como número base para este servicio 1800 usuarios, no obstante de los restantes usuarios, METRO podría eventualmente entregar acceso a los servicios indicados.
460	ET P4	11.2	146	Todos los usuarios imprimen desde su propia estación de trabajo, o existen estaciones multiusuario?, ¿Cuántas? y ¿En qué ubicaciones?	Dado que el servicio se factura por copia efectuada y que además se asocia a un código interno, METRO considera que es indiferente para el soporte y la facturación del servicio, la diferencia consultada.
461	ET P1	11.2	146	Metro dispone de herramientas que permitan realizar la distribución de software o Drivers a las estaciones de trabajo?	No, será responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO la entrega de la herramienta de control remoto que permita la distribución de software o drivers a las estaciones de trabajo.
462	ET P6	10.3	133	Poseen sistemas o aplicaciones propias que no utilicen los drivers de impresión de las estaciones de trabajo, Cuántas ?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 133.
463	ET P6	10.5	134	¿El proveedor de la solución podrá ofertar opcionalmente la funcionalidad de acceso a los equipos multifuncionales por tarjeta de identificación MIFARE?	No, esta funcionalidad es necesaria para el acceso a las multifuncionales.
464	ET P6	10.5	134	¿El proveedor de la solución podrá ofertar opcionalmente la funcionalidad de impresión segura en los equipos multifuncionales?	No, esta funcionalidad es necesaria para el acceso a las multifuncionales.
465	ET P6	10.8	139	En las bases se señala "...Permitir la integración con los sistemas SAP y DOCUMENTUM..." ¿Es factible que los equipos multifuncionales envíen los archivos digitalizados a una carpeta compartida de donde sean utilizados por los sistemas SAP y DOCUMENTUM? O detalle qué nivel de integración y desarrollo requieren para evaluar los costos de esta solución	El OFERENTE deberá considerar que METRO podrá solicitar el desarrollo de sistemas de integración al Proveedor Adjudicado o terceros, por lo que su oferta económica debe indicar los costos por concepto de librerías, drivers, API's, paquetes SDK y HH de desarrollo.
466	ET P6	10.8	140	Con la finalidad de entregar un precio más competitivo, ¿Es posible que Metro provea el equipo servidor y licencias bases donde se instalen las aplicaciones?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°127 y 128.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
467	ET P6	10.8	140	Dado que el core del negocio de los proveedores del servicio de impresión, no son los servidores y licencias bases de estos mismos, y con la finalidad de entregar un precio más competitivo, ¿Es posible que Metro provea y administre el equipo servidor y licencias bases que alojaran a la solución de Accounting y monitoreo?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°127 y 128.
468	ET P6	10.8	140	Las aplicaciones requeridas para el monitoreo y accounting serán alojadas en su datacenter interno?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°127 y 128.
469	ET P6	3.5.7	29	Es necesario para el producto 6, paquete 3 servicio de impresión la atención 7x24	Favor remitirse a lo solicitado en las Especificaciones Técnicas.
470	ET P6	10.5	134	La configuración de las tarjetas solicitadas como clave de acceso a los equipos, las hace Metro ?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°140
471	ET P6	10.6	135	Para el caso de los retiros de toner, estos pueden ser acoplados en la oficina del técnico residente e ir retirando cada cierto volumen de estos ?	Sí, no es necesario retirarlos periódicamente.
472	ET P6	10.9	141	Es posible que nos envíen en algún formato editable el archivo donde aparece el detalle de equipos (características y volumen)	No aplica
473	ET P6	10.8	140	Todos los equipos deben tener PostScript ?	Efectivamente.
474	ET P6	10.8	140	A que se refiere con horas hombre, con precio para desarrollo ?	En caso que METRO requiera contratar los servicios de desarrollo, para integrar sistemas con las multifuncionales, el OFERENTE deberá indicar el costo que tendrán estos recursos por hora.
475	ET P4	8.3.1 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	PAG. 106 Letras f, g, h, i	En todas estas letras indica la reparación de equipamiento. 1.- Quien debe asumir el costo de materiales que significan estas reparaciones? 2.- Existe alguna estadística respecto al tipo de reparaciones y materiales que esto involucra?.	1. El PROVEEDOR ADJUDICADO. 2. Favor remitirse a la tabla 4 de las Especificaciones Técnicas.
476	Anexo C2	6.1 INDICADORES SUBPRODUCTO O MESA DE SERVICIOS	PAG. 10	clarificar a que se refiere con el porcentaje de llamadas atendidas a nivel de IVR2	Se refiere al porcentaje de llamadas derivadas en el nivel IVR.
477	ET P4	Requerimientos Específicos	Pag. 110	El soporte Onsite debe contar con repuestos de pc e impresoras existe algún dimensionamiento de los repuestos utilizados en los últimos 12 meses	Sí, para complementar esta respuesta favor remitirse a lo requerido en las Especificaciones Técnicas.
478	ET P5	Requerimientos del Servicio	Pag 112 Letra e)	En caso de falla no reparable a qué tipo de componente se refiere?	Se refiere a cualquier componente o dispositivo que impida al usuario final desempeñar sus labores diarias, y que el OFERENTE deba retirar a

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					laboratorio para su reparación.
479	ET P5	Requerimientos del Servicio	Pag. 113 Letra i)	Que elementos deben ser considerados en este reemplazo?	Todos los con garantía vigente y estipulados en el Anexo C1 de la presente licitación.
480	ET P5	Requerimientos del Servicio	Pag 113 Letra k)	Para la mantención preventiva detallar a que se refiere con todos los elementos del contrato.	Todo el equipamiento y dispositivos indicados en el Anexo C1.
481	ET P5	Requerimientos específicos	Pag.130 Letra b)	Existe alguna estadística acerca del gasto promedio y kilometraje mensual del furgón requerido? Que sucede si el furgón tiene un desperfecto o accidente que impida su funcionamiento por un periodo prolongado de tiempo.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°353. Además, es responsabilidad del OFERENTE entregar el servicio según lo solicitado en las Especificaciones Técnicas.
482	ET P5			Que sucede si el furgón tiene un desperfecto o accidente que impida su funcionamiento por un periodo prolongado de tiempo.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 481.
483	ET P5	Requerimientos específicos	Pag 131 Letra c)	Detallar especificaciones técnicas del equipamiento backup requerido	Favor remitirse al Anexo C1 y el punto 9.3.4 letra b) de las Especificaciones Técnicas.
484	ET P5	Equipos Críticos	Pag 119	Respecto a la garantía de servidores que se debe contratar, cual es el periodo actual cubierto?.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 229.
485	ET P1			Se debe ser contratado por el adjudicado al paquete 2 a pesar que este equipamiento pertenece mayoritariamente a la administración del paquete 1?	Sí, las garantías deben ser adquiridas por el PROVEEDOR adjudicado al paquete 2
486	ET P5	Suministro de materiales, insumos y repuestos	Pag. 124 Letra c)	Existe algún catastro acerca de los repuestos utilizados por el reloj control y un gasto promedio mensual asociado a este ítem?	Favor remitirse a lo indicado en el punto 9.3.6 letra a) de las Especificaciones Técnicas.
487	ET P1	Punto 5	Pag.40-150	¿Cuál es la ubicación física de los site 1 y 2?	Los site 1 y 2 están ubicados en dependencias del edificio SEAT de METRO ubicado en Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414.
488	ET P1	Punto 5.1.1	Pag.40-150	Dado que Microsoft no soporta los sistemas operativos Windows server 2000 y Windows server 2003 r2 desde el 2015:	N/A
489	ET P1			b) ¿Cómo enfrentara Metro con proveedor adjudicado los SLA?	Favor remitirse a la tabla N° del Anexo C2, estos indicadores son los que se aplicarán a toda la plataforma objeto de la presente licitación.
490	ET P1			c) ¿Se migraran los servidores o se implementaran nuevos servicios?	No es parte de la presente licitación la migración de la plataforma MS Windows. La plataforma debe ser administrada y el PROVEEDOR deberá asegurar la continuidad operacional de ésta.
491	ET P1			d) ¿Son máquinas físicas o virtuales los sistemas operativos	Existen máquinas físicas y virtuales con sistemas operativos 200 y 2003

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				Windows 2000 y 2003?	
492	ET P1			e) ¿Los 106 son servidores físicos?	Favor remitirse a respuesta de la pregunta N° 436
493	ET P1			Punto i) Para tener un perfil de técnico más calificado ¿Se migraran los sistemas operativos a MS Windows Server 2012?	No es parte de la presente licitación la migración de la plataforma MS Windows. Sin embargo a lo anterior descrito, si fuese METRO decidiera migrar a una versión superior a la que está instalada en la actualidad, el PROVEEDOR deberá capacitar y asumir la administración de la nueva plataforma según lo declara las Especificaciones Técnicas
494	ET P1	Punto 5.1.2	Pág. 42-150	a) ¿La migración de Exchange contempla todos los clientes de Outlook y de que Versiones?	La migración de Exchange no contempla el cambio de los clientes Outlook.
495	ET P1			b) ¿Quién dará soporte del impacto que significa la migración, resolución de incidentes?	Es responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO la recepción de requerimientos, soporte nivel 1 y escalamientos que correspondan.
496	ET P1	Punto 5.1.3	Pág. 44/45-150	a) ¿Quién migra las base de datos a las nuevas versiones?	METRO en conjunto con el PROVEEDOR ADJUDICADO planificará y ejecutará la migración de bases o motores de bases de datos.
497	ET P1			b) ¿Qué motor de base de datos tiene previsto a futuro Metro?	No es objeto de la presente licitación las iniciativas TI futuras que METRO quiera implementar.
498	ET P1			c) Punto d) ¿Se debe incluir herramientas de monitoreo y análisis?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°727
499	ET P1	Punto 5.1.4	Pag.45-150	a) ¿Se tienen contratos de soporte de McAfee para su actualización?	Existe contrato vigente con el PROVEEDOR de la solución McAfee.
500	ET P1			b) ¿Cómo se maneja el SLA si no se tiene?	No aplica
501	ET P1	Punto 5.1.5	Pág. 46-150	¿Metro se hará cargo del valor de Certificación en el MDM?	Esta herramienta se encuentra en proceso de evaluación por parte de METRO, y en la presente licitación no se solicita la certificación en el software.
502	ET P1	Punto 5.1.7	Pág. 46-150	a) Por ser crítico ¿Para cuándo se tiene estimada la migración de la plataforma de respaldo?	No es alcance de la presente licitación la migración de la plataforma de respaldo
503	ET P1			b) ¿Metro se responsabiliza en caso de fallas en un evento o desastre producto que plataforma está obsoleta?	No, es el PROVEEDOR ADJUDICADO el responsable de operar, mantener y dar continuidad operacional a toda la plataforma objeto de la presente licitación.
504	ET P1	Punto 5.1.8	Pág. 47-150	a) ¿Cuántas maquinas VM tiene alojadas los Host VMware?	Existe un total de 90 máquinas virtuales
505	ET P1			b) ¿Hay un servidor para Vcenter?	El servidor Vcenter es parte de las 90 maquinas virtuales.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
506	ET P1			c) ¿Metro tiene contrato de soporte de VMware?	EL soporte vigente aplica a la descarga de actualizaciones y levantar casos de soporte.
507	ET P1	Punto 5.1.10	Pag. 49-150	a) Capacitación no implica Certificación ¿Metro financia certificaciones?	METRO no financiará certificaciones a personal dependiente del PROVEEDOR ADJUDICADO.
508	ET P1	Punto 5.2.1	Pag.51-150	a) P) ¿Se puede incluir un Virtual Data Center como contingencia para recuperar los servicios ante fallas general?	Sí, es de ámbito del oferente la implementación de cualquier herramienta o mejora de procesos que estime conveniente y que permita asegurar la continuidad operacional de los servicios bajo su administración.
509	ET P1	Punto 5.2.2	Pág. 52-150	a) ¿Se debe hacer la migración de datos y Upgrade?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°508
510	ET P1	Punto 5.6	Pág. 56-150	a) ¿Qué módulos y versiones tienen instalados?	VMWARE 5.1
511	ET P2	Punto 6.2	Pág. 59-150	b)1)¿Cuál es el estado y categoría del cableado estructurado de la red Ethernet?	Todo el cableado se encuentra Operativo y comprende CAT5, 5E, 6 y 6A.
512	ET P2			2) ¿Quién realizara la reparación y mantención de los puntos de red?	La ejecución de las tareas de reparación y mantención de los puntos de red no es parte de este proceso de licitación. Como información complementaria, cabe señalar que actualmente METRO posee un servicio para Reparación e Instalación de Cableado Estructurado y se mantendrá durante la duración de este contrato.
513	ET P2	Punto 6.2.2	Pág. 61-150	a) ¿Que módulos y versiones tienen instalados?	Para HP Openview: NNM
514	ET P2			b) ¿Cómo esta implementado MS Radius?	Forma parte de los servicios base de la plataforma Microsoft instalada en el Servidor.
515	ET P2			c) ¿Metro remplazan CiscoWorks LAN Management Solution si está sin soporte?	No, la herramienta deberá ser mantenida por el PROVEEDOR ADJUDICADO en base a los últimos upgrades y/o updates que libere o haya liberado el fabricante.
516	ET P2	Punto 6.3	Pag.62-150	p) ¿Existe documentación de topología, diagrama y direccionamiento IP?	Sí, existe y será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
517	ET P2			s) ¿Se debe proveer una herramienta para el análisis de tráfico, incluido el costo asociado?	No, no es requisito de la presente licitación, sin embargo el PROVEEDOR podrá utilizar sus propias herramientas si así lo estima conveniente, sin costo alguno para METRO.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
518	ET P2	Punto 6.3.1	Pag.63	b) Hoy estamos en una constante evolución en los temas de seguridad, Metro no visualiza que pudiéramos requerir de nuevas tecnologías a sugerencia de los especialistas. ¿Existirá alguna excepción a este punto?	Sí, METRO mediante de su equipo de Ingenieros Especialistas está en constante análisis e investigación de nuevas tecnologías que pudieran aportar al negocio y a la seguridad de sus redes, no obstante, se espera que el PROVEEDOR ADJUDICADO a través de su rol de partner tecnológico de METRO y mediante su relación con los proveedores de tecnologías participe activamente en la búsqueda y propuesta de nuevas soluciones o mejoras a las plataformas existentes sin implicar esto aumento en el costo de los servicios contratados, METRO decidirá en última instancia su aplicación y las formas de adquisición e implementación.
519	ET P2	Punto 6.3.2	Pág. 64	a) ¿Metro tiene Cisco Security Management Suite o puede migrar con los contratos vigentes?	Favor remitirse al punto 6.3.2 de las Especificaciones Técnicas para consultar las herramienta que METRO proporcionará al PROVEEDOR ADJUDICADO.
520	ET P2			a. b) Herramienta expira el años 2016, ¿Pueden hacer upgrade por contrato antes del periodo?	No, METRO no tiene contrato actualmente para la herramienta descrita en el punto 6.3.2 letra b).
521	ET P2			b) ¿De qué marca?	La marca de la herramienta descrita en el punto 6.3.2 letra c) es McAfee.
522	ET P2			c) ¿Es OEM o de la línea nGenius que versión?	Favor remitirse al punto 6.3.2 letra d) de las Especificaciones Técnicas
523	ET P2			d) ¿Standard o Premium editions?	La herramienta descrita en el punto 6.3.2 letra e) es Premium
524	ET P2			a. f) ¿Esta versión quedo obsoleta el 2013, hay contrato para optar a su remplazo?	Favor remitirse al Anexo C1 para consultar los niveles de servicio y soporte que se requieren para esta herramienta.
525	ET P2			e) ¿Tiene contrato vigente?	El contrato de la herramienta descrita en el punto 6.3.2 letra e), no es materia de la presente licitación.
526	ET P2	.Punto 6.7.1	Pág. 72-150	No todas las marcas venden soporte o garantía de fábrica ¿Pueden indicar fecha de compra del último contrato de los productos del Anexo C1 a fin de validar el cumplimiento de este punto?	Actualmente el equipamiento se encuentra sin contrato, no obstante, el PROVEEDOR deberá cumplir con los niveles de servicio solicitados para cada uno de los equipos en el Anexo C1 letra a) ya sea mediante SmartNet, ShareSupport, SmartCare o la modalidad que estime conveniente durante la duración del contrato.
527	ET P2	Punto 6.7.2	Pag.73-150	¿Pueden ser productos refaccionados?	No. Solo se admite equipamiento nuevo.
528	ET P2	Punto 6.12	Pag.77-150	¿Son requerimientos mínimos, pueden ser superiores?	Son requerimientos mínimos.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
529	ET P2 SP4	Punto 6.13.2	Pag.79-150	a) ¿Este personal especializado "Operador de Peaje" existe?	Sí.
530	ET P2 SP4			b) ¿Se podrá recontractar los operadores actuales?	Sí.
531	ET P2 SP4			c) ¿Cuáles son las marcas de los dispositivos "AS, Torniquetes, VAM, etc)	Son tecnologías propietarias de Indra España.
532	ET P3	Punto 7.1	Pag.89-150	i) ¿Se refiere a la capacidad para desarrollar aplicaciones?	Favor remitirse al punto 7.1 letra i) de las Especificaciones Técnicas.
533	ET	Punto 3.1	Pag-3-14	Tabla 3 ¿Que es nivel de servicio 1?	No aplica.
534	ET P1	Punto Catastro de Server		Se requiere Service Tag de HW DELL y Serial Number de HP para Valorizar y ver factibilidad de contratos de garantía o soporte. ¿Cuándo lo pueden proveer?	La información será entregada al Proveedor Adjudicado.
535	ET P3	Serv. Ing. TIC	88	Los ingenieros que se solicitan (al menos 4) a quién le reportarán.	Favor remitirse al diagrama del punto 3.1 de las Especificaciones Técnicas
536	ET P3	Serv. Ing. TIC	88	Se garantizará para estos ingenieros completa ocupación.	EL PROVEEDOR ADJUDICADO debe cumplir con todo lo requerido en las Bases de Licitación, METRO utilizará los recursos en función de lo solicitado en las Especificaciones Técnicas y de acuerdo a sus requerimientos y necesidades internas.
537	ET P3	Serv. Ing. TIC	88	Estos ingenieros deben ser fijos o pueden cambiar según la naturaleza del proyecto a abordar.	Es responsabilidad del PROVEEDOR cumplir con los perfiles solicitados en función de las Especificaciones Técnicas y SLA dispuestos, resguardando el umbral máximo de rotación de personal establecido.
538	ET P3	Serv. Ing. TIC	88	En virtud de lo variedad de requerimientos técnicos que se solicitan para estos proyectos, vemos conveniente que Metro entregue el detalle del perfil técnico de los profesionales que se requieren. Las cuatro especialidades indicadas son muy genéricas.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
539	ET P5		113	¿Las facilidades de desplazamiento dentro de Metro supone el desplazamiento sin costo por toda la red de Metro?	Favor remitirse a la aclaración técnica N° 8.
540	ET P5	9.2.8	119	Se indica que el proveedor deberá reemplazar con elementos propios, si el tipo de falla lo requiere, el elemento en garantía. ¿Esto aplica para cualquier equipo en garantía?	Sí, el OFERENTE tendrá que instalar un equipo de backup para permitir la normal operación de sistemas y servicios.
541	ET P5	9.3	120	¿Quién es el actual proveedor de los servicios de mantenimiento del equipamiento de control de asistencia y acceso?	No existe proveedor actual.
542	ET	2.2.3	11	¿Cuántos proveedores prestan hoy el servicio en Metro?	Favor remitirse a la respuesta de la

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					pregunta N° 332
543	ET P4	2.2.3	12	¿Qué tipo de requerimientos se presentan con los sistemas de negocio?	Principalmente; creación de usuarios, cambios de password, desbloqueo de contraseñas, asignación de permisos, entre otros.
544	ET P1	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES		¿Se requiere monitoreo 7x24 con operadores en ambos sites?	Sí, el PROVEEDOR ADJUDICADO deberá mantener personal 7X24 para el monitoreo y administración en ambos site
545	ET P2	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO INTEGRADO DE MONITOREO (CIAR)	6	¿Cuántas personas se requieren para dar mantención 7x24?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
546	ET P3	SERVICIO DE INGENIERÍA TIC	6, 21, 88	¿Cuántos requerimientos mensuales hay para el equipo de Ingeniería TIC? ¿Cuál es el tiempo promedio de cada requerimiento (desde la creación de la necesidad hasta la validación en ambiente productivo)?	No se cuenta con esta estadística ya que en la actualidad METRO no dispone de este Producto.
547	ET P4	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS	103, 104	¿Hay estadísticas (por ítem) respecto a la proporción de llamado en horario laboral del horario nocturno y fines de semana?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°39
548	ET P4	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS	13	¿Cuántos usuarios tendrán las aplicaciones en implementación (Gxportal, Documentum, Primavera, Workflow y App. De RRHH)?	Lo indicado, será oportunamente entregado al PROVEEDOR ADJUDICADO.
549	ET P4	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS		¿Cuáles son las locaciones físicas en que se debe prestar el soporte presencial a usuarios?	Favor remitirse al punto 2.1. de las ET
550	ET P4	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS		¿Qué estadística de llamadas por tipos de requerimientos/incidencias y promedio de tiempo de atención tienen durante el último año?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°36, adicionalmente a lo indicado 8.2.4
551	ET P4	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS		¿Qué sistemas operativos poseen en los equipos de microinformática?	Los usuarios de METRO actualmente utilizan plataforma MS Windows 7, Mac y S.O Linux red hat. Adicionalmente Favor remitirse a lo indicado en la letra M punto 8.3.1
552	ET P4	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS		¿Cuál es la antigüedad (promedio y máxima) del parque de microinformática?	En promedio 3 años.
553	ET P4	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS		¿Quién maneja el inventario y disponibilidad de herramientas y equipamiento microinformático?	El PROVEEDOR ADJUDICADO, a solicitud y control de METRO.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
554	ET P4	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS		¿Cuáles son las tasas de renovación y crecimiento de equipo computacional y de usuarios para el 2014, 2015 y 2016?	La tasa de renovación vegetativa se aproxima al 10% anual, respecto del crecimiento, favor remitirse al punto 11.2 de las Especificaciones Técnicas, lo anterior independiente que METRO decida ejecutar algún proyecto de renovación tecnológica mayor, lo cual será debidamente coordinado con el PROVEEDOR ADJUDICADO.
555	ET P4	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS		¿Se requiere la implementación de un servicio de soporte VIP a altos ejecutivos de METRO? ¿Se ser así, cuántos serían los usuarios bajo esta categoría y como es su proporción de distribución geográfica dentro de las dependencias de METRO?	No, Favor remitirse lo indicado en las ET
556	ET P4	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS	97	¿Cuál es la solución de telefonía de METRO que debe ser integrada mediante TCP/IP?	Favor remitirse a las Especificaciones Técnicas.
557	ET P4	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS	97	¿Cuál es el plazo considerado por METRO para capacitar a los agentes que deben dar soluciones de Nivel 1 a problemas sobre la plataforma de Software ya existente en METRO? En específico se requiere saber sobre la capacitación de las aplicaciones que utiliza METRO y las indicadas las páginas 97 a la 99 del documento de Especificaciones Técnicas.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°114
558	ET P4			Y ¿Cuál es el parámetro para determinar que una capacitación fue realizada correctamente y ha entregado toda la información que los técnicos necesitan?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°114
559	ET P4	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS	101	¿Qué información se debe considerar traspasar al nuevo software de gestión de tickets?	Esto será acordado con el PROVEEDOR ADJUDICADO.
560	ET P4			¿Cuál es el software de gestión de tickets utilizado actualmente en METRO?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 191
561	ET P4	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS	106	El mensaje a grabar sobre las tarjetas para la tecnología NFC ¿Será provisto por METRO?	Metro entregara al proveedor todo lo necesario para soportar los procesos asociados a esta tecnología
562	ET P4	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS	106	¿Qué equipos (tipo y características) son los utilizados en las salas de simulación de trenes implementadas en las dependencias de METRO?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 302
563	ET P4	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS	107	¿Es posible que METRO reconsidere la opción de proveer los costos asociados a las capacitaciones mayores del punto "I" de la página 107 del documento de Especificaciones Técnicas? El objetivo es no incorporar en el costo del proveedor un ítem tan variable	No.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				que pudiese encarecer el servicio.	
564	ET P5	SERVICIO DE MANTENCIÓN, LOGÍSTICA Y GARANTÍA DE HARDWARE.		¿Qué tipo de hardware se debe mantener y el universo de cada uno de ellos?	Favor remitirse al Anexo C1 - Catastro de Equipamiento
565	ET P5	SERVICIO DE MANTENCIÓN, LOGÍSTICA Y GARANTÍA DE HARDWARE.		¿Qué espacio físico cuentan actualmente para dar este servicio?	METRO proveerá el espacio físico requerido para el desempeño de sus funciones.
566	ET P5	SERVICIO DE MANTENCIÓN, LOGÍSTICA Y GARANTÍA DE HARDWARE.		¿Tienen un repositorio actualizado con información de garantías vigentes, mantenciones realizadas y facturas asociadas a los equipos a mantener?	Sí, la información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
567	ET P5	SERVICIO DE MANTENCIÓN, LOGÍSTICA Y GARANTÍA DE HARDWARE.	124	¿Nos pueden proveer una tabla de costos para los repuestos necesarios de los sistemas de Control de Acceso?	No, el OFERENTE debe cuantificar el costo de los repuestos.
568	ET P6	SERVICIO DE FOTOCOPIADO , IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS		¿Cuál es la tasa de crecimiento o renovación para el 2014, 2015 y 2016?	Favor remitirse a lo indicado en el punto 10.7 de las Especificaciones Técnicas
569	ET	DEPENDENCIAS	8	¿Cuántos usuarios hay en cada una de las dependencias señaladas en el documento de especificación?	La distribución de usuarios será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO. No obstante cabe mencionar que la mayoría de los usuarios se ubican en Edificios Centrales, Huérfanos/Miraflores y en Talleres respectivamente.
570	ET	DEPENDENCIAS		¿Cuál es la tasa de crecimiento de las dependencias para el 2014, 2015 y 2016?	Favor remitirse al punto 11.2 de las Especificaciones Técnicas
571	ET	ANTECEDENTES GENERALES		¿Cuántas personas disponen actualmente para dar los servicios licitados?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 280.
572	ET	ANTECEDENTES GENERALES		¿Cuál es el presupuesto que dispone Metro para los servicios asociados a cada uno de los paquetes licitados?	No aplica.
573	ET	ANTECEDENTES GENERALES		¿Cuáles son las dimensiones físicas de las oficinas que Metro dispondrá para el proveedor que se adjudique la licitación?	Las necesarias para desempeñar las funciones y servicios solicitados.
574	ET P4	2.0	8	¿Subproducto mesa de ayuda modalidad outside. Tiene el mismo significado que soporte de campo?	No significa que METRO para esta licitación ha determinado que la Mesa de Ayuda se encuentre en las dependencias del PROVEEDOR ADJUDICADO.
575	ET	2.1.5	10	¿Según la conectividad esta se realiza por fibra óptica. Existe redundancia?, tienen contratado con proveedores	Sí, existe redundancia y corresponden a fibras propietarias de METRO.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				distintos?	
576	ET	2.1.6	10	¿Las bodegas de repuestos son utilizadas para almacenar repuestos y parte de computadores?	Las Bodegas mencionadas en el punto 2.1.6 corresponden a la Logística interna de METRO y no son parte de esta licitación. METRO dispondrá de Bodegas específicas para los sistemas descritos en las Especificaciones Técnicas y correspondientes a los servicios licitados.
577	ET	2.2	11	¿Qué sistemas tienen para informática standard?	Los indicados en el Anexo C1
578	ET	2.2	11	¿Para el desarrollo externo a medida, existen contratos de mantención y soporte?	Sí.
579	ET P4	2.2.3	11	¿Cuál es la cantidad de correos que gestiona la mesa de ayuda?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°31
580	ET P4	Anexo c3	12	¿A qué se debe la alta cantidad de requerimientos para la aplicación meta4?	Básicamente a requerimientos de cambio de contraseña nivel 1
581	ET	2.2.5	13	¿Quién es responsable de mantener o solucionar problemas con los enlaces de cobre? ¿Existen enlaces en los túneles?	METRO cuenta con un contrato de servicio para la mantención correctiva de sus enlaces de cobre y fibra.
582	ET P4	c) gestión de la configuración	31	Que herramienta se utilizará como CMDB?	La provista por el PROVEEDOR ADJUDICADO del Paquete 2.
583	ET P4	d) gestión de cambios	32	¿Qué herramienta se utilizará como services desk o service management?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°582 y lo indicado en el punto 8.2.2.
584	ET P4	e) Gestión de versiones	32	¿Se ocupa alguna herramienta para versionar los cambios o las actualizaciones pasos de producción?	Sí.
585	ET P1	g)	45	Aclarar qué tipo de tecnología es usada actualmente para: herramientas servidoras webservices e integración de servicios y sistemas	Web services están implementados en JAVA y su deployment es sobre Tomcat. En un corto plazo, estos sistemas serán migrados a WebLogic.
586	ET P1	5.1.5	46	¿Cuál es la herramienta de administración de dispositivos móviles?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 1181
587	ET P1	i)	51	¿Existe infraestructura suficiente para generar un plan de recuperación (DRP) para todo el parque de servidores?	Favor remitirse a las Especificaciones Técnicas y anexos en el cual se consigna la información de la plataforma existente.
588	ET P2	6.- producto 2: servicio de administración	57	Para TECOM; el proveedor debe habilitar infraestructura según lo asignado por cliente	Favor remitirse a las Especificaciones Técnicas de la Presente Licitación
589	ET P4	ANTECEDENTES GENERALES		¿Tienen implementado la gestión del conocimiento?, ¿el futuro proveedor puede tener acceso a esa información?	Esta será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
590	ET P1	2.2.3	13	Cuáles son las aplicaciones referenciadas como "Workflow y App. De RRHH"	Se refiere a aplicaciones departamentales basadas en GXPORTAL
591	ET P3	3.3.4 v y vi	22	El ingeniero debe tener una de cada grupo o todas las certificaciones?	Se requieren todas las certificaciones distribuidas como el PROVEEDOR lo estime conveniente

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
592	ET P2	6.2.1.	60	Indicar herramienta con la que cuenta metro para SERVICIO DE ANÁLISIS DE IOS Y DETECCIÓN DE BUGS	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 125
593	ET P2	6.2.2	61	Es de interés cambiar o adaptar las herramientas de monitoreo para automatizar alertas, integrarla con el sistema de ticketing?	Sí, siempre y cuando estas mejoras no representen aumento en el costo del servicio solicitado.
594	ET P1	N/A	N/A	cual herramienta cuenta metro para la gestión de parches de OS	METRO cuenta con WSUS para la gestión de parches de SO
595	ET P2	N/A	N/A	Que herramienta cuenta metro para la gestión de configuración y respaldo de equipamiento de red.?	Favor de remitirse al punto 6.2.2 letra c) de las Especificaciones Técnicas
596	ET P1	5.1.1. SISTEMAS OPERATIVOS DE SERVIDORES (SITE 1)	40	Se presenta una tabla con la cantidad de servidores actualmente en el Site 1 y sus sistemas operativos, esta cantidad declarada (116) no cuadra con el catastro de servidores entregados en el anexo Anexo-C1---Catastro-de-Equipamiento-v9-4. ¿Cuál es la cantidad de servidores que se debe considerar en el dimensionamiento del equipo?.	Favor remitirse a respuesta de la pregunta N° 436
597	ET P1	5.1.4. ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN CONTRA AMENAZAS INFORMÁTICAS (SITE 1)	45	Se indica que la herramienta que actualmente utiliza METRO McAfee Total Protection for EndPoint (TEN) de McAfee para administrar la seguridad informática ¿La renovación de estas licencias es de responsabilidad de METRO? O ¿Deben ser consideradas en los costos operacionales del Proveedor adjudicado?	No, la renovación de las licencias McAfee TEN es de costo de METRO.
598	ET P1	5.2.1. SISTEMAS OPERATIVOS DE SERVIDORES (SITE 2)	49	Se presenta una tabla con la cantidad de servidores actualmente en el Site 2 y sus sistemas operativos, esta cantidad declarada (43) no cuadra con el catastro de servidores entregados en el anexo Anexo-C1---Catastro-de-Equipamiento-v9-4. ¿Cuál es la cantidad de servidores que se debe considerar en el dimensionamiento del equipo?	Favor remitirse a respuesta de la pregunta N°596
599	ET P1	5.3.4. INFORMES ESPECÍFICOS	55	Se indica que los informes se deben entregar en los Plazos establecidos. ¿Estos plazos serán definidos para cada petición particular?	Sí, los plazos serán definidos para cada caso en particular.
600	Anexo C2	3.1. SUBPRODUCTOS ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE SERVIDORES Y SERVICIOS SITE 1 Y SITE 2:	3	En el caso que la falla de un Servidor es mayor que implique la reposición del servidor y la recreación desde cintas de respaldo ¿Cuál será el SLA a utilizar? En general podría darse el caso que se demorara más de 6 horas....	Una vez resuelta la contingencia METRO analizará los antecedentes respectivos que demuestren una causa de fuerza mayor para la revisión de los SLA correspondiente

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
601	ET P4	8.2.1. d)	97	Favor de aclarar qué es Cintillo	Elemento telefónico que permite al personal de la mesa de ayuda a no utilizar sus manos para la atención telefónica
602	ET P4	8.2.1. e)	97	El "N° de Orden de Trabajo" que debe entregarse al usuario solicitante, ¿es correcto interpretarlo como el número de ticket generado por la herramienta de registro del CSU?	Lo indicado es correcto.
603	ET P4	8.2.1.	100	De la lista de paquetes software o aplicaciones que conforman la plataforma de productividad personal METRO, y que se especifica como que la mesa de ayuda debe conocer y dominar íntegramente, ¿se dispone de manuales, instrucciones de trabajo o documentación que especifique cómo debe realizarse su uso / instalación / mantenimiento, etc. en METRO?	Para toda aplicación que no es commodity existen los manuales requeridos para realizar las instalaciones y configuraciones. Para el resto es responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO.
604	ET P4	8.2.2.	101 y siguientes	Software de gestión de tickets ¿Es correcto interpretar que el coste de adquisición de la herramienta es a cargo del oferente?	Lo indicado es correcto.
605	ET P4	8.2.2.	101 y siguientes	Software de gestión de tickets. Del coste de las licencias a utilizar por personal no CSU, que prestará sus servicios en otros productos, ¿será sufragado por el proveedor del servicio que corresponda en cada caso?	No debe ser contemplado en su oferta.
606	ET P4	8.2.4. b)	104	¿Durante cuánto tiempo deben conservarse las grabaciones del 100% de las llamadas?	Los últimos 3 meses continuos.
607	Anexo C1			¿Cuáles son las características del contrato de mantención de los PCs que así figuran en el Anexo C1?	Favor remitirse a las Especificaciones Técnicas.
608	ET	3.1.	14	¿Podría METRO aclarar que significado tienen las líneas discontinuas correspondientes a la estructura organizacional de los servicios propuesto por el mismo?	Para el primer caso se deben a que el servicio de Monitorización y Operación de Peaje es opcional y el segundo a que servicio de Multifuncionales podría ser adjudicado al mismo que adjudique el Service Desk
609	ET P4	3.5.5.	28	¿Podría METRO aclarar dónde se prestarán los servicios de soporte a usuario (onsite/outsite)?	Los relacionados con la Mesa de Ayuda son del tipo OUTSITE, con respecto al resto de los productos del paquete 2 serán ONSITE.
610	ET P5	3.5.6.	28	¿Podría METRO aclarar dónde se prestarán los servicios de mantención, logística y garantías de hw (onsite/outsite)?	Los servicios indicados deben ser entregados en dependencias de METRO (onsite).

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
611	ET P4	8.2.4.	105	¿Podría METRO confirmar que actualmente todos los contactos con la mesa de ayuda se realizan por vía telefónica? ¿Estaría dispuesto METRO a la aceptación de entrada de tickets adicionalmente mediante vía web (herramienta o e-mail)?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 31 y además a las especificaciones técnicas punto 8.2.2
612	ET	12	149	¿Podría confirmar METRO que el periodo de transición es de 112 días fuera de los 48 meses de servicio?	El periodo de Transición corresponde y está inserto dentro de los 48 meses de servicio.
613	ET	12.2	149	¿Cuál es la fecha estimada de inicio del contrato?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 333
614	ET	3.1	14	¿Estará centralizada la entrega de Servicios de Gestión en una sola ubicación de METRO o por el contrario estarán diferentes supervisores distribuidos en diferentes ubicaciones?	Los supervisores estarán en Edificios Centrales.
615	ET P4	8.3	105	¿Existen usuarios VIP? Número de los mismos	No.
616	ET	2.2.3. SITUACIÓN ACTUAL	11	Se indica que el actual contrato de servicios de outsourcing finaliza el 30 de abril según las fechas indicadas en el cronograma ¿hasta que fecha se han prorrogado los contratos actuales?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 333
617	ET	2.2.3. SITUACIÓN ACTUAL	11	¿Es posible entregar el detalle de los requerimientos en cuanto a complejidad, criticidad y esfuerzo medio en su resolución?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 233
618	ET	2.2.3. SITUACIÓN ACTUAL	12	¿Para las aplicaciones que se detallan el servicio solo considera técnica de sistemas no está incluido actividades de soporte o desarrollo al software, por favor aclarar?	Para las aplicaciones descritas se considera solo soporte, no se considera mantención correctiva ni desarrollo evolutivo.
619	ET	3.3.4. letra B punto iv	22	¿Cuántas personas están consideradas para la Integración TI dado que el perfil solicitado es muy amplio?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
620	ET	3.5.4.	27	¿El equipo de Ingeniería debe dar soporte fuera de horario?	No.
621	ET P1	5.1.1.	40	¿Los servidores declarados en ambos sites son físicos o virtuales?	Favor remitirse a las aclaraciones N° 14 para el SITE1 y N° 17 para el SITE2.
622	ET P1	5.1.3.	44	¿La tabla de servidores de base de datos aparece repetida es por un error o falta información?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 50
623	ET P1	5.1.6.	46	¿Es posible especificar cuantos servidores de aplicación por tipo tienen?	Esta información será entregada oportunamente al PROVEEDOR ADJUDICADO.
624	ET P3	7.1	88	¿Hay que considerar traspaso de personal interno o de otro proveedor al servicio?	No.
625	ET P4	PUNTO N°8	96	Favor indicar las dirección de los enlaces de datos y voz E1, ¿La interconexión de E1 sera del tipo ISDN PRI?	La dirección es Alameda 1414. La interconexión deberá ser implementada con el sistema que estimen conveniente en tanto se

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					cumplan los requerimientos solicitados en las Especificaciones Técnicas y los niveles de servicios del Anexo C2
626	ET P4	PUNTO N°8	96	¿Las llamadas seguirán ingresando por metro al número 800 y derivadas al proveedor de la mesa de ayuda?	Se utilizará el número 8000 como cabecera para el ingreso de llamadas a la mesa de ayuda
627	ET P4	PUNTO N°8	96	¿Enviarán los planos para estimar la implementación de las estaciones de trabajo?	Las estaciones de trabajo solicitadas en la letra a) de la página 96 corresponden a las que el PROVEEDOR ADJUDICADO deberá implementar en sus dependencias para dar el servicio solicitado.
628	ET P4	PUNTO N°8	97	Para la integración mediante TCP/IP con el central de telefonía de Metro es posible ocupar el codec G 711 alaw	Sí.
629	ET P4	PUNTO N°8	109	¿Cada personal deberá contar con 4 equipo conectados a un KVM para cambio de plataforma?	La utilización de KVM es ocasional, lo que se pide es que el personal cuente con las herramientas necesarias para el soporte.
630	ET P4	PUNTO N°8	110	¿En la habilitación de las oficinas se debe contemplar el cableado de datos y energía eléctrica? Enviar planos para dimensionar distancias del cableado.	No, para el caso de dependencias asignadas en METRO estos serán provistos por METRO.
631	ET P5	PUNTO N°9	113	Indicar stock mínimo que repuesto e insumo que debemos tener para entregar el servicio en base a los históricos	Favor remitirse al punto 9.4 letra c) de las Especificaciones Técnicas.
632	ET P1	3.3.2 /A	18	¿Que certificación MTA es la requerida?	Se requiere la certificación MTA para Infraestructura.
633	ET P1	3.3.2 /A	18	¿Cuántos supervisores de infraestructura de servidores deben haber como mínimo?	El o los necesarios para cumplir con la función y los horarios solicitados en las Especificaciones Técnicas.
634	ET P2	3.3.3 /C	20	Para el administrador de seguridad, ¿una sola persona pueden tener las dos certificaciones requeridas?	Sí, es posible.
635	ET P2	6.7.2	74	Metro contará con bodegas para el manejo de partes e insumos para utilizadas por el proveedor?	Sí, METRO cuenta con Bodega para el manejo de partes e insumos asociados a los sistemas de Comunicaciones, Seguridad y Monitoreo del Producto 2.
636	ET P6	10.5 /D	135	¿El plan de capacitación se debe entregar durante el proceso de licitación o una vez adjudicado?	Debe ser indicado en el proceso de Licitación en el formulario N° 5.4
637	ET P4			2.- De acuerdo a los datos enviados correspondiente a la cantidad de ticket que ingresan a la Mesa de Ayuda, cual es el número aproximado de puestos de trabajo?	Los definidos por el OFERENTE.
638	Anexo C2			3.- Cuales son los tiempos de respuestas requeridos por Metro para la entrega del servicio de Soporte a Usuarios,	Favor remitirse al Anexo C2 donde se detallan los distintos SLA que aplica a cada uno de los servicios.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				una vez generado el servicio mediante la Mesa de Ayuda.	
639	Anexo c1	Servidores	N/A	¿Cuentan con contrato de servicio del fabricante?.	Remítase a la respuesta a la pregunta N° 229
640	Anexo c1	Servidores	N/A	¿Se debe cotizar la garantía / servicio del fabricante por el periodo de contrato?. De ser así, favor adjuntar los números de serie.	Actualmente no existen garantías de fábrica asociadas al equipamiento a excepción de la plataforma virtual (para complementar favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 229), no obstante lo anterior, el Proveedor Adjudicado deberá garantizar la continuidad operacional de la plataforma, mediante los mecanismos necesarios, en función de los requerimientos de las Especificaciones Técnicas y de los niveles de servicio descritos en el Anexo C2.
641	Anexo c1	Servidores	N/A	¿El stock de equipos de reemplazo ante fallas lo suministra Metro S.A.?.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 640
642	Anexo c1	Servidores	N/A	¿El proveedor debe proveer el stock de equipos de reemplazo ante fallas?.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 640
643	Anexo c1	Servidores	N/A	¿Cuál es el modo de operación para equipos obsoletos que no cuentan con reemplazo, repuestos ni soporte de fábrica?.	Favor remitirse a la respuesta para la pregunta N° 667
644	Anexo c1	Comunicaciones y seguridad	N/A	¿Cuentan con contrato de servicio del fabricante?.	La información necesaria para responder esta consulta se encuentra disponible en el Anexo C1, en particular los números de serie del equipamiento de comunicaciones les permitirán consultar en la página del fabricante su estatus de servicio.
645	Anexo c1	Comunicaciones y seguridad	N/A	¿Se debe cotizar la garantía / servicio del fabricante por el periodo de contrato?. De ser así, favor adjuntar los números de serie.	El Proveedor Adjudicado deberá garantizar la continuidad operacional de la plataforma, mediante los mecanismos necesarios, en función de los requerimientos de las Especificaciones Técnicas y de los niveles de servicio descritos en el Anexo C2.
646	Anexo c1	Comunicaciones y seguridad	N/A	¿El stock de equipos de reemplazo ante fallas lo suministra Metro S.A.?.	Favor remitirse a los puntos 6.7.1 y 6.7.2 de las Especificaciones Técnicas.
647	Anexo c1	Comunicaciones y seguridad	N/A	¿El proveedor debe proveer el stock de equipos de reemplazo ante fallas?.	Favor remitirse a los puntos 6.7.1 y 6.7.2 de las Especificaciones Técnicas.
648	Anexo c1	Comunicaciones y seguridad	N/A	¿Cuál es el modo de operación para equipos obsoletos que no cuentan con reemplazo, repuestos ni soporte de fábrica?.	Favor remitirse a los puntos 6.7.1 y 6.7.2 de las Especificaciones Técnicas.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
649	Anexo c1	Respaldo y almacenamiento	N/A	¿Cuentan con contrato de servicio del fabricante?.	Si se refiere al software Brighstore, sí; METRO cuenta con soporte vigente. Si se refiere al hardware, no; METRO cuenta con soporte del actual proveedor de servicios de outsourcing.
650	Anexo c1	Respaldo y almacenamiento	N/A	¿Se debe cotizar la garantía / servicio del fabricante por el periodo de contrato?. De ser así, favor adjuntar los números de serie.	El Proveedor Adjudicado deberá garantizar la continuidad operacional de la plataforma, mediante los mecanismos necesarios, en función de los requerimientos de las Especificaciones Técnicas y de los niveles de servicio descritos en el Anexo C2.
651	Anexo c1	Respaldo y almacenamiento	N/A	¿El stock de equipos de reemplazo ante fallas lo suministra Metro S.A.?.	Favor remitirse a lo solicitado en el Producto 5 de las Especificaciones Técnicas
652	Anexo c1	Respaldo y almacenamiento	N/A	¿El proveedor debe proveer el stock de equipos de reemplazo ante fallas?.	Favor remitirse a lo solicitado en el Producto 5 de las Especificaciones Técnicas
653	Anexo c1	Respaldo y almacenamiento	N/A	¿Cuál es el modo de operación para equipos obsoletos que no cuentan con reemplazo, repuestos ni soporte de fábrica?.	Favor remitirse a lo solicitado en el Producto 5 de las Especificaciones Técnicas
654	Anexo c1	PCs, machintosh, notebooks, ups, tablets, equipos audiovisuales, docking station, pda,	N/A	¿Debe el proveedor considerar equipos de reemplazo ante fallas y partes y piezas como stock para brindar el servicio?. Favor explicar.	Favor remitirse a lo solicitado en el Producto 5 de las Especificaciones Técnicas
655	Anexo c1	Pantallas	N/A	¿Debe el proveedor considerar equipos de reemplazo ante fallas y partes y piezas como stock para brindar el servicio?. Favor explicar.	Favor remitirse a lo solicitado en el Producto 5 de las Especificaciones Técnicas
656	Anexo c1	Pantallas	N/A	¿Dónde están instaladas las pantallas?, ¿Cuál es la distribución geográfica de las pantallas?.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°319.
657	Anexo c1	Video conferencia	N/A	¿Cuentan con contrato de servicio del fabricante?.	No.
658	Anexo c1	Video conferencia	N/A	¿Se debe cotizar la garantía / servicio del fabricante por el periodo de contrato?. De ser así, favor adjuntar los números de serie.	El Proveedor Adjudicado deberá garantizar la continuidad operacional de la plataforma, mediante los mecanismos necesarios, en función de los requerimientos de las Especificaciones Técnicas y de los niveles de servicio descritos en el Anexo C2.
659	Anexo c1	Video conferencia	N/A	¿El stock de equipos de reemplazo ante fallas lo suministra Metro S.A.?.	Favor remitirse a lo solicitado en el Producto 5 de las Especificaciones Técnicas
660	Anexo c1	Video conferencia	N/A	¿El proveedor debe proveer el stock de equipos de reemplazo ante fallas?.	Favor remitirse a lo solicitado en el Producto 5 de las Especificaciones

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					Técnicas
661	Anexo c1	Video conferencia	N/A	¿Cuál es el modo de operación para equipos obsoletos que no cuentan con reemplazo, repuestos ni soporte de fábrica?.	Favor remitirse al punto 9.1.1 letra g) de las Especificaciones Técnicas
662	Anexo c1	Control de acceso	N/A	¿Cuentan con contrato de servicio del fabricante?.	No.
663	Anexo c1	Control de acceso	N/A	¿Se debe cotizar la garantía / servicio del fabricante por el periodo de contrato?. De ser así, favor adjuntar los números de serie.	El Proveedor Adjudicado deberá garantizar la continuidad operacional de la plataforma, mediante los mecanismos necesarios, en función de los requerimientos de las Especificaciones Técnicas y de los niveles de servicio descritos en el Anexo C2.
664	Anexo c1	Control de acceso	N/A	¿El stock de equipos de reemplazo ante fallas lo suministra Metro S.A.?.	El Proveedor Adjudicado deberá garantizar la continuidad operacional de la plataforma, mediante los mecanismos necesarios, en función de los requerimientos de las Especificaciones Técnicas y de los niveles de servicio descritos en el Anexo C2.
665	Anexo c1	Control de acceso	N/A	¿El proveedor debe proveer el stock de equipos de reemplazo ante fallas?.	El Proveedor Adjudicado deberá garantizar la continuidad operacional de la plataforma, mediante los mecanismos necesarios, en función de los requerimientos de las Especificaciones Técnicas y de los niveles de servicio descritos en el Anexo C2.
666	Anexo c1	Control de acceso	N/A	¿Cuál es el modo de operación para equipos obsoletos que no cuentan con reemplazo, repuestos ni soporte de fábrica?.	Favor remitirse a la respuesta para la pregunta N° 667
667	Anexo C1	Todos los equipos	N/A	Favor confirmar que los equipos que cumplan con su vida útil, que fallen y que no puedan ser reparados, serán reemplazados por Metro a través de un proyecto de renovación tecnológica. En caso contrario, explicar modo de operación.	Favor remitirse al punto 9.3.4 letra c) de las Especificaciones Técnicas
668	ET P6	10.7 ajuste del parque de equipos	138	¿Cómo se reflejará en la oferta económica las alzas o bajas de equipos?.	Favor remitirse a lo indicado en el segundo párrafo del punto 10.7 de las Especificaciones Técnicas.
669	ET	4.1. requerimientos generales de bienes	33	¿El mobiliario base (mesas, cubículos, puntos de red, punto eléctrico, etc) será provisto por Metro?. Favor explicar.	Sí.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
670	ET P1	5.1. y 5.2	40 a 56	Favor confirmar que Metro cuenta con todas las herramientas desplegadas para cumplir con lo solicitado en las bases y las exigencias de niveles de servicio.	El PROVEEDOR ADJUDICADO es el responsable de administrar, mantener y operar toda la plataforma bajo su administración asegurando la continuidad operacional de los sistemas, para lo anterior descrito METRO ha provisto herramientas consignadas en las Especificaciones Técnicas, herramientas que el PROVEEDOR deberá utilizar, adecuar y mejorar para cumplir los niveles de servicio requerido.
671	ET P1	5.5. plan de recuperación ante desastres	56	Favor adjuntar el informe con los resultados del plan del último año (2 informes).	Esta información será entregada oportunamente al PROVEEDOR ADJUDICADO.
672	ET P1	5.7.	56	Favor indicar qué marca y modelo de switch kvm debe proveer el adjudicatario, con el propósito de adherirse al estándar de Metro.	METRO no tiene preferencia por un modelo o marca en particular. No obstante lo anterior, debe cumplir con lo indicado de poseer 4 entradas.
673	ET P1	5.1 y 5.2.	General	¿Puede Metro proporcionar un informe del estado de salud de sus equipos y/o servicios?.	Todo el equipamiento consignado en el Anexo C1 está operativo y funcional
674	ET P1	5.1. y 5.2	Dotación	¿Cuál es la dotación de especialistas con la que Metro S.A. cumple en la actualidad los requerimientos de servicios y sus SLA?.	La dotación de personal debe ser parte de la propuesta que el oferente entregará a METRO, salvaguardando que exista el personal suficiente para cumplir con los requerimientos establecidos en las bases técnicas y la legislación laboral vigente.
675	Anexo C2	Punto 1, tabla 1	2	¿Metro cuenta con infraestructura redundante, tolerante a fallas que permita cumplir con esta métrica?. El proveedor no puede garantizar que un equipo no falle, sobretodo si el equipo cumplió su vida útil. Favor explicar con mayor precisión este punto y excluir los elementos que no formarán parte de esto: ejemplo notebooks, PCs, etc. ya que su disponibilidad depende del uso que le otorgue el usuario.	Se refiere al cumplimiento en la entrega, implementación y puesta en marcha de los bienes y servicios generales requeridos en las Especificaciones Técnicas.
676	Anexo C2	Punto 2, tabla 2	2	¿Esto aplica sólo al personal del servicio?.	Aplica a todas las funciones solicitadas en las Especificaciones Técnicas y objeto de la presente Licitación.
677	Anexo C2	Tabla 3,5,6,7, 8, 15,16 y 17.	3 a 8	Favor confirmar que se excluyen aquellos dispositivos que no cuentan con arquitectura en alta disponibilidad, tolerancia a fallas y equipo con obsolescencia tecnológica.	Los indicadores del Anexo C2 aplican a TODO el equipamiento descrito en el Anexo C1 en conformidad con lo solicitado en las Especificaciones Técnicas y las Bases de la Licitación.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
678	ET P2	6.2.2	61	Favor indicar cómo opera Metro en caso que una de estas plataformas esté descontinuada o desactualizada al momento de toma de control.	El PROVEEDOR ADJUDICADO deberá operar y mantener estas herramientas en óptimas condiciones, instalando todos los parches, upgrades o updates que METRO provea o el fabricante libere de forma gratuita.
679	ET P2	6.3.2	64	Favor indicar cómo opera Metro en caso que una de estas plataformas esté descontinuada o desactualizada al momento de toma de control.	El PROVEEDOR ADJUDICADO deberá operar y mantener estas herramientas en óptimas condiciones, instalando todos los parches, upgrades o updates que METRO provea o el fabricante libere de forma gratuita.
680	ET P2	6.2	General	Favor indicar la dotación actual del servicio	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
681	ET P2	6.3	General	Favor indicar la dotación actual del servicio	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
682	ET P2	6.4	General	Favor indicar la dotación actual del servicio	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
683	ET P2	6.13	78	Favor indicar la dotación actual de este servicio, según perfil y adjuntar descripción del perfil de los técnicos.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
684	ET P2	6.13	84	¿Quién es responsable de reparar, reemplazar algún dispositivo de esta red?. Favor explicar.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
685	ET P3	7	88	Favor indicar la dotación solicitada para este servicio.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
686	ET P4	8.2.2	101	Favor indicar cuál es la marca, modelo y versión del sistema actual de tickets.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°191
687	ET P4	8.2.2	101	¿Si el sistema de ticket actual no fuese compatible en su modelo de datos con el nuevo sistema, puede el proveedor conservar la base de datos actual sin realizar la migración al nuevo sistema?.	Sí.
688	ET P4	8.2.2	101	Favor indicar cuántas licencias de software requiere Metro para su personal, en los roles de coordinación que harán uso del software para cambio de estado de tickets (ya sea por resolución o cambio determinados por su función).	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta 453
689	ET P5	9	111	Favor indicar cuántas licencias de software requiere Metro para su personal, en los roles de coordinación que harán uso del software para cambio de estado de tickets (ya sea por resolución o cambio determinados por su función).	Si se refiere al software de gestión de ticket, favor remitirse al punto 8.2.2 letra p)
690	ET P5	9	111	Favor indicar la dotación actual del servicio.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 940.
691	ET P5	9	General	Favor indicar cuántos estadísticas de movimientos de bodega existen mensualmente.	No existen estadísticas para este indicador.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
692	ET			Referente a la puesta en marcha de los servicios ¿Qué servicios y procesos espera Metro estén implementados para la prestación del servicio?	Todos los servicios solicitados deben estar operativos al inicio de la Etapa de Régimen. Para mayor detalle favor remitirse al punto 12.2 y 12.3 de las Especificaciones Técnicas
693	ET P5			De los equipos y sus garantías. ¿Qué cantidad de equipos se encuentran con garantía a la fecha de hoy?	Favor remitirse a lo indicado en el Anexo C1 "Fin Garantía"
694	ET	SLA		Referente a los diferentes productos solicitados por metro ¿Cuál es el proceso de maduración que dará Metro para el cumplimiento de los SLA en cada producto?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 692.
695	ET	SLA		¿Se debe considerar como parte de los SLA solicitados los requerimientos?	Favor remitirse al Anexo C2 donde se detallan los distintos SLA que aplica a cada uno de los servicios.
696	ET P4	Mesa de Ayuda		Quien debe suministrar el SW de Gestión de incidentes para el servicio y SLA ¿metro o el proveedor?	El OFERENTE.
697	ET P4	Gestión del Servicio		Referente al Soporte de las diferentes áreas resolutoras ¿Cuál es la cantidad de personas que se debe considerar instalar la herramienta de gestión?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta 453
698	ET				N/A
699	ET P4	Mesa de Servicio		Referente al acceso de mesa de ayuda , Favor indicar la volumetría de llamados ,ticket y mail recibidos en los últimos 6 meses	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 31
700	ET	Mesa de Servicio		Respecto a la herramienta de Control remoto Sírvase suministrar estadísticas detalladas por hora para los llamados recibidos en la mesa de servicio actual. ¿Cuándo ocurre el peak?.	Favor remitirse al punto 8.2.4 de las especificaciones técnicas.
701	ET P4			Existe hoy una implementada y utilizada por los usuarios ¿Cuál es?	Es responsabilidad del OFERENTE determinar la mejor solución, basándose en el cumplimiento de los aspectos descritos en el punto 8.2.3 de las especificaciones técnicas.
702	ET	Mesa de Servicios			N/A
703	ET P5	Activos		¿Quién es responsable de la administración de los activos y la logística del equipamiento tecnológico?	El OFERENTE será responsable de la administración y logística de todo el equipamiento afecto a la presente Licitación.
704	ET P5	Activos		¿El proveedor debe disponer de espacios físicos para bodegaje de activos?	No, METRO proporcionará los espacios necesarios para bodegaje.
705	ET	2.1	8	Favor indicar distribución de equipamiento por edificio y un estimado por estación y/o tipo de estación.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 233
706	ET	Dependencias	8	Por favor especificar la cantidad de usuarios de cada Edificio Central ,Estaciones de Metro y	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 233

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				OSC	
707	ET	Dependencias	10	¿Cuál es el crecimiento aproximado que espera metro durante el plazo de contrato?	Favor remitirse al punto 11 de las Especificaciones Técnicas.
708	ET	Situación Actual - Requerimientos	11	¿Por favor especificar los tipos de requerimientos de cada producto que hoy se realizan mensualmente, par dimensionar tiempos de cada uno?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 233
709	ET P4			¿Cuántos son requerimientos y cuantos incidentes?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 36
710	ET	2.2.3	11	Favor adjuntar distribución de llamados a lo largo del día.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 233
711	ET	Nuevos Productos	13	Por favor indicar la cantidad de requerimientos mes que metro espera con la implementación de Gxportal, Documentum, primavera, Workflow y APP de RRHH	Dado que se refiere a sistemas en desarrollo no se ha cuantificado los números requeridos
712	ET	Procesos del Servicio	31	¿qué procesos y nivel de madurez tiene hoy metro implementado?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 233
713	ET	Procesos de Servicio	31		N/A
714	ET P4	Procesos de Servicio	31	Respecto al proceso de configuración y CMDB ¿Dónde tiene metro implementada la CMDB y su estructura?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 582
715	ET P1	Procesos de Servicio	31	Respecto a la gestión de versiones . ¿qué herramienta utiliza metro para la distribución de SW, esta herramienta será suministrada o debe el proveedor proveer una?	METRO no utiliza una herramienta para la distribución masiva de software, por lo anterior descrito es responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO la implementación de este aplicativo que le permita cumplir con los niveles de servicio requerido.
716	ET	3.6 Servicios de Emergencia	30	Por favor entregar el promedio de incidentes mensuales para los servicios de emergencia	Los Oferentes podrán considerar como promedio de incidentes mensuales para el servicio de emergencia, sin compromiso de parte de METRO con estas estadísticas los siguientes datos correspondientes al promedio mensual de los últimos 48 meses: Producto 2, Subproducto 3: 10 Producto 4, Subproducto 2: 1 Producto 5, Subproducto 1: 0,5 Producto 5, Subproducto 2: 1 Producto 6: 0,25
717	ET P4	4.1 requerimientos Generales de Bienes	36	Entendiendo los requerimientos solicitados de infraestructura solicitados por metro, donde espera metro que este la mesa de ayuda? En dependencias de metro o del proveedor?	La Mesa de Ayuda de acuerdo a lo indicado en el punto 8.1, se solicita que esta sea implementada en oficinas del OFERENTE.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
718	ET P1	5	40	Metro proveerá de un software para mantener el control de inventario de los servidores tanto a nivel de software como de hardware	No, METRO no proveerá un software para el control de inventario. El PROVEEDOR ADJUDICADO será el responsable de la implementación de herramientas que permitan dar continuidad operacional a la plataforma administrada cumpliendo los niveles de servicio requerido
719	ET P1	5	40	El cliente posee procedimientos para la generación de nuevos ambientes de aplicaciones y BD	Sí, METRO posee procedimientos necesarios para la generación de nuevos ambientes
720	ET P1	5	40	En relación a las plataformas existentes en metro existe la documentación y diseño de las configuraciones, por ejemplo Exchange, solución de respaldos ArcServe, VMWare, redes, etc.	Sí, METRO dispone de la información de diseño y configuraciones de su plataforma
721	ET P1	5.1 y 5.2	40 Y 49	Adicionalmente a la empresa que entrega el servicio existen otros accesos de administración definidos para empresas externas o personal de metro	Personal de METRO tiene acceso de administración a la plataforma objeto de la presente licitación.
722	ET P1	5.1 y 5.2	40 y 49	Si existen accesos externos estos son identificados con cuentas propias	Sí, los accesos externos están identificados con cuentas externas
723	ET P1	5.1.2	42	Para la migración del servicio Exchange, está contemplada una entrega y capacitación de esta nueva plataforma	No, la plataforma Exchange 2010 está operativa, por lo anterior descrito es responsabilidad del oferente su administración y continuidad operacional.
724	ET P1	5.1.3	44	Para las plataformas de aplicaciones y BD el cliente tiene plataformas de desarrollo, testing y producción	Sí, se utilizan ambientes virtualizados para la creación de los distintos ambientes.
725	ET P1	5.1.5	46	¿Cuántos dispositivos móviles y usuarios se estima que deberán ser administrados?	Una vez implementada la aplicación MDM se estima que el universo inicial será de 500 dispositivos.
726	ET P1	5.1.6	46	Existe definido cuales son los procedimientos de pasos a producción o actualización de aplicaciones con los cuales se debe regir el proveedor	Sí, esta documentación existe y será entregada oportunamente al PROVEEDOR ADJUDICADO.
727	ET P1	5.1.7	46	El software para el monitoreo del storage lo provee el cliente, si es así que software posee el cliente	El software de monitoreo está consignado en las especificaciones técnicas, no obstante a lo anterior descrito el PROVEEDOR ADJUDICADO podrá implementar las herramientas que estime conveniente para asegurar la continuidad operacional de la plataforma.
728	ET P1	Administración y operación de MDM	46	Favor especificar las actividades y usuarios que se deberá administrar en el modulo MDM	Las actividades propias de una herramienta MDM, enrolamiento de dispositivos móviles, instalaciones remotas de aplicaciones, creación de usuarios, bloqueo y/o reseteo de equipos, configuración de correo

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					corporativo, acceso a aplicativos de la compañía, bloqueo de aplicaciones.
729	ET P1	5.2.1	50	¿Cuántos servidores son físicos o virtuales en tabla 16?	Favor remitirse a aclaración técnica N° 14, El 17% de los equipos declarados en esta tabla corresponde a equipos virtuales.
730	ET P1	5.2.1 a)	50	Que versión de ESX VMWare tiene la capa de virtualización?	METRO cuenta con la versión 2.5 de su plataforma virtual (SITE2), para el caso de la plataforma virtual del site1 esta corresponde a la versión 5.1
731	ET P1	5.2.1 tabla 16	50	De la lista de sistema operativos indicados, cuales cuentan con contrato de soporte?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 45
732	Anexo C1	5.2.1, Hoja Servidores	50	En tabla 16 en ET el total de servidores es de 43 para Site 2, en hoja servidores en Anexo C1 al filtrar por Site2 el total es de 25 servidores físicos. Favor esclarecer y especificar esta diferencia	Favor remitirse a aclaración técnica N° 14, El 17% de los equipos declarados en esta tabla corresponde a equipos virtuales.
733	ET P1	5.2.1	50	¿Que servicios y/o sistemas de negocio declarados en Anexo C3 son soportados por los servidores en tabla 16? Favor especificar por sistema operativo en tabla 16.	Soporta los servicios asociados a venta y carga de boletos y tarjetas.
734	ET P4			Indicar criticada de servicios de mayor a menor	Esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
735	ET P1	5.2.1 a)	50	¿Qué modelo y características de hardware y/o software es la solución HP SAN replicada?	MSA1500 con 7 HD U 300 GB y SAN SWITCH STORAGE WORK SWITCH-2 - 8UE
736	ET P1			¿Donde están ubicados los equipos de replica?	el equipamiento está ubicado en dependencias del Complejo central administrativo CCA-SEAT
737	ET P1	5.2.1 b)	50	¿Cuáles son las características de Hardware del storage Works EVA 4400?	La características del storage son : HP Storage Works Eva4400 compuesto por 2 chasis de 12 discos de 500GB, san switch brocade fc.
738	ET P1	5.2.1 f)	50	Se hace referencia a servicios entregados por los servidores, indicar cuáles son los servicios que se hace referencia?	Son servicios propios de una plataforma de soporte al negocio de METRO.
739	ET P1	5.2.3	53	Se indica la herramienta de respaldo es Brighstore ARCserve Backup como solución de respaldo, pero en punto d) se indica "Metro podrá migrar la o las herramientas de respaldo existentes", cuales son las restantes herramientas de respaldo existentes?	No existen herramientas restantes. La herramienta de respaldos es Brightstor ARCserve Backup 12,5. Lo indicado en letra d) hace referencia que en el futuro METRO podrá migrar o cambiar de tecnología de respaldo. En ese caso, es de responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO capacitarse en la nueva herramienta.
740	ET P1	5.2.3	53	¿Cuál es la versión de BrightStore ARCserve Backup	Brightstor ARCserve Backup 12.5

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				existente?	
741	ET P1	Informes específicos	55	¿Qué cantidad de informes específicos mensuales por cada servicio solicitará metro?	Estos informes serán acordados con el PROVEEDOR ADJUDICADO.
742	ET P2	6	57	No se considera administración sobre la plataforma de telefonía IP	La plataforma de Telefonía Administrativa es responsabilidad de un contrato que no tiene relación con esta licitación, no obstante la monitorización y gestión desde el punto de vista de la conectividad de los sistemas de ToIP es y será responsabilidad de las áreas descritas en el Producto 2 de las Especificaciones Técnicas.
743	ET P2	6.2.2	61	Modulo HP OpenView, Cual es la versión Instalada?	La versión instalada corresponde al Release B.07.53
744	ET P2	6.2.2	61	Plataforma Radius de Microsoft, sobre que versión de S.O está montado?	La versión instalada corresponde a Windows Server 2003 Enterprise Edition SP1
745	ET P2	6.2.2	61	LMS, Cual es la versión Instalada?	La versión instalada corresponde a LMS3.2
746	ET P2	6		No se considera gestión sobre los Teléfonos IP	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 742
747	ET P2	6.2.2	61	No se consideran herramientas que realicen los respaldos de configuración o estos se realizan de forma manual	Favor de remitirse al punto 6.2.2 letra c) de las Especificaciones Técnicas.
748	ET P2	6.2.2	61	Si es necesario realizar configuraciones de forma masiva en los equipos de red, existe herramienta que realice esa acción o es necesario hacerlo de forma manual	Favor de remitirse al punto 6.2.2 letra c) de las Especificaciones Técnicas.
749	ET P2	SOC	62	¿metro proveerá de la herramienta para la distribución de parches de seguridad o la debe proveer el adjudicado?	Las herramientas que METRO pondrá a disposición del PROVEEDOR ADJUDICADO se detallan en el punto 6.3.2 de las Especificaciones Técnicas.
750	ET P2	6.3.1	63	Análisis de vulnerabilidades, ¿Cuántos dispositivos se consideran semestralmente?	El análisis de vulnerabilidades podrá ser efectuado sobre todo el equipamiento de seguridad y sus perimetrales detallados en el Anexo C1.
751	ET P2	6.3.2	64	Cisco CS-MARS sin soporte de fábrica desde 30/11/2013 ¿qué herramienta lo reemplaza? ¿Hay opción de reemplazo?	No se considera reemplazo, el PROVEEDOR ADJUDICADO deberá operar y mantener estas herramientas en óptimas condiciones, instalando todos los parches, upgrades o updates que METRO provea o el fabricante libere de forma gratuita.
752	ET P2	6.3.2	64	Inventario de equipos de seguridad no contempla versiones actualmente instaladas ni shared suport activo.	Correcto

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
753	ET P2	6.3.2	64	Cisco Pix está sin soporte desde 2009, ¿actualmente estas en uso? ¿Hay posibilidad de propuestas de actualización de hardware?	Sí, actualmente están en uso y METRO está en evaluación de actualización, no obstante esta actualización no es requisito en esta licitación y el PROVEEDOR debe soportar el equipamiento en las condiciones actuales de operación.
754	ET P2	6.3.1 b)	64	El análisis de vulnerabilidades solicitado, ¿se está haciendo actualmente?	Sí.
755	ET P2	6.3.1 b)	64	¿El nuevo proveedor deberá considerar hacerse cargo de algunas medidas correctivas que no hayan sido implementadas?	El PROVEEDOR ADJUDICADO deberá ejecutar todo lo solicitado en las Especificaciones Técnicas y todas las medidas correctivas que considere un plus en su oferta y que no incidan el valor de esta.
756	ET P2	6.3.2	65	Si se debe recuperar la herramienta de monitoreo, el cliente posee todos los medios de instalación de la aplicación y el licenciamiento correspondiente.	Sí.
757	ET P2	6.5.1	70	El equipamiento de respaldo que reemplace definitivamente a un elemento irreparable ¿será comprado nuevamente por Metro, para disponer siempre de la cantidad de equipos de respaldos calculados por el proveedor para cumplir los SLA's solicitados?	Sí, el PROVEEDOR ADJUDICADO debe disponer de la cantidad de equipos solicitados en las Especificaciones Técnicas y METRO los repondrá en la medida que sean utilizados de acuerdo a sus procedimientos internos.
758	ET P2	6.8	73	COASIN podrá conocer el último informe de ciclo de vida del equipamiento? De esta forma hacer una propuesta de renovación.	La información necesaria para ejecutar el análisis de ciclo de vida está disponible en el "Anexo C1" para su utilización según lo estimen conveniente.
759	ET P2	6.7.2	73	En tabla 19 no se especifica que debe existir un respaldo para las supervisoras de los equipo 6500 o 4500, ¿Estos equipos cuentan con 2 supervisoras cada uno instalada en la actualidad? O debemos considerarlas como equipamiento de respaldo local por lo menos una por cada serie.	El PROVEEDOR debe tomar las medidas suficientes y necesarias para garantizar los SLA solicitados en el Anexo C2, por otra parte para los niveles de servicio remitirse al Anexo C1, hoja "Comunic. & Seguridad" donde se detallan los contratos que el PROVEEDOR ADJUDICADO debe disponer para este equipamiento. Para mayor detalle respecto de la modalidad de estos contratos favor remitirse al punto 6.7.1 de las Especificaciones Técnicas.
760	ET P2	6.9	75	Definición del periodo máximo que demorara el cliente en contratar los servicios de soporte para equipos que no estén cubierto, después de ese periodo los compromisos de SLA quedan liberados para estos equipo.	Favor remitirse al punto 6.7.1, donde se explica que es el PROVEEDOR quién debe adquirir el soporte o garantía de fábrica para todo el equipamiento descrito en el Anexo C1, Hoja "Comunicaciones & Seguridad", letra a), ya sea mediante

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					SmartNet, ShareSupport, SmartCare u otra modalidad de acuerdo a lo señalado en la tabla, durante la duración del contrato.
761	ET P2	Mantenciones preventiva del HW de Red	76	¿Aclarar si la mantención del cableado y cruzadas de los rack son parte de la continuidad operativa solicitada por metro o es solo la petición de mantención la que se debe considerar?	Favor remitirse al punto 6.10 de las Especificaciones Técnicas donde se detallan los alcances de las mantenciones consultadas
762	ET P2 SP4	Sistema Peaje	79	Por favor especificar la cantidad de equipos por estación que posee metro y que se deben soportar para este servicio	Lo indicado será entregado al PROVEEDOR ADJUDICADO.
763	ET P4	8.2	96	El software para el registro, control, seguimiento y derivaciones ¿debe ser considerado por el proveedor?	Favor remitirse a lo requerido en la Especificación Técnica para el Producto 4 en el punto 8.2.2 segundo párrafo.
764	ET P4	Mesa de Ayuda	99	Favor especificar los medios de ingreso de los incidentes que hoy tiene metro, WEB, Mail, herramienta de gestión y la cantidad mensual de incidentes para cada ingreso	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 31
765	ET P4	8.2.2	101	¿Cuál es el actual sistema de ticketing?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°191
766	ET P4	8.2.2	101	¿Qué cantidad de espacio considera la información que hoy está almacenada y a cuántos años corresponde?	Actualmente las BD tienen un tamaño aproximado de 20 GB y corresponden a 4 años, Sin embargo lo anterior no constituye compromiso alguno de METRO., por lo que es responsabilidad del OFERENTE el adecuado dimensionamiento de lo que requiera para la habilitación del SW de ticket solicitado en el punto 8.2.2.de las especificaciones técnicas.
767	ET	Servicio de Logística	115	Favor especificar los movimientos logísticos realizados por metro en promedio mes	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 233
768	ET P5	9.2.4	118	Los usuarios considerados en las tablas N°25, N°24 y la N°20 de la página 103, ¿son los mismos en todos los casos?	Se considera la misma cantidad de licencias para cada herramienta o sistema, siendo independientes unos de otros.
769	ET P1	Renovación 25% del parque	118	Esta renovación del anexo C1 se debe considerar como parte de los requerimientos o será un proyecto cotizado durante el servicio?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 849.
770	ET P5	Administración de garantía	119	Favor especificar los tipos de garantía para cada equipamiento que posee metro, entendiendo que la garantía estará sujeta a los indicadores del Anexo C2	La información señalada será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
771	ET P5	9.3.1 b)	121	La plataforma que soporta el sistema de control de acceso ¿cuenta con alta disponibilidad?	No

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
772	ET P6	Punto 10.1	132	En el párrafo 2 indican 310.000 transacciones ¿Son copias e impresiones totales?	Efectivamente, considera impresiones y copias.
773	ET P6	Punto 10.2	132	Indican Multifuncionales pero en	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 135.
774	ET P6	Punto 10.8	139	Indican tarjeta MIFARE, por favor entregar una muestra e indicar la frecuencia de la tarjeta.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 135.
775	ET P6	Punto 10.8 B	139	Los usuarios que no están en AD, tienen tarjeta Mifare ó similar, favor indicar cuál?	Todo el personal que requiera acceso a las multifuncionales tendrá tarjeta de identificación MIFARE o cuenta de AD, no se consideran similares a estás.
776	ET P6	Punto 10.8	140	Aquí indican aceptar equipos usados de hasta 3 años, ¿validarán algún máximo de impresión por máquina?, por ejemplo ¿aceptarían máquinas con 100 mil impresiones?	Es responsabilidad del OFERENTE estimar y evaluar las multifuncionales que le permitan cumplir con los SLA establecidos.
777	ET P6	Punto 10.8 I	140	Indicar si requieren que los usuarios impriman usando sus dispositivos móviles Android y/o MAC?, qué trabajos necesitarían imprimir?	Sí, formato ofimática, no obstante estos formatos serán revisados con el PROVEEDOR ADJUDICADO.
778	ET P6	Punto 10.9	141	Favor indicar nombre de modelos de equipos multifuncionales que están en servicio, según tabla punto 10.9.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°223
779	ET	Plan de Transición	149	De acuerdo al cronograma entregado a partir de que etapa o fecha metro comenzara a medir los SLA	Favor remitirse a la aclaración técnica N° 13.
780	Anexo C1	Hoja "Impresoras"		Indican 270 equipos ¿Espera Metro mantención para estos equipos? ¿Continuidad operacional? ¿Metro proporcionará los insumos? ¿Metro espera un programa de recambio por obsolescencia? Los equipos de Inyección de Tinta poseen un elevadísimo costo de operación, ¿Metro está dispuesto a cambiarlos por otros equipos laser? Detallar los contadores de los equipos	Sí, el Proveedor Adjudicado debe proporcionar el mantenimiento para estos equipos. Sí, el Proveedor Adjudicado debe asegurar la continuidad operacional para estos equipos. Sí a excepción de los drum y fusores. No, no es materia de esta licitación. No, no es materia de esta licitación. No aplica.
781	Anexo C1	Hoja servidores		Según los servicios soportados por los servidores en las diferentes áreas indicados en hoja servidores, indicar cuál es la criticidad de equipo de mayor a menor?	Esta información será entregada oportunamente al PROVEEDOR ADJUDICADO.
782	Anexo C1	Hoja servidores		Según listado de equipos indicados en hoja servidores, indicar con cuales mantienen contrato de soporte con la marca según equipo?	Favor remitirse a la respuesta para la pregunta N° 229
783	Anexo C1	Hoja servidores		Se requiere saber las características de hw de todos los servidores o en su defecto del parque de equipos completo.	Esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
784	Anexo C2	6.1 3er criterio	10	¿Qué significa que esté disponible la mesa de ayuda? ¿Que haya alguien disponible para contestar una llamada?	Sí, el servicio de Mesa de Ayuda debe estar disponible de acuerdo a lo solicitado en el punto 6.1 del Anexo C2.
785	Anexo C2	7.1 3er criterio	12	Favor aclarar que el tiempo máximo de reparación del equipo con falla no reparable, es de 1 hora desde que se declaró que la falla era irreparable en la revisión in situ.	NO, el tiempo máximo declarado en el 3° criterio corresponde a 2 horas.
786	ET P5	1.2.2	7	ACLARAR LA CANTIDAD DE MANTENCIONES PREVENTIVAS ANUALES SON REQUERIDAS PARA EL HW DE LA RED CORPORATIVA	Favor remitirse a lo indicado en el punto 9.1.1 letra k) de las Especificaciones Técnicas.
787	ET P5	1.2.2	7	INDICAR SI ES POSIBLE SUBCONTRATAR EL SERVICIO DE MANTENCIONES PREVENTIVAS DEL HW DE LA RED CORPORATIVA	Sí, el OFERENTE podrá subcontratar sólo el servicio de mantención preventiva, lo que deberá ser debidamente señalado en el Formulario N° 5.6
788	ET P5	1.2.2	7	INDICAR SI EL EQUIPO TECNICO PARA REALIZAR LAS MANTENCIONES PREVENTIVAS DEL HW DE LA RED CORPORATIVA ES INDEPENDIENTE DEL PERSONAL TÉCNICO DE SOPORTE USUARIOS	El OFERENTE debe estimar si requerirá personal adicional para la ejecución de estas mantenciones.
789	ET P5	2.1	8	INCIAR CUANTOS USUARIOS HAY POR CADA LOCALIDAD SEÑALADA EN LA TABLA 2 Y TABLA 3	Esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
790	ET P5	2.1	8	INDICAR COMO ESTA DISTRIBUIDO EL HW DE RED CORPORATIVA EN LAS LOCALIDADES DE LAS TABLAS 2 Y 3	Esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
791	ET P4	2.2.3	11	INDICAR COMO SE DISTRIBUYEN EN EL DÍA (24 HORAS) LA CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS POR CADA PRODUCTO INDICADO EN LA TABLA 4, 5, 6	Favor remitirse al punto 8.2.4 de las especificaciones técnicas.
792	ET P4	2.2.3	12	INDICAR SI LA CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS DE LA TABLA 6 ESTAN INCLUIDOS EN LA TABLA 4. INDICAR COMO SE RELACIONAN ENTRE ELLOS	No están relacionados entre ellos.
793	ET P4	3.3.5 B	23	INDICAR SI ES REQUISITO FUNDAMENTAL QUE EL OFERENTE PROPONGA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE TICKET O ES POSIBLE CONTINUAR USANDO EL DE METRO	Sí, es requisito fundamental.
794	ET P4	3.3.5.C	23	INDICAR SI ES REQUISITO ALGUNA CERTIFICACIÓN O SIMILAR DE PRODUCTOS MICROSOFT (CUALES) PARA LOS TECNICOS DE SOPORTE A USUARIOS Y DE MANTENCIÓN DE HARDWARE	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 112

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
795	ET P4	3.3.5 C	23	INDICAR SI ES REQUISITO ALGUNA CERTIFICACIÓN O SIMILAR DE HW DE LAS MARCAS (HP, IBM, DELL, MACINTOSH ...) PARA LOS TECNICOS DE SOPORTE A USUARIOS Y DE MANTENCIÓN DE HARDWARE	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 112
796	ET P4	3.3.6 A	23	INDICAR CUAL ES SOFTWARE DE GESTIÓN DE INVENTARIOS UTILIZA ACTUALMENTE METRO	Es un desarrollo a medida.
797	ET P4	3.3.6 A	23	INDICAR SI EL OFERENTE PUEDE SEGUIR UTILIZANDO EL SW DE GESTIÓN DE INVENTARIOS DE METRO O REQUIERE INCLUIRLO COMO PARTE DEL SERVICIO	No, no puede.
798	ET P5	3.3.6 B	23	INDICAR CUALES SON LOS CONTRATOS DE GARANTÍAS VIGENTES Y A FECHAS DE COBERTURA	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 693.
799	ET P4	3.4	25	INDICAR CUAL HERRAMIENTA DE GESTION DEL CONOCIMIENTO UTILIZA ACTUAMENTE METRO	No aplica
800	ET P4	3.4	25	INDICAR CUALES SON LOS NIVELES DE SOPORTE QUE DEBEN SER INCLUIDOS EN EL SERVICIO DEL PAQUETE 2	Favor remitirse a las especificaciones técnicas punto 8
801	ET P5	3.5.6 C	28	INDICAR LA CANTIDAD DE MANTENCIONES PREVENTIVAS EN HORARIOS ESPECIALES (MENSUAL) REQUERIDAS Y QUE HW ESTAN INVOLUCRADOS	Estas corresponden a mantenciones esporádicas y en caso de ser requeridas serán informadas debidamente al PROVEEDOR ADJUDICADO
802	ET	4.1 A	33	ACLARAR CUALES SON LAS ACTIVIDADES 24X7 ONSITE PARA LAS CUALES SE REQUIEREN SILLAS ERGONOMETRICAS	Favor remitirse al punto 3.5 de las Especificaciones Técnicas
803	ET	4.1 B	34	ACLARAR CUALES SON LAS FUNCIONES QUE REQUIEREN SILLAS ERGONOMETRICAS QUE NO REALIZAN TURNO EN MODALIDAD 24X7	Favor remitirse al punto 3.5 de las Especificaciones Técnicas
804	ET	4.1 D	35	ACLARAR CUALES SON LAS FUNCIONES DE SERVICIO QUE REQUEIREN NOTEBOOKS	La información se encuentra disponible en las Especificaciones Técnicas, en cada Paquete, Producto y Subproducto, favor remitirse a este documento para el detalle consultado.
805	ET	4.1 J	37	ACLARAR MODELOS-MARCA SUGERIDA POR METRO DE LOS APARATOS TELEFÓNICOS	El Oferente tiene la libertad de utilizar cualquier marca que disponga siempre y cuando el aparato telefónico le permita realizar las actividades requeridas a cada función en las Especificaciones Técnicas
806	ET	4.1 L	37	ACLARAR MODELOS-MARCA SUGERIDA POR METRO DE LOS APARATOS TELEFÓNICOS INALÁMBRICOS	El Oferente tiene la libertad de utilizar cualquier marca que disponga siempre y cuando el aparato telefónico le permita realizar las actividades requeridas a cada función y cumpla con lo solicitado en el punto

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					4.1 letra m) de las Especificaciones Técnicas
807	ET P4	4.2 D	38	ACLARAR SI SE PUEDEN SUBCONTRATAR LOS NIVELES DE SOPORTE NIVEL 2 Y 3	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 218
808	ET P4	4.2 D	38	ACLARAR QUE APLICACIONES O PLATAFORMA DE PRODUCTOS MICROSOFT SE REQUIERE SOPORTE ESPECIALIZADO NIVEL 2 Y 3.	Esto es responsabilidad del OFERENTE, por cuanto deberá garantizar la solución de problemas que afecten la plataforma de usuarios, descrita en el punto 8 de las especificaciones técnicas.
809	ET P5	4.2 E	39	ACLARAR SI PARA EL SOPORTE CORRECTIVO Y PREVENTIVO DEL HW DE RED CORPORATIVA (PCs, IMPRESORAS, SERVIDORES, STORAGE, UPS ETC.) SE REQUIERE CERTIFICACIÓN DE LA MARCA O FABRICANTE	No es necesaria una certificación para la prestación de estos servicios.
810	ET P4	8	94	ACLARAR QUE APLICACIONES COMPONEN LA PLATAFORMA DE PRODUCTIVIDAD PERSONAL	Favor remitirse a la letra M del punto 8.3.1.
811	ET P4	8	94	ACLARAR QUE APLICACIONES COMPONEN LA PLATAFORMA DE SISTEMAS DE NEGOCIOS	Favor remitirse al punto 2.2.3 tabla 6 de las ET
812	ET P4	8	94	ACLARAR SI METRO INPARTIRÁ ENTRENAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACIÓN DE LAS APLICACIONES DE NEGOCIOS PARA LOS AGENTES DE MESA DE AYUDA Y TECNICOS DE SOPORTE USUARIOS DE LA EMPRESA QUE SE ASIGNE EL SERVICIO	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 79
813	ET P4	8.1	94	INDICAR CUANTOS AGENTES DE MESA DE AYUDA ACTUALMENTE BRNDAR EL SERVICIO	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
814	ET P4	8.1 B	94	ACLARAR CUAL EL ES ALCANCE ESPERADO PARA EL SUPERVISOR DEL CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS, DE LA COORDINACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS AL PRODUCTO 3 EN CASO QUE SEAN ASIGNADOS A DIFERENTES OFERENTES EL PAQUETE 1 Y 2.	El SCSU (Supervisor del Centro de servicios a usuarios), solo supervisara los productos a cargos del PROVEEDOR ADJUDICADO, esto quiere decir que en caso que el paquete 3 sea adjudicado a otro proveedor no será responsabilidad la supervisión del proveedor del Paquete 2.
815	ET P4	8.2	96	MESA DE AYUDA OUTSIDE, SE ENTIENDE COMO FUERA DE LAS INSTALACIONES DE METRO. ESTA MODALIDAD ES LA USADA ACTUALMENTE POR METRO?	Es correcto METRO ha dispuesto que el servicio de Mesa de Ayuda sea fuera de nuestras dependencias. Actualmente es ONSITE.
816	ET P4	8.2.1	96		N/A
817	ET P4	8.2 F	97	ACTUALMENTE METRO UTILIZA UN SOFTWARE DE CONTROL REMOTO? QUE SOFTWARE UTILIZA? EXISTE UN SW RECOMENDADO O PREFERIDO?	Sí, System Center, favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 701

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
818	ET P4	8.2 H	97	QUE EQUIPOS DE VIDEO CONFERENCIA TIENE METRO? EXISTEN OFICINAS (O SALAS) ESPECÍFICAS PARA VIDEO CONFERENCIAS?. SE REQUIERE TRASLADAR ENTRE LOCALIDADES DE METROS LOS EQUIPOS DE VIDEO CONFERENCIA?	Son equipo marca Polycom y estos deben ser trasladados solo en Edificios Centrales y dependencias de Miraflores y Huérfanos.
819	ET P4	8.2 J	97	EXISTEN PROCEDIMIENTOS ACTUALES Y ACTUALIZADOS PARA EL SERVICIO DE PRIMER NIVEL META 4 SOLICITADOS?	Sí, estos serán entregados al PROVEEDOR ADJUDICADO.
820	ET P4	8.2 K	98	ACTUALMENTE EXISTE UN PROVEEDOR QUE SOPORTE LA TELEFONIA ADMINISTRATIVA DE METRO? QUE ALCENCE TIENEN DICHS SERVICIOS?	Sí, Mantención Correctiva y Preventiva de los sistemas de Telefonía Administrativa de Metro.
821	ET P4	8.2 L	98	ACLARAR QUE ALCANCE TIENEN LAS PRUEBAS BASICAS FUNCIONALES PARA IDENTIFICAR PROBLEMAS DE CABLEADO (INCLUYE ENLACES DE FO?) O ES SOLAMENTE CABLEADO UTP?	Son las pruebas ejecutables vía telefónica con el usuario asociado a cableado UTP, se entregara el script necesario al PROVEEDOR ADJUDICADO
822	ET P4	8.2 n	99	EXISTEN PROCEDIMIENTOS ACTUALES Y ACTUALIZADOS PARA EL SERVICIO DE PRIMEL NIVEL ALMACEN CENTRAL SOLICITADOS?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 819
823	ET P4	8.2 P IV	100	METRO PROPORCIONARA AL OFERENTE ASIGNADO DE CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y DOCUMENTACION DE LOS SISTEMAS DE NEGOCIOS DEL ANEXO C3?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 79
824	ET P4	8.2 P VI	100	METRO PROPORCIONARÁ LICENCIAS PARA LOS AGENTES DE LA MESA DE AYUDA DE LAS APLICACIONES QUE NO SON PLATAFORMA DE PRODUCTIVIDAD PERSONAL OFFICE? (POR EJEMPLO AROBAT, WINRAR, AUTOCAD, VOLOVIEW, TRANSLATOR U OTRAS)	No.
825	ET P4	8.2.2	101	CUAL ES EL SOTWARE DE GESTION DE TICKET UTILIZADO POR METRO?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 191
826	ET P4	8.2.3	103	CUAL ES EL SW DE APOYO REMOTO QUE UTILIZA ACTUALMENTE METRO? ESTE SW INCLUYE CAPACIDAD DE DISTRIBUCION DE SW O APLICATIVO?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°817
827	ET P4	8.2.4	103	ES POSIBLE INDICAR CUALES SON LAS SUBCATEGORÍAS DE LAS LLAMADAS INDICADAS EN LA TABLA 21.	No, sin embargo el OFERENTE debe considerar que las llamadas bajo su responsabilidad son las de NIVEL1 y que se encuentran descritas en el punto 8.2.1

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
828	ET P4	8.3.1 C	105	EL TRASLADO DE EQUIPOS POR REUBICACION DE PERSONAL DE METRO, SE TIENE ALGUNA ESTIMACIÓN MENSUAL?. ESTA ACTIVIDAD SE REALIZA EN HORARIOS HÁBILES O NO HÁBILES?. SE REQUIERE QUE ESTOS TRASLADOS CUENTEN CON SEGUROS DE ALGÚN TIPO?. LOS PRODUCTOS DE EMBALAJE NECESARIOS LOS PROPORCIONA METRO?. SE DEBE ASUMIR QUE NO SE INCLUYEN COMO PARTE DEL SERVICIO, LOS TRASLADOS O MOVIMIENTOS MASIVOS DE USUARIOS?	Los traslados por movimiento de usuarios, son bajo demanda y no se cuenta con estadística mensual. En caso de ser requerido será en los horarios establecidos del servicio. El PROVEEDOR ADJUDICADO responderá por daños y perjuicios, no obstante debe tenerse en cuenta que estos traslados se realizan dentro de dependencias de METRO. Los productos de embalaje son responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO. Los traslados masivos serán cotizados con el PROVEEDOR ADJUDICADO o con terceros.
829	ET P4	8.3.1 G	106	CUALES SON LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS INTERMODALES?. LOS REPUESTOS PARA LA MANTENCIÓN O REPARACION SON PROVISTAS POR METRO?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 303
830	ET P4	8.3.1 H	106	CUAL ES LA DISTRIBUCIÓN DE LOS EQUIPOS DE CONTROL DE ACCESO?. LOS REPUESTOS O EQUIPOS DE RECAMBIO SON PROVISTOS POR METRO? CUALES SON LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE ESTOS EQUIPOS DE CONTROL DE ACCESO?. EXISTE UN PROVEEDOR DE ESTOS EQUIPOS?	Favor remitirse a las especificaciones técnicas punto 9.3
831	ET P4	8.3.1 I	106	CUAL ES LA DISTRIBUCIÓN DE LOS EQUIPOS DE SERVICIO AL CLIENTE (OSC)?. LOS REPUESTOS O EQUIPOS DE RECAMBIO SON PROVISTOS POR METRO? CUALES SON LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE ESTOS EQUIPOS OSC?. EXISTE UN PROVEEDOR DE ESTOS PRODUCTOS?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 304
832	ET P4	8.3.1 K	106	ACLARAR QUE EQUIPO DEBE ENTENDERSE POR "TODO ELEMENTO COMPUTACIONAL". EL PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD INDICADO SE REALIZA EN BODEGA DE METRO? INCLUYE ESTE SERVICIO LOS PROCESOS MASIVOS DE RENOVACIÓN TECNOLÓGICA DE EQUIPOS?	El definido por la Subgerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Se realiza en dependencias definidas por esta misma subgerencia. Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 849.
833	ET P4	8.3.1 M	107	ACLARAR QUE DEBE ENTENDERSE POR "APLICACIONES NUEVAS" Y CUAL ES LA ESTIMACIÓN DE APLICACIONES NUEVAS DURANTE LA DURACIÓN DEL CONTRATO.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 69.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
834	ET P4	8.3.1 N	108	CUAL ES LA ESTIMACION DE SOFTWARE Y HARDWARE ADICIONAL QUE REQUIERA INSTALACIÓN O CONFIGURACION ANUAL DURANTE LA DURACION DEL CONTRATO?	Respecto del software, el OFERENTE deberá considerar que cada intervención de soporte podría implicar la reinstalación de algún software de productividad personal, por otra parte la instalación de software adicional a los ya establecidos en cada plataforma usuaria, se definen y se asignan bajo demanda. Para complementar esta respuesta, favor remitirse a las estadísticas indicadas en la tabla N° 4 del punto 2.2.3 "Logística" dado que básicamente el 80% de estos requerimientos terminan en instalaciones de software o hardware adicionales.
835	ET P4	8.3.3	110	METRO PROPORCIONARÁ BODEGA PARA MANTENER LOS REPUESTOS SEÑALADOS EN EL PUNTO E.	Sí.
836	ET P5	9	111	ACLARAR SI EXISTEN CONTRATOS DE GARANTÍA EXTENDIDA U OTRO PARA PRODUCTOS DEL ANEXO C1?. CUALES SON LOS PLAZOS DE VIGENCIA.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 693.
837	ET P5	9.1.1	111	EN EL CASO DE LOS EQUIPOS INDICADOS EN EL ANEXO C1 INCLUIDOS EN EL SERVICIO DE MANTENCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA, INCLUYEN SERVIDORES, STORAGE, UNIDADES DE RESPALDO ENTRE OTROS. ACLARAR EL ALCANCE DEL SERVICIO DE MANTENCIÓN CORRECTIVA EN CASO QUE HAYA QUE REEMPLAZAR UN SERVIDOR O STORAGE Y POR ENDE RECUPERAR LA INFORMACIÓN DESDE UN RESPALDO. LA RECUPERACION DEL RESPALDO, ES PARTE DEL SERVICIO?. CUAL ES EL PUNTO DE RECUPERACIÓN SOLICITADO PARA EL SERVICIO?	EL OFERENTE debe considerar en caso de falla el reemplazo de todo el equipamiento reparable o no reparable indicado en el Anexo C1, exceptuando los equipos de la hoja "Comunic. & Seguridad". Dado lo anterior, será responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO en el Paquete 1 la implementación y recuperación de información en caso de ser necesario para la entrega de los servicios. Para complementar lo indicado remitirse al punto 9.3.4 de las Especificaciones Técnicas.
838	ET P5	9.1.1 D	112	RESPECTO DE LOS MONITORES LCD DE 55" ¿QUE MODELO SON? ESTAN INSTALADOS EN UN RACK INTEGRADO CON OTROS MONITORES O MONTADOS SOBRE SOPORTES INDEPENDIENTES? SE PODRA ENVIAR FOTO CON EL DETALLE DEL MONTAJE?	Los monitores indicados están instalados en las salas de reuniones o unidades de monitoreo, a través de un soporte de muro independiente por cada dependencia.
839	ET P5	9.1.1 H	112	ACLARAR LA DESCRIPCIÓN DE ESTE PUNTO	Favor remitirse a lo indicado en las Especificaciones Técnicas.
840	ET P5	9.1.1 K	113	ACLARAR, SE ENTIENDE QUE LA CANTIDAD SOLICITADA DE MANTENCIÓN PREVENTIVA ANUAL, DEL EQUIPAMIENTO	Sí.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				DEL CONTRATO ES UNA (1) ANUAL?	
841	ET P5	9.1.1 K	113	ACLARAR, SE ENTIENDE QUE LA MANTENCIÓN PREVENTIVA ANUAL, DEL EQUIPAMIENTO DEL CONTRATO, INCLUYE TODOS LOS EQUIPOS DEL ANEXO C1 MENOS EL DESCRITO EN LA PLANILLA COMUNIC. & SEGURIDAD?	Sí.
842	ET P5	9.1.1 M	113	ACLARAR SI EL TRASPORTE QUE SE SEÑALA EN ESTE PUNTO ES REFERIDO AL MOVIMIENTO DE EQUIPOS DESDE HACIA METRO Y LOS SERVICIOS TEECNICOS DE LAS MARCAS SEGÚN CORRESPONDA? O INCLUYE OTROS TIPOS DE TRASLADOS/TRANSPORTES? CUALES?	Se refiere al traslado del equipamiento suscrito al servicio, que el OFERENTE deba realizar para la prestación de los servicios.
843	ET P5	9.2.1	111	LA FUNCIÓN DENOMINADA LOGISTICA ACTUALMENTE ESTA EN SERVICIO? CUAL ES LA DOTACIÓN SOLICITADA PARA DICHOS FINES?	Sí, la función indicada se cuenta actualmente en servicio, siendo responsabilidad del OFERENTE Estimar el personal requerido de acuerdo a lo solicitado en la presente Licitación.
844	ET P5	9.2.2 A	114	EXISTE ALGUN DIAGRAMA DE FLUJO O DE PROCESOS QUE PERMITA ACLARAR LA INTERACCION SOLICITADA CON EL RESTO DE LAS UNIDADES?	Los diagramas de flujos y procesos requeridos serán entregados al PROVEEDOR ADJUDICADO.
845	ET P5	9.2.2 F	114	ACLARAR EL ALCANCE O LO ESPERADO DESCRITO EN ESTE PUNTO, A QUE SE REFIERE RECOPIACION DE INFORMACION Y DATOS NECESARIOS DEL USUARIO SOLICITANTE?	Se refiere a cualquier dato que requiera para la prestación de los servicios requeridos por el usuario.
846	ET P5	9.2.3 A	115	SE INCLUYE DENTRO DE LAS FUNCIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO DE LOGÍSTICA RECIBIR Y EJECUTAR REQUERIMEINTOS ENTRE ESTOS "CREACION DE USUARIO, ACCESO A APLICACIONES INSTALACIÓN DE NUEVO SOTWARE..." ESTOS ALCANCES NO DEBIERAN SER PARTE DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION DE RED O SISTEMAS? POR FAVOR ACLARAR LOS ALCANCES.	El Servicio señalado deberá gestionar la logística de los servicios prestados por la Subgerencia de Informática, por lo que será la encargada de registrar debidamente los recursos entregados a los usuarios, canalizando con las áreas que correspondan la ejecución final de los requerimientos.
847	ET P5	9.2.3.E	115	ACLARAR SI EXISTE SI METRO DISPONE DE UN PRODUCTO O SISTEMA DE ACTIVO FIJO? CUAL?. LA CONCILIACION QUE SE SOLICITA PODRÁ EXPLICARSE QUE ALCANCES TIENES? ES UN PROCESO AUTOMATIZADO QUE ESTA EN FUNCIONAMIENTO? COMO SE HACE ACTUALMENTE?	METRO dispone de un sistema de activo fijo a través de SAP. No obstante, los alcances de este servicio de conciliación serán acordados con el PROVEEDOR ADJUDICADO.
848	ET P5	9.2.3 G	115	SE PUEDE DISPONER DE UNA VISIÓN GENERAL DE LOS PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS QUE TIENE	La información señalada será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				METRO PARA ESTA UNIDAD DE SERVICIO?	
849	ET P5	9.2.3 H	116	SE ENTIENDE QUE ESTE PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD INCLUYE LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS MASIVOS (POR EJEMPLO EL CAMBIO TECNOLÓGICO DE USUARIOS?, RENOVACIÓN TECNOLÓGICA DE SERVIDORES? FAVOR ACLARAR.	METRO considera que la adquisición por un número mayor a 100 equipos corresponde a un proyecto de Renovación Tecnológica, por lo que su instalación será debidamente cotizada con el PROVEEDOR ADJUDICADO o con terceros, en caso de realizar el proceso con terceros, se entregará la documentación necesaria al PROVEEDOR ADJUDICADO para la Administración de Garantías. En caso de adquisiciones inferiores a 100 unidades, METRO acordará con el PROVEEDOR ADJUDICADO los tiempos de instalación para que no afecten al servicio y los niveles de calidad entregados.
850	ET P5	9.2.4	116	METRO ACTUALMENTE UTILIZA UN SOFTWARE DE CONTROL DEL CATASTRO DE SW Y HW? CUAL?. SE INCLUYE EN ESTE CONTROL DE CATRASTRO LOS EQUIPOS SEÑALADOS EN EL ANEXO C1 HOJA "COMUNICACIONES & SEGURIDAD"? ESTE SW SE INSTALA EN RECURSOS PROVISTOS POR METRO O DEBEN SER INCLUIDOS POR EL PROVEEDOR (SERVIDORES, BACKUP ETC).	En la actualidad el PROVEEDOR de servicios utiliza la herramienta Policaf, en la que mantiene la información de catastro del equipamiento indicado en el Anexo C1. El OFERENTE será responsable de suministrar el HW necesario para para la instalación de esta herramienta.
851	ET P5	9.2.4. C	116	EL INVENTARIO DE CUENTAS DE USUARIO Y RECURSOS ASIGNADOS, EXISTE ACTUALMENTE UNA DB ACTUALIZADA O SE DEBE CONSTRUIR?	Sí, será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO
852	ET P5	9.2.4 I	117	ACLARAR ESTE PUNTO, QUE SE REQUEIRE?	Debe permitir la facilidad de modificar, actualizar y mantener los registros de la base de datos de inventario.
853	ET P5	9.2.4 J	117	ACTUALMENTE METRO UTILIZA SW? QUE SW?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 850
854	ET P5	9.2.5	118	METRO UTILIZA SW ACTUALMENTE PARA ESTA FUNCIÓN? CUAL? EN CASO DE QUE DEBA SER INCLUIDO POR EL PROVEEDOR, LOS RECURSOS (SERVIDORES, RACKEO, BACKUP, SO ETC) SE PUEDEN INSTALR EN EL CENTRO DE DATOS DE METRO?, EN INSTALACIONES DEL PROVEEDOR, ACLARAR POR FAVOR.	METRO no dispone de este software en la actualidad, por lo que el HW necesario debe ser provisto por el OFERENTE, entregando METRO el housing necesario en su centro de datos.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
855	ET P5	9.2.6	118	CUANDO SE REFIERE A LA RENOVACION DEL 255 DE LOS EQUIPOS DEL ANEXO C1, ESPECIFICAR SI INCLUYE PCS, IMPRESORAS, SERVIDORES, STORAGE ETC.	Se considera la renovación sólo de estaciones de trabajo (PC y Notebook)
856	ET P5			CUAL ES EL PLAN PARA LOS OTROS AÑOS DE DURACIÓN DEL CONTRATO?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 849.
857	ET P5	9.2.6	118	CUANDO SE REFIERE A QUE EL PROVEEDOR SERA RESPONSABLE DEL EQUIPAMIENTO ADQUIRIDO POR METRO, CUAL ES EL PLAN DE ADQUISICIONES ESTIMADO DE PIEZAS O PARTES?	Se refiere al plan de adquisición de suministros de computacionales que METRO debe ejecutar anualmente, el que será debidamente informado al PROVEEDOR ADJUDICADO.
858	ET P5			CUANDO SE REFIERE QUE EL PROVEEDOR SERÁ RESPONSABLE DEL TRASLADO, INSTALACIÓN Y OPERACIÓN, EL TARSLADO DEBE ENTENDERSE DESDE BODEGA CENRAL DE METRO O DESDE EL PROVEEDOR AL QUE LE SON COMPARADAOS LOS EQUIPOS, PIEZAS Y PARTES?	Se refiere al traslado del equipamiento suscrito al servicio, y que por necesidad de este deba ser trasladado entre dependencias de METRO.
859	ET P1			EN EL CASO DE LOS EQUIPOS DE MISIÓN CRITICA (SERVIDORES, STORAGE ETC. CUALES SON LOS ALCANCES DE LA INSTALACIÓN Y OPERACIÓN?	El alcance considera de parte del PROVEEDOR ADJUDICADO asegurar la continuidad operacional de la totalidad de la plataforma de servidores y storage y equipamiento asociado.
860	ET P1	9.2.7	119	EN LA PLANILLA ANEXO C1, NO EXISTE HOJA "SERVIDORES & STORAGE", ACLARAR SI SE REFIERE A LAS HOJAS "SERVIDORES" Y "RESPALDO & ALMACENAMIENTO"? TODOS LOS EQUIPOS DE LA PLANILLA TIENEN SERVICIOS DE EXTNSION DE GARANTÍAS O CARE PACK O SIMILARES VIGENTES?. ACLARAR SI ESTAS EXTENSIONES SON CON LAS MARCAS DIRECTAMENTE O A TRAVES DE UN TERCERO.	No todos los equipos consignados en el Anexo C1 Servidores cuentan con servicios de extensión de garantía o care pack similares. En el caso de existir extensiones, estas son directamente con la marca y no a través de un tercero. Para mayor claridad favor remitirse a la aclaración técnica N° 18.
861	ET P1			CUALES SON LOS EQUIPOS DEFINIDOS COMO CRÍTICOS?	Todos los consignados en la planilla Anexo C1
862	ET P5	9.3	120	RESPECTO DEL RELOJ CONTROL DE ASISTENCIA Y CONTROL DE ACCESO, ACTUALMENTE EXSTE UN PROVEEDOR DE ESTOS SISTEMAS?, EXISTEN CONTRATOS DE SOPORTE VIGENTES PARA ESTOS EQUIPOS? CUALES SON LOS ALCANCES Y VIGENCIAS?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 541.
863	ET P5			ESTE SERVICIO SE REQUEIRE EN HORARIOS NO HÁBILES? EN MODALIDAD 7X24?	Sí
864	ET P5	9.3.3	121	CUANTOS MANTENIMIENTO PREVENTIVOS SON REQUERIDOS ANUALMENTE PARA EL SISTEMA DE CONTROL DE ACCESO?	Favor remitirse a lo indicado en el punto 9.1.1 letra k) de las Especificaciones Técnicas.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
865	ET P5	9.3.4	122	AL REFERIRSE AL LABORATORIO, ESTE ES PROVISTO POR METRO O SE REFIERE A LAS INSTALACIONES QUE SIGNARÁ METRO LARA EFECTOS DE ESTA LICITACION?	Sí, corresponde al espacio físico entregado por METRO para el desempeño de las labores solicitadas en los Productos N°4 y N°5.
866	ET P5	9.3.6 B	124	LOS REPUESTO PROPORCIONADOS POR METRO INCLUYEN EL SISTEMA DE IMPRESIÓN?	Estos deberán ser provistos por el PROVEEDOR ADJUDICADO.
867	ET P5	9.3.6 C	124	SE DEBE ENTENDER QUE EL PROVEEDOR SE OBLIGA A DISPONER DE DOSEQUIPOS DE CONTROL DE ACCESO COMO RESPALDO. SI SE REQUIERE UNA TERCERA (O MAS) ESTAS SON PROVISTAS POR METRO?. SI LAS DOS UNIDADES PROVISTAS POR EL PROVEEDOR NO SE EMPLEAN EN EL PLAZO DE UNA AÑO, DEBEN SER RENOVADAS PARA EL AÑOS SIGUIENTE POR DOS UNIDADES? FAVOR ACLARAR? LAS UNIDADES EVENTUALMENTE NO USADAS SERAN ADQUIRIDAS PRO METRO?	No, el OFERENTE deberá considerar la alternativa que estime conveniente para la entrega de los servicios de mantención correctiva de los Sistema de Control de Acceso, quedando bajo su responsabilidad el suministro de máximo dos repuestos del mismo tipo durante un año, siendo responsabilidad de METRO suministrar el tercer repuesto en caso de ser necesario. En caso de contemplar mantener 2 unidades completas y no ser utilizadas en 1 año, no es necesaria su renovación y METRO no realizará la adquisición de estás.
868	ET P5	9.3.7 A B	127	LA FIGURA 8 DESCRIBE LA IMAGEN COMO CONTROL DE ACCESO, FAVOR ACLARAR SI CORRESPONDE A ACCESO O ASISTENCIA?	Favor remitirse a la aclaración técnica N° 18.
869	ET P5	9.3.7	126	EXISTE UN DIAGRAMA QUE MUESTRE LA INSTALACIÓN Y LAYOUT DE CÓMO ESTASN INSTALADOS EL CONTROL DE ACCESO Y CONTROL DE ASISTENCIA?	La información indicada será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
870	ET P5	9.3.9	129	RESPECTO DE LAS INTERVENCIONES, SE ENTIENDE QUE EL SERVICIO SOLICITADO ES DE HW, NO INCLUYE PROGRAMACIÓN, SW, APLICACIONES ASOCIADAS A LOS SISTEMAS DE ACCESO Y ASISTEMACIA?. FAVOR ACLARAR EL ALCANCE.	El OFERENTE será responsable de la mantención de HW de los sistemas indicados, se excluye la programación y mantención preventiva y correctiva de los SW asociados.
871	ET P5	9.4 B	130	ESPECIFICAR CARACTERÍSTICAS DEL FURGÓN UTILITARIO SOLICITADO (CILINDRADA, CAPACIDAD DE CARGA, MARCA/MODELO SUGERIDO, ETC.)	El OFERENTE deberá estimar el vehículo a utilizar para la prestación de los servicios.
872	ET P5	9.4 C	130	LA TABLA NRO. 27 ESPECIFICA CANTIDADES DE CADA TIPO DE EQUIPAMIENTO BACKUP. ACLARAR MODELO MARCA SUGERIDOS	Favor remitirse a lo indicado en el punto 9.3.4 letra b) de las Especificaciones Técnicas.
873	ET P1			EN PARTICULAR PARA LOS CASOS DE EQUIPOS DE MISIÓN CRÍTICA (SERVIDORES, RESPALDO ALMACENAMIENTO).	No aplica

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
874	ANEXO C1			PARA EL CATATRSO DE EQUIPOS DE MISIÓN CRÍTICA, SERVIDORES, ALMACENAMIENTO Y RESPALDO, SE PUEDE COMPLEMENTAR LA INFORMACION DEL CATASTRO CON CARACTERISTICAS TALES COMO, DISCOS, TIPOS DE ARRELOS, MEMORIA. SE PUEDEN APORTAR FOTOS O DIAGRAMAS DE CÓMO ESTAN INSTALADOS O RACKeados?	La información solicitada será entregada al Proveedor Adjudicado.
875	ET	2.2.3.Situación actual	11	Se indica que el contrato de Servicios de Outsourcing Informático concluye el 20 de Abril del 2014. Está correcta la fecha indicada	La fecha es la indicada en el punto 2.2.3 de las Especificaciones Técnicas, no obstante METRO ha decidido extender estos servicios hasta el 31 de diciembre de 2014.
876	ET	3.3.4. FUNCIONES PRODUCTO 3: SERVICIO DE INGENIERÍA TIC.	21	Para las funciones del producto 3: Servicio de Ingeniería TIC, se requiere que los ingenieros estén residentes en las oficinas de METRO?	Favor remitirse al punto 3.5.3 letras a) y b) de las Especificaciones Técnicas.
877	ET	3.6. SERVICIO DE EMERGENCIA	30	En el párrafo, se indica que el técnico con el Supervisor tienen como tarea la Activación de plan de contingencia interno para el caso de siniestro (incendio u otros) . Favor podría especificar si la activación se refiere a dar aviso al rol definido en el plan de continuidad operativa de METRO, de la contingencia ocurrida?	Sí.
878	ET				N/A
879	ET P1	5.1.1. SISTEMAS OPERATIVOS DE SERVIDORES (SITE 1)	40	En la tabla de los sistemas operativos y cantidad, se indica la existencia de 10 servidores con Windows 2000.	No aplica
880	ET P1			El sistema operativo Windows 2000 no cuenta con soporte de Microsoft, en caso de algún incidente mayor, no se contará con soporte del fabricante.	No aplica
881	ET P1			En este caso rige el SLA de 4 hrs.?	Sí.
882	ET P1			Quién será responsable de realizar la reinstalación del servidor, consecuencia del incidente mayor?	Las tareas de instalación, administración y continuidad operacional son de responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO.
883	ET P1			Cuenta METRO con las licencias del sistema operativo, en caso se requiera la instalación de este?	Sí, METRO cuenta con el licenciamiento necesario.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
884	ET P1	5.1.1. SISTEMAS OPERATIVOS DE SERVIDORES (SITE 1)	42	En el punto con la letra O) se indica: Generar y mantener durante la vigencia del contrato un Plan de Recuperación ante Desastres (DRP1), Favor podría indicar la cantidad, nombres y funcionalidad de los servidores a ser considerados en el DRP y que son críticos para METRO.	El DRP debe considerar todos los sistemas que están sujetos a la presente licitación
885	ET P1				N/A
886	ET P1				N/A
887	ET P1	5.1.1. SISTEMAS OPERATIVOS DE SERVIDORES (SITE 1)	42	Considerando el DRP, cuenta METRO con un site de Contingencia?	METRO como parte de su proyecto de extensión de Líneas 6 y 3 está en proceso de construcción de dos datacenter que actuarán como principal y contingencia
888	ET P1	5.1.2. SERVICIO DE MENSAJERÍA O CORREO ELECTRÓNICO (SITE1)	42	Bajo este párrafo, se indica lo siguiente: METRO cuenta con una plataforma de mensajería Exchange 2003 Enterprise compuesta por 3 servidores, la que durante el primer trimestre de 2014 será migrada a Microsoft Exchange 2010 compuesta por 4 servidores. Para efectos de la licitación, se considera Exchange 2010?	Sí, la plataforma Exchange 2010 debe ser considerada como parte de los servicios de administración que METRO solicita en la presente licitación.
889	ET P1				N/A
890	ET P1				N/A
891	ET	2.1. DEPENDENCIAS	8	Para el traslado entre dependencias, ¿el personal asociado al servicio contará con la posibilidad de usar en forma liberada la red de Metro o es necesario considerar transporte 100% independiente o un costo asociado al uso de Metro?	Favor remitirse a la aclaración técnica N° 8.
892	ET	2.1.5. CONECTIVIDAD DE LAS DEPENDENCIAS.	10	¿La red de uplinks de F.O. es de tipo full mesh?	La red de enlaces de fibra óptica de METRO está dispuesta en modalidad de estrella para Edificios Centrales y con anillos redundantes para Estaciones.
893	ET	2.1.5. CONECTIVIDAD DE LAS DEPENDENCIAS.	10	¿Existe un diagrama topológico que permita entender el actual servicio, incluyendo los enlaces de respaldo, filamentos de spare, tipos de F.O., distancias, equipos ópticos de acceso, etc.?	Sí, existe y será entregado el PROVEEDOR ADJUDICADO.
894	ET	2.1.5. CONECTIVIDAD DE LAS DEPENDENCIAS.	10	¿Es correcto entender que el mantenimiento tanto preventivo como correctivo de la red de F.O. será responsabilidad de Metro y sus proveedores, siendo responsabilidad del adjudicatario de la presente licitación la gestión del proveedor (apertura y seguimiento de tickets), sin transformarse en responsable	Sí, es correcto, sin embargo también aplica lo indicado en las respuestas de las preguntas N° 990 y N° 581

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				solidario de los SLAs que dicho proveedor pueda tener comprometidos contractualmente con Metro?	
895	ET P5	2.1.6. BODEGAS DE REPUESTOS.	10	¿Las bodegas de repuestos incluyen el almacenaje de equipos de spare para las plataformas de TI o el oferente debe disponer de un servicio de bodegaje independiente?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 704.
896	ET	2.1.7. OTRAS DEPENDENCIAS	10	¿Es correcto entender que la atención del nuevo equipamiento y servicios asociados a nuevas dependencias será motivo de revisión de contrato para incluir dichos activos y servicios como adicionales al contrato base?	Favor remitirse a lo indicado en el punto 9 de las Especificaciones Técnicas. Por otro lado para complementar esta respuesta favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 277
897	ET	2.1.7. OTRAS DEPENDENCIAS	10	¿Metro espera recibir una oferta de tipo unitaria o paquetizada para los incrementos adicionales en el parque asociado al servicio?	El valor a ofertar corresponderá a un valor único mensual, a excepción del Producto 6 y de acuerdo a los formularios económicos del Anexo B, cabe señalar que es el Oferente el responsable de dimensionar los recursos necesarios para cumplir lo solicitado en las Especificaciones Técnicas en función de los niveles de servicio requeridos en el Anexo C2.
898	ET P4	2.2.3. SITUACIÓN ACTUAL	11	Para tabla estadística de promedios mensuales, favor entregar un detalle de los tipos de requerimientos y su cantidad promedio, para cada producto indicado en la tabla. Por ejemplo, para "Administración de Redes" y "Administración de Seguridad" pueden existir actividades tales como: Alta de puerto para usuario, reconfiguración de puerto, reconfiguración de equipo, habilitación de servicio específico en equipo, reconfiguración de un conjunto de equipos por servicio nuevo, readecuación de routing interno, integraciones de red con proveedores externos, habilitación de accesos VPN (IPSec S2S, IPSec Client, SSLVPN), habilitación de acceso Internet, recuperación y reconfiguración de equipos por falla de hardware, etc.	No se cuenta con esta información, no obstante el PROVEEDOR ADJUDICADO podrá procesar la información histórica para llegar a este detalle.
899	ET P2	2.2.5. PLATAFORMA DE RED	13	¿Existe hoy en funcionamiento alguna herramienta corporativa de monitoreo y administración de los servicios y equipos de red de datos que sea necesario reutilizar o se espera que la provisión de dicha herramienta sea abordada por el oferente como parte del servicio?	Favor remitirse al punto 6 de las Especificaciones Técnicas donde se señalan las Herramientas que METRO disponibilizará para que el PROVEEDOR ADJUDICADO realice sus funciones.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
900	ET P2	3.3.3. FUNCIONES PRODUCTO 2: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO INTEGRADO DE MONITOREO. Letra d).	20	Favor indicar en forma detallada los alcances de "...desde la solución y atención de usuarios...".	Se refiere a las actividades necesarias para atender fallas de conectividad relacionadas a sistemas corporativos de usuarios ya sean notebooks, pc's, tablets u otros en el ámbito de las comunicaciones y la seguridad de acceso a la red de METRO.
901	ET P2	3.3.3. FUNCIONES PRODUCTO 2: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO INTEGRADO DE MONITOREO. Letra d).	20	Según lo indicado en el punto, se observa que al "Técnico de Networking y Operación de Campo (TNOC)" se le pretende asociar tareas tanto de soporte como de IMACs, sin definir en forma previa volumen y alcances específicos de los mismos. ¿Es esto correcto o los IMACs serán tratados como proyectos o mini proyectos evaluados y costeados en forma independiente a la operación y administración, que entendemos es el marco del presente servicio?	Los requerimientos para el Subproducto 3 del Producto 2 se encuentran descritos en el punto 6.4 de las Especificaciones Técnicas, el PROVEEDOR ADJUDICADO deberá cumplir con todos estos de acuerdo a los SLA descritos en el Anexo C2. Para mayor claridad se debe entender que todas las actividades IMAC (Instalaciones, Movimientos, Ampliaciones y Cambios) en el ámbito de las Comunicaciones y la Seguridad de la Red Corporativa de METRO y que guarden relación con lo solicitado en las Especificaciones Técnicas son materia de la presente Licitación y no implicarán aumento de costo en el servicio prestado.
902	ET P2	3.3.3. FUNCIONES PRODUCTO 2: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO INTEGRADO DE MONITOREO. Letra d).	20	Para la "...instalación o configuración de enlaces de comunicación y de equipamiento de Conectividad, Seguridad o Telefonía IP en Estaciones, Talleres y Edificios Centrales.", ¿aquellos ítems relacionados con infraestructuras base (enlaces físicos, cableado de cobre, links de F.O., canalizaciones, tableros de circuitos eléctricos, puntos eléctricos, provisión de racks, jumpers de F.O., patch pannels, patch cords, user cords, puntos de datos y sus accesorios, etc.), serán de responsabilidad de Metro?	Sí.
903	ET P2 SP4	3.3.3. FUNCIONES PRODUCTO 2: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO INTEGRADO DE MONITOREO. Letra e).	20	Favor indicar, según la experiencia de Metro, qué especialización debe presentar el profesional de nivel Técnico Superior, asociado a la "Monitorización y Operación de Peaje" (Informático, Eléctrico, Electrónico, Mecánico, etc.).	Todas las anteriores y además conocimientos comprobables en plataformas Linux.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
904	ET P2	6.2.1 Análisis de ios y detección de bugs	60	Existe un detalle del equipamiento de comunicaciones considerado para este servicio?	Aplica a todo el equipamiento descrito en el Anexo C1, Hoja “Comunicaciones & Seguridad” y a todo el equipamiento de Comunicaciones que METRO adquiera durante la duración del contrato.
905	ET P2	6.2.1 Análisis de ios y detección de bus, letra b	61	Metro cuenta con una herramienta de detección de vulnerabilidades?	METRO cuenta con la herramienta Cisco Lan Management Solution, explicitada en el punto 6.2.2 letra c), no obstante el PROVEEDOR podrá usarla o no en la medida que le permita cumplir con los requerimientos descritos en el punto 6.2.1 y los SLA descritos en el Anexo C2.
906	ET P2	6.3 Requerimientos SOC	62	Es posible contar con las normativas y políticas de seguridad de metro?	Esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
907	ET P2	6.3 Requerimientos SOC, letra c	62	La actualización de los sistemas de seguridad deben considerarse fuera de horario hábil?	El horario de ejecución de estas actividades será coordinado con el PROVEEDOR ADJUDICADO, no obstante este mismo deberá disponer de los mecanismos necesarios para disminuir el impacto de estas actividades al mínimo.
908	ET P2	6.3 Requerimientos SOC, letra c	62	Metro cuenta con los contratos vigentes de la plataforma de seguridad que permiten bajar actualizaciones y solicitar soporte en caso necesario?	No, no obstante el PROVEEDOR ADJUDICADO deberá disponer de los niveles de servicio y soporte requeridos en el Anexo C1 para cada uno de estos equipos según corresponda y cumplir con los SLA descritos en el Anexo C2 para esta plataforma.
909	ET P2	6.3 Requerimientos SOC, letra i,j	62	Se puede indicar cuales son las herramientas y el software con que cuenta metro para la seguridad?	Favor remitirse al punto 6.3.2
910	ET P2	6.3 Requerimientos SOC, letra m	63	Existen dependencias de metro que estén fuera de la región metropolitana?	No.
911	ET P2	6.3 Requerimientos SOC, letra n	63	Se puede contar con la número aproximado de usuarios con que cuenta la matriz de acceso?	Esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
912	ET P2	6.3 Requerimientos SOC, letra s	63	Análisis de tráfico cual es la herramienta de sniffer.?	Favor remitirse al punto 6.3.2
913	ET P2	6.3.2 herramientas de hw y sw.	64	Las herramientas mencionadas están con contratos de mantención vigentes?	Es responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO, la operación y mantención de las herramientas dispuestas para el cumplimiento de sus funciones por METRO de acuerdo a las Especificaciones Técnicas y SLA dispuestos para estos efectos

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
914	ET P2	6.3.2 herramientas de hw y sw.	64	Se requiere que el personal del proveedor este certificado en la herramientas mencionadas?	No, sin embargo, es responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO que el personal esté capacitado en el uso de estas.
915	ET P1	3.2.2 Funciones Específicas por cada Producto	15	Los Administradores de Infraestructura de servidores (Site1) (Site2) pueden realizar esta labor en forma remota???	No. Favor remitirse al punto 3.5 de las Especificaciones Técnicas.
916	ET P2	3.2.2 Funciones Específicas por cada Producto	15	Los Administradores de Redes (NOC) pueden realizar esta labor en forma remota???	No. Favor remitirse al punto 3.5 de las Especificaciones Técnicas.
917	ET P2	3.2.2 Funciones Específicas por cada Producto	15	Los Administradores de Seguridad (SOC) pueden realizar esta labor en forma remota???	No. Favor remitirse al punto 3.5 de las Especificaciones Técnicas.
918	ET	2.1. DEPENDENCIAS	8	como es la distribución del personal técnico en base a las ubicaciones de las oficinas enumeradas desde la 1 a la 10	Con excepción de Talleres Neptuno, Talleres Puente Alto y Talleres San Eugenio, donde deberá haber al menos 1 técnico de soporte (Producto 4) salvaguardando la continuidad operacional de la plataforma de productividad corporativa, todo el personal del PROVEEDOR tendrá residencia en Edificios Centrales de METRO.
919	ET P4	2.2.3. SITUACIÓN ACTUAL	11	La "cantidad de Requerimientos" es una muestra promedio de cuantos meses???	Últimos 48 meses
920	ET	3.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVICIOS	14	De acuerdo a la estructura organizacional, Ingeniería TIC e Ingenieros especialistas pueden estar físicamente en las dependencias del oferente o es mandatorio estos estén en dependencias de METRO???	Sí, es mandatorio que desarrollen su función en dependencias de METRO, para mayor detalle Favor remitirse al punto 3.5 de las Especificaciones Técnicas.
921	ET	3.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVICIOS	14	De acuerdo a la estructura organizacional, cuantas personas por cada una de las especialidades se requieren???	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 280
922	ET P1	5.1.1. SISTEMAS OPERATIVOS DE SERVIDORES (SITE 1)	40	Cual es grado de responsabilidad del oferente con respecto a Open VMS Versión 4000-100 (VAX)???	La responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO será asegurar la continuidad operacional de la plataforma de hardware y software.
923	ET P1	5.1.1. SISTEMAS OPERATIVOS DE SERVIDORES (SITE 1)	42	De acuerdo al punto l), esto considera el SO de Open VMS Versión 4000-100 (VAX)??	Sí, el sistema Operativo OPEN VMS en la versión indicada debe ser considerado.
924	ET P1	5.1.1. SISTEMAS OPERATIVOS DE SERVIDORES (SITE 1)	42	De acuerdo al punto o), que sistemas, servicios, etc. considera el "Generar y mantener" un DRP???	El DRP debe considerar todos los sistemas que están sujetos a la presente licitación

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
925	ET P1	5.1.2. SERVICIO DE MENSAJERÍA O CORREO ELECTRÓNICO (SITE1)	43	De acuerdo al punto h), cual es la marca y versión del sistema Antispam??	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°48
926	ET P1	5.2.1. SISTEMAS OPERATIVOS DE SERVIDORES (SITE 2)	51	En caso de falla en la cual está comprometido el hardware, la responsabilidad del proveedor está acotada solo a la gestión con la empresa con la cual METRO tiene un contrato de soporte (vigente) del hardware con la marca y con la cual también existe un SLA??? En definitiva el proveedor no es responsable del hardware.	Es de responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO gestionar la totalidad de las fallas de hardware. Para el caso del equipamiento con garantía vigente, el PROVEEDOR deberá gestionar y administrar la garantía y reparación. Para el resto de los casos, el PROVEEDOR deberá asegurar la continuidad operacional del equipo en falla.
927	ET P2	6.5. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS CIM	68	ante una falla de hardware, METRO considera que el PROVEEDOR debe considerar tener equipos en spare por cada una de estas marcas?	El PROVEEDOR deberá adquirir el soporte o garantía de fábrica para todo el equipamiento descrito en el Anexo C1, Hoja "Comunicaciones & Seguridad", letra a), ya sea mediante SmartNet, ShareSupport, SmartCare u otra modalidad de acuerdo a lo señalado en la tabla, durante la duración del contrato para cumplir con los SLA descritos en el Anexo C2. Por otra parte, El PROVEEDOR deberá mantener en dependencias de METRO por la duración del contrato, los equipos descritos en el punto 6.7.2, que serán destinados a reemplazo de elementos en falla mientras se gestiona ya sea su reparación o garantía mediante los contratos 8x5xNBD o 24x7x4 dispuestos para este efecto o mediante equipamiento provisto por METRO, cuando aplique, cada vez que los equipos en falla no puedan ser reparables por el PROVEEDOR.
928	Anexo C1	Comunic. & Seguridad	b)	Todos los equipos de comunicaciones administrables??	Todos los switches son administrables.
929	Anexo C1	Comunic. & Seguridad	b)	Las marcas como SURECOM, TP-LINK, TRENDNET, 3COM, etc. Metro cuenta con un soporte vigente con estas marca??	No, para este equipamiento METRO solicita el stock de spare en el punto 6.7.2 de las Especificaciones Técnicas. Durante la duración del contrato, METRO podrá utilizar estos equipos en reemplazo del equipamiento en falla sin necesidad que el PROVEEDOR reponga el equipo utilizado.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
930	ET	1 Introducción	5	Se menciona que la licitación abarca 6 servicios agrupados en tres paquetes, favor indicar si la adjudicación de estos es conjunta o pueden ser adjudicados por separado.	No, los Productos y Subproductos no pueden ser adjudicados por separado, los Oferentes deberán entregar ofertas por Paquete y la totalidad de los Productos y Subproductos incluidos en el o los Paquetes por los cuales oferte.
931	ET P5	1.2.2. PRODUCTO 5: SERVICIO DE MANTENCIÓN, LOGÍSTICA Y GARANTÍA DE HARDWARE.	7	Se indica que “El producto “SERVICIO DE MANTENCIÓN, LOGÍSTICA Y GARANTÍA DE HARDWARE” se refiere a la prestación de servicios de mantenimiento preventiva y correctiva del hardware de la red corporativa y servicios de apoyo a la gestión transversal de los paquetes 1, 2 y 3”. Con esto debemos entender que se requiere realizar mantenimiento preventivo y correctivo a plataforma de usuarios, impresión y servidores/equipos de comunicación?	Favor remitirse al equipamiento indicado en el Anexo C1.
932	ET P4	2.2.3. SITUACIÓN ACTUAL	11	Respecto de la cantidad mensual promedio de requerimientos de “soporte Usuarios” favor indicar : a) si corresponden a solicitudes atendidas en el puesto del usuario, b) información detallada de esta estadística indicando clasificación (incidentes y/o requerimientos, c) confirmar que cada solicitud corresponde a un equipo y/o usuario particular y en el caso que existan requerimientos masivos indicar cantidad promedio mes de estos requerimientos y una estimación del volumen de usuarios involucrados en cada tickets, d) indicar distribución horaria de los requerimientos.	A) Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 31. B) Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 36. C) No es posible entregar esta información por cuanto existen usuarios que utilizan el mismo PC (cuentas genéricas). D) Favor remitirse al punto 8.2.4 de las especificaciones técnicas.
933	ET P4	2.2.3. SITUACIÓN ACTUAL	11	Respecto de la cantidad mensual promedio de requerimientos de “mesa de ayuda primer nivel” favor indicar si estos corresponden a todos las interacciones que recibe este primer nivel de soporte. Nos parece muy baja la cantidad de requerimientos recibidos por este grupo , teniendo en consideración que es el primer y único punto de contacto para que los usuarios reportes sus incidentes y/o requerimientos.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 932

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
934	ET P4	2.2.3. SITUACIÓN ACTUAL	12	Respecto de la cantidad mensual promedio de requerimientos de "sistema de negocio" favor precisar cuál es el alcance del servicio requerido para estos sistemas. Por ejemplo indicar si deben atender consultas en la mesa de ayuda, si se deben atender incidentes y/o requerimientos en el puesto de los usuarios, etc.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 543.
935	ET P4	2.2.3. SITUACIÓN ACTUAL	13	Se indica "Adicionalmente, el PROVEEDOR deberá considerar los sistemas Gxportal , Documentum, Primavera, Workflow y App. De RRHH, para los que no se tiene registros de requerimientos ya que están en proceso de implementación".	N/A
936	ET P4			Favor indicar cuál es el alcance del servicio requerido para estos sistemas. Por ejemplo indicar si deben atender consultas en la mesa de ayuda, si se deben atender incidentes y/o requerimientos en el puesto de los usuarios, etc.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 934
937	ET	3.2.2. FUNCIONES ESPECÍFICAS POR CADA PRODUCTO	16	Cuando el proveedor deba disponer de personal adicional para hacer frente a contingencias, los costos asociados serán de cargo de Metro?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
938	ET	3.2.2. FUNCIONES ESPECÍFICAS POR CADA PRODUCTO	16	Se indica que "el proveedor será responsable de dimensionar adecuadamente su planta de personal, tanto al inicio como durante toda la vigencia de los servicios, ajustando apropiadamente su equipo de trabajo para cubrir la operación normal y la contingencia". A fin de realizar los dimensionamientos adecuados favor indicar antecedentes que permitan dimensionar la frecuencia y esfuerzos en recursos humanos que han sido necesarios para hacer frente a situaciones de contingencia para cada uno de los perfiles solicitados.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
939	ET				N/A
940	ET P2	3.3.3. FUNCIONES PRODUCTO 2: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO INTEGRADO DE MONITOREO d) TÉCNICO DE NETWORKING	20	Favor indicar la cantidad de técnicos de networking y operación de campo (TNOC) que actualmente ejecutan las actividades y tareas asociadas a este perfil.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
		Y OPERACIÓN DE CAMPO (TNOC)			
941	ET P2	3.3.3. FUNCIONES PRODUCTO 2: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO INTEGRADO DE MONITOREO d) TÉCNICO DE NETWORKING Y OPERACIÓN DE CAMPO (TNOC)	20	Favor indicar el volumen mensual promedio de casos o tickets que estos recursos atienden e indicar cuál es el lugar físico en donde residen y como se desplazan al resto de las instalaciones.	Para el volumen mensual Favor remitirse al punto 2.2.3 de las Especificaciones Técnicas. Lugar de residencia: Edificios Centrales. Desplazamiento: remitirse a la aclaración técnica N° 8
942	ET P4	3.3.5. FUNCIONES PRODUCTO 4: CENTRO DE SERVICIO A USUARIOS.	23	Favor indicar el volumen mensual promedio de interacciones o tickets que estos recursos atienden e indicar cuáles es el lugar físico en donde residen	Favor remitirse al punto 8.2.4 de las especificaciones técnicas.
943	ET P4	b) AGENTE DE MESA DE AYUDA (OUTSIDE)			N/A
944	ET P4	3.3.5. FUNCIONES PRODUCTO 4: CENTRO DE SERVICIO A USUARIOS.	23	Favor indicar la cantidad de agente de mesa de ayuda que actualmente ejecutan las actividades y tareas asociadas a este perfil.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
945	ET P4	b) AGENTE DE MESA DE AYUDA (OUTSIDE)			N/A
946	ET P6	3.3.7. FUNCIONES PRODUCTO 6: SERVICIO DE FOTOCOPIADO , IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .	24	Favor indicar la cantidad de técnicos de soporte funcionales que actualmente ejecutan las actividades y tareas asociadas a este perfil	El OFERENTE debe estimar el personal necesario para cumplir con el horario y SLA establecidos.
947	ET P6	a) TÉCNICO DE SOPORTE MULTIFUNCIONALES			N/A
948	ET P6	3.3.7. FUNCIONES PRODUCTO 6: SERVICIO DE FOTOCOPIADO , IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .	24	Favor indicar el volumen mensual promedio de casos o tickets que estos recursos atienden e indicar cuál es el lugar físico en donde residen y como se desplazan al resto de las instalaciones.	Para la primera consulta, favor remitirse a lo indicado en el punto 2.2.3 de las Especificaciones Técnicas. Para la segunda preguntas, favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°428.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
949	ET P6	a) TÉCNICO DE SOPORTE MULTIFUNCIONALES			N/A
950	ET P4	3.4. NIVELES DE SOPORTE	25	El soporte de nivel 1 es realizado por los agentes de la mesa de ayuda? Favor confirmar y/o corregir esta apreciación.	Es correcto lo indicado.
951	ET P4	3.5.5. HORARIOS PRODUCTO 4: CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS.	28	Favor indicar la cantidad de técnicos de soporte a usuarios que actualmente ejecutan las actividades y tareas asociadas a este perfil. Además indicar:	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
952	ET P4			a) Estructura de turnos en el horario de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas y la cantidad de técnicos por turno.	Es el OFERENTE el responsable de la definición de los turnos en función de los requerimientos cautelando el cumplimiento de la legislación laboral vigente.
953	ET P4	c) Soporte a Usuarios		b) indicar la cantidad de técnicos disponibles los días sábados de 09:00 a 14:00 horas	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
954	ET P4	3.5.5. HORARIOS PRODUCTO 4: CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS.	28	Favor indicar el volumen mensual promedio de casos o tickets que estos recursos atienden e indicar cuál es el lugar físico en donde residen y como se desplazan al resto de las instalaciones.	Favor remitirse al punto 8.2.4 y a la respuesta de la pregunta N° 609. METRO proveerá las facilidades para el desplazamiento.
955	ET P4	c) Soporte a Usuarios			N/A
956	ET P5	3.5.6. HORARIOS PRODUCTO 5: SERVICIO DE MANTENCION, LOGÍSTICA Y GARANTÍAS DE HARDWARE.	28	Favor indicar la cantidad de técnicos de mantención preventiva y correctiva que actualmente ejecutan las actividades y tareas asociadas a este perfil. Además indicar:	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 940.
957	ET P5			a) Estructura de turnos en el horario de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas y la cantidad de técnicos por turno.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 940.
958	ET P5	a) Mantención Preventiva y Correctiva		b) indicar la cantidad de técnicos disponibles los días sábados de 09:00 a 14:00 horas	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 940.
959	ET P5	3.5.6. HORARIOS PRODUCTO 5: SERVICIO DE MANTENCION, LOGÍSTICA Y GARANTÍAS DE HARDWARE.	28	Favor indicar el volumen mensual promedio de casos o tickets que estos recursos atienden e indicar cuál es el lugar físico en donde residen y como se desplazan al resto de las instalaciones.	Favor remitirse a lo indicado en el punto 2.2.3 de las Especificaciones Técnicas para conocer el volumen de requerimientos. El lugar físico de atención es en el Edificio Corporativo ubicado Alameda #1414.
960	ET P5	a) Mantención Preventiva y Correctiva			No aplica

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
961	ET P5	3.5.6. HORARIOS PRODUCTO 5: SERVICIO DE MANTENCION, LOGÍSTICA Y GARANTÍAS DE HARDWARE.	28	Favor indicar la cantidad de técnicos de logística y garantías que actualmente ejecutan las actividades y tareas asociadas a este perfil. Además indicar:	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 940.
962	ET P5			c) Estructura de turnos en el horario de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas y la cantidad de técnicos por turno.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 940.
963	ET P5	b) Logística y Garantías		d) indicar la cantidad de técnicos disponibles los días sábados de 09:00 a 14:00 horas	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 940.
964	ET P5	3.5.6. HORARIOS PRODUCTO 5: SERVICIO DE MANTENCION, LOGÍSTICA Y GARANTÍAS DE HARDWARE.	28	Favor indicar el volumen mensual promedio de casos o tickets que estos recursos atienden e indicar cuál es el lugar físico en donde residen y como se desplazan al resto de las instalaciones.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 959.
965	ET P5	b) Logística y Garantías			No aplica
966	ET P5	3.5.6. HORARIOS PRODUCTO 5: SERVICIO DE MANTENCION, LOGÍSTICA Y GARANTÍAS DE HARDWARE.	28	Este turno deberá ser presencial en las instalaciones de Metro o en modalidad stand by desde las instalaciones del proveedor?	Los servicios de acuerdo a lo señalado en las Especificaciones Técnicas debes ser con personal residente en dependencias de METRO.
967	ET P5	c) Horario de Disponibilidad para el Turno de Emergencia de Mantenición Correctiva			No aplica
968	ET P5	3.5.6. HORARIOS PRODUCTO 5: SERVICIO DE MANTENCION, LOGÍSTICA Y GARANTÍAS DE HARDWARE.	28	Favor indicar la frecuencia promedio mensual con la que es requerida la asistencia onsite de este turno de emergencia.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 716.
969	ET P5	c) Horario de Disponibilidad para el Turno de Emergencia de Mantenición Correctiva			No aplica
970	ET P5	3.5.6. HORARIOS PRODUCTO 5: SERVICIO DE MANTENCION, LOGÍSTICA Y GARANTÍAS DE HARDWARE.	28	Este turno deberá ser presencial en las instalaciones de Metro o en modalidad stand by desde las instalaciones del proveedor?	Los servicios de acuerdo a lo señalado en las Especificaciones Técnicas debes ser con personal residente en dependencias de METRO.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
971	ET P5			Es factible que este turno sea compartido con el turno de emergencia de mantención correctiva?	Sí, es posible, siempre y cuando se cumplan los requerimientos expuestos en las Especificaciones Técnicas y los niveles de servicio solicitados en el Anexo C2
972	ET P5	d) Horario de Disponibilidad para el Turno de Emergencia de Logística			No aplica
973	ET P5	3.5.6. HORARIOS PRODUCTO 5: SERVICIO DE MANTENCION, LOGÍSTICA Y GARANTÍAS DE HARDWARE.	28	Favor indicar la frecuencia promedio mensual con la que es requerida la asistencia onsite de este turno de emergencia.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 716.
974	ET P5	d) Horario de Disponibilidad para el Turno de Emergencia de Logística			No aplica
975	ET P6	3.5.7. HORARIOS PRODUCTO 6: SERVICIO DE FOTOCOPIADO , IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓ N DE DOCUMENTOS	29	Favor indicar la cantidad de técnicos de soporte multifuncionales que actualmente ejecutan las actividades y tareas asociadas a este perfil	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 946.
976	ET P6	a) Soporte Multifuncional es			N/A
977	ET P6	3.5.7. HORARIOS PRODUCTO 6: SERVICIO DE FOTOCOPIADO , IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓ N DE DOCUMENTOS	29	Favor indicar el volumen mensual promedio de casos o tickets que estos recursos atienden e indicar cuál es el lugar físico en donde residen y como se desplazan al resto de las instalaciones.	Para la primera consulta, favor remitirse a lo indicado en el punto 2.2.3 de las Especificaciones Técnicas. Para la segunda preguntas, favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°428.
978	ET P6	a) Soporte Multifuncional es			N/A
979	ET P6	3.5.7. HORARIOS PRODUCTO 6: SERVICIO DE FOTOCOPIADO , IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓ N DE DOCUMENTOS	29	Este turno deberá ser presencial en las instalaciones de Metro o en modalidad stand by desde las instalaciones del proveedor?	Favor remitirse a lo solicitado en la respuesta de la pregunta N°170.
980	ET P6			Es factible que este turno sea compartido con el turno de emergencia de mantención correctiva?	Es factible, siempre y cuando se cumplan los requisitos descritos en las Especificaciones Técnicas y los niveles de servicio solicitados y además sea el mismo Proveedor el

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					que adjudique ambos Paquetes.
981	ET P6	b) Horario de Disponibilidad para el Turno de Emergencia			N/A
982	ET P6	3.5.7. HORARIOS PRODUCTO 6: SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	29	Favor indicar la frecuencia promedio mensual con la que es requerida la asistencia onsite de este turno de emergencia.	En el actual contrato de servicios no hemos requerido la activación del turno de emergencia, no obstante para METRO es necesario contar con este servicio en caso de ser necesario.
983	ET P6	b) Horario de Disponibilidad para el Turno de Emergencia			N/A
984	ET P4	3.7. PROCESOS DEL SERVICIO	31	La herramientas de SW que soportará los distintos procesos de requeridos para la operación de los servicios será provista por Metro?	No es responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO del paquete N°2
985	ET	4.1. REQUERIMIENTOS GENERALES DE BIENES	34 - 35	La cantidad de estaciones de trabajo (pc's) y notebook será definida por el proveedor?	El PROVEEDOR ADJUDICADO deberá proveer como mínimo el equipamiento requerido en las Especificaciones Técnicas para cada una de las funciones solicitadas.
986	ET P1	4.2. NIVELES DE PARTNER REQUERIDOS O SERVICIOS DE SOPORTE ESPECIALIZADO O NIVEL 3	38	Favor indicar cuáles son los niveles de certificación requeridos con Microsoft y si la carta solicitada debe ser extendida por particularmente para este proceso.	Lo indicado en el párrafo 1 del punto 4.2, se refiere a acreditaciones que posibiliten el acceso a soporte de tercer nivel con los fabricantes de las plataformas que operan en METRO.
987	ET p4	d) PRODUCTO 4: CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS.			N/A
988	ET P2	6.4. SUBPRODUCTO 3: REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO PARA EL TÉCNICO DE NETWORKING Y OPERACIÓN DE CAMPO.	65	Favor indicar el promedio mensual de tickets que son atendidos por este servicio y la distribución horaria de esta demanda.	Favor remitirse al punto 2.2.3 de las Especificaciones Técnicas
989	ET P2	6.4. SUBPRODUCTO 3: REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO PARA EL TÉCNICO DE NETWORKING Y OPERACIÓN DE CAMPO.	65	Este servicio debe considerar la atención de problemas de cableado? Si es así indicar si el costo de reparación y fundamentalmente de los materiales será de cargo de Metro.	No, no se considera la mantención correctiva del sistema de cableado, solo limpieza, reajuste, reemplazo de chicotes y cualquier actividad menor que no involucre costos adicionales, cuando corresponda.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
990	ET P2	6.4. SUBPRODUCTO 3: REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO PARA EL TÉCNICO DE NETWORKING Y OPERACIÓN DE CAMPO.	66	Cual es el alcance de las actividades de mantención preventiva y correctiva que se deben realizar en los enlaces de conectividad. Favor precisar en detalle las actividades que se ejecutan y su frecuencia.	Limpieza, reajuste, reemplazo de chicotes y cualquier actividad menor que no involucre costos adicionales. Por otra parte cabe mencionar que METRO cuenta con servicio de mantención correctiva para enlaces de fibra y cobre.
991	ET P2	6.4. SUBPRODUCTO 3: REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO PARA EL TÉCNICO DE NETWORKING Y OPERACIÓN DE CAMPO.	66	Favor especificar cuáles son los controles de calidad que Metro tiene definido para su equipamiento de comunicaciones y/o seguridad	Corresponden a los controles de calidad que permitan garantizar la operatividad de los sistemas en cuestión.
992	ET P2	6.4. SUBPRODUCTO 3: REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO PARA EL TÉCNICO DE NETWORKING Y OPERACIÓN DE CAMPO.	66	Favor indicar el volumen mensual promedio de actividades de instalación de equipos de comunicación.	El volumen mensual para nuevas instalaciones es de 0,5.
993	ET P2	6.4. SUBPRODUCTO 3: REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO PARA EL TÉCNICO DE NETWORKING Y OPERACIÓN DE CAMPO.	66	Las herramientas solicitadas y la cantidad indicada en las bases es la cantidad total o son los recursos que se deben asignar a cada técnico relacionado con este servicio?	No, estas herramientas se requieren para la Función de Técnicos de Networking y Operación de Campo.
994	ET P2	6.5. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS CIM	68	Se indica que en el caso que un equipo presente una falla irreparable el equipo habilitado como respaldo será dejado en forma definitiva en operación y el equipo dañado será dado de baja. Este cambio definitivo será facturado a Metro?	No. Para mayor detalle, favor remitirse al punto 6.7.2 de las Especificaciones Técnicas donde se solicita un conjunto de equipos de spare que el PROVEEDOR deberá mantener en dependencias de METRO durante la duración del contrato, y que podrán ser usados como respaldo o reemplazo de equipos en falla sin costo para METRO.
995	ET P2			Cuál es el volumen anual de estos casos?	El promedio anual a la fecha es de entre 1 y 2, no obstante esto no es compromiso por parte de METRO respecto de fallas futuras.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
996	ET P2			Como se actuará con las fallas causadas por fuerza mayor, negligencias y/o mal uso, de personal ajeno a los técnicos del proveedor?	Toda falla que afecte a los sistemas cubiertos por el Producto 2 deberá ser atendida de acuerdo a los requerimientos establecidos en las Especificaciones Técnicas y en función de los SLA descritos en el Anexo C2, una vez resuelta la contingencia, METRO analizará los antecedentes respectivos que demuestren intervención de terceros o indiquen causa de fuerza mayor para revisar los SLA correspondientes.
997	ET P2	6.7.2. EQUIPAMIENTO GENERAL	72	Los equipos con fallas que se encuentren sin garantía y/o contratos de terceros deberán ser reparados por el proveedor sin cargo para Metro?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 253.
998	ET P2	6.9. ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIO	75	Favor identificar (con número de serie) el equipamiento no Cisco, sin contratos de servicio ni soporte de fábrica	La información disponible fue entregada a los Oferentes en el Anexo C1
999	ET P2				N/A
1000	ET P2	6.9. ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIO	75	Favor identificar (con número de serie) el equipamiento Cisco, sin contratos de servicio ni soporte de fábrica que no será renovado durante la duración del servicio, generalmente en EoNSA (End of New Service Attachment) vencidos.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 998
1001	ET P2	6.9. ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIO	75	Favor identificar (con número de serie) el Equipamiento Cisco, sin contratos de servicio ni soporte de fábrica que será renovado por METRO durante la duración del servicio.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 998
1002	ET P2	6.9. ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIO	75	Favor identificar (con número de serie) el Equipamiento Cisco, con contratos y soporte que vencerá durante la duración del servicio y será renovado por METRO	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 998
1003	ET P2	6.9. ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIO	75	Favor identificar (con número de serie) el equipamiento con otros contratos de soporte de diversos fabricantes	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 998
1004	ET P2 SP4	6.13.3. GESTIÓN DE AVERÍAS	80	Las fallas de HW/SW que afecten a la plataforma del sistema de peaje y que no puedan ser resueltas por los operadores en forma remota deberán ser atendidas en terreno por estos mismos operadores o se deberán gestionar contratos y/o garantías vigentes de responsabilidad de empresas distintas al proveedor del servicio de monitoreo y operación?	Solo deben generar el escalamiento establecido, para cada caso, esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
1005	ET P4	8.2.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA	96	Metro entregará la capacitación inicial de las aplicaciones y/o sistemas de negocio a los cuales la mesa de ayuda deberá proveer soporte de primer nivel?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 79
1006	ET P4	8.2.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA	96	Favor indicar marca y modelo de la central telefónica de Metro con la cual el proveedor deberá conectarse para la operación del servicio de mesa de ayuda.	Marca Siemens modelo Hipath 4000
1007	ET P4	8.2.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA	96	Cuál es la dirección de Metro donde el proveedor deberá conectar el enlace de datos?	Alameda 1414
1008	ET P4			Cuál es la capacidad requerida para este enlace?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
1009	ET P4	8.2.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA	96	Cuál es el volumen mensual promedio de solicitudes de instalación de equipos de video conferencia?	De 15 a 20 requerimientos mensuales.
1010	ET P4	8.2.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA	96	A modo de referencia favor indicar la cantidad de agentes que actualmente entregan el servicio de mesa de ayuda.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 123
1011	ET P4	8.2.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA	96	Cuál es el volumen mensual de requerimientos de Creación, Eliminación, Traslado o Reparación de puntos de datos o fibra óptica?	El OFERENTE debe considerar un número promedio mensual estimado de 20 requerimientos.
1012	ET P4			Qué servicio será responsable de la atención de estos tickets?	Existe un contrato que no es materia de la presente licitación que es el responsable de la solución de estos.
1013	ET P4			Los costos de materiales serán de cargo de Metro?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 1012
1014	ET P4	8.2.2. SOFTWARE DE GESTIÓN DE TICKETS	101	Al término del contrato la herramienta de gestión de tickets será de propiedad de Metro?	No.
1015	ET P4			La herramienta requerida debe ser un producto world class y con presencia comercial en el mercado o es factible la utilización de una herramienta de desarrollo propietario y que cuenta con certificaciones internacionales – Pink Elephant?	Es responsabilidad del OFERENTE determinar la mejor solución, basándose en el cumplimiento de los aspectos descritos en el punto 8.2.2 de las especificaciones técnicas.
1016	ET P4	8.2.4. ANTECEDENTES PARA DIMENSIONAMIENTO	103	La tabla adjunta en éste numeral muestra la cantidad mensual promedio de llamadas recibidas en la mesa de ayuda.	Sí.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
1017	ET P4			Favor indicar la cantidad de correos mensuales que son recibidos por la mesa de ayuda y cuales serán indicadores con los que se medirá su gestión.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 31 y a los indicados descritos en el Anexo C2
1018	ET P4	8.2.4. ANTECEDENTES PARA DIMENSIONAMIENTO	103	Por cuánto tiempo deberán ser almacenadas las llamadas grabadas?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 606
1019	ET P4	8.3.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	105	Por favor indicar el volumen mensual de desconexión, traslado y posterior conexión de equipamiento producto de reubicación de usuarios y el horario en que se ejecutan estas actividades.	El horario es hábil, con respecto a los movimientos como promedio corresponde a un estimado de 30 requerimientos mensuales.
1020	ET P4	8.3.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	105	El movimiento de equipos entre las instalaciones del Metro que es requerido por la instalación de nuevos equipos o la reubicación de usuarios será realizado por Metro?	No es responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO.
1021	ET P4	8.3.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	105	El servicio de instalación y configuración de equipos de video conferencia debe considerar que el técnico de soporte permanezca en la instalación durante el tiempo que dure la videoconferencia?	No, solo debe asegurar la conexión y funcionalidad.
1022	ET P4	8.3.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	105	Respecto del apoyo requerido para el proyecto de sistema de audio para usuarios no videntes, se solicita entregar antecedentes necesarios para dimensionar los esfuerzos, como por ejemplo: indicar plazo de duración del proyecto, cantidad de estaciones donde se deberá habilitar esta solución, tiempo promedio de trabajo por estación, y otros que Metro estime conveniente proporcionar.	El proyecto no es materia de la presente licitación, el PROVEEDOR ADJUDICADO, deberá realizar las tareas descritas en el punto 8.3.1 letra E.
1023	ET P4	8.3.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	105	Cuáles son los equipos que conforman la plataforma de las salas de simulación de trenes?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 302.
1024	ET P4			Estos equipos tienen contratos de mantención y/o garantías vigentes?	No.
1025	ET P4			Si existen contratos y estos vencen durante la vigencia del contrato, estos serán renovados por Metro?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 1024
1026	ET P4			O los equipos deben ser reparados por el proveedor, asumiendo todos los costos de horas hombres y repuestos?	Es responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
1027	ET P4	8.3.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	105	Cuáles son los equipos que conforman la plataforma de los intermodales de Metro?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 303
1028	ET P4			Estos equipos tienen contratos de mantención y/o garantías vigentes?	No.
1029	ET P4			Si existen contratos y estos vencen durante la vigencia del contrato, estos serán renovados por Metro?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 1028
1030	ET P4			O los equipos deben ser reparados por el proveedor, asumiendo todos los costos de horas hombres y repuestos?	Es responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO.
1031	ET P4	8.3.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	105	Cuáles son los equipos que conforman la plataforma de control de acceso de Metro?	Favor remitirse al punto 9.3 de las especificaciones técnicas.
1032	ET P4			Estos equipos tienen contratos de mantención y/o garantías vigentes?	No.
1033	ET P4			Si existen contratos y estos vencen durante la vigencia del contrato, estos serán renovados por Metro?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 1032
1034	ET P4			O los equipos deben ser reparados por el proveedor, asumiendo todos los costos de horas hombres y repuestos?	Es responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO.
1035	ET P4	8.3.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	105	Cuáles son los equipos que conforman la plataforma de las oficinas de servicio al cliente de Metro?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 304
1036	ET P4			Estos equipos tienen contratos de mantención y/o garantías vigentes?	Sí.
1037	ET P4			Si existen contratos y estos vencen durante la vigencia del contrato, estos serán renovados por Metro?	Estarán vigentes durante todo el periodo del contrato asociado a esta licitación.
1038	ET P4			O los equipos deben ser reparados por el proveedor, asumiendo todos los costos de horas hombres y repuestos?	No aplica
1039	ET P4	8.3.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	105	Se indica que en el caso que Metro lo requiera podrá solicitar el apoyo para ejecutar la instalación y configuración de algún software o hardware adicional. Para efectos de dimensionar los esfuerzos favor indicar la cantidad anual estimada de estos eventos y la cantidad de usuarios y/o equipos involucrados en cada proyecto.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 834

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
1040	ET P4	8.3.3. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS	109	Se indica que el servicio de soporte a usuarios es en modalidad outside. De lo descrito en este capítulo se desprende que el proveedor deberá mantener personal residente en cuatro instalaciones de Metro, entonces no se entiende el concepto de outside y el porqué se solicita un enlace de datos para la operación de este servicio ya que los técnicos de proveedor estarán conectados a la red de Metro. Favor comentar.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 609. El enlace corresponde al servicio de mesa de ayuda que debe ser OUTSITE. El resto de los servicios solicitado son residentes en METRO.
1041	ET P6	8.3.3. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS	109	Se solicita repuestos de PC e impresoras, fusores, inyectores y otros que sean necesarios para la prestación del servicio. Estos repuestos deben ser provistos por el proveedor sin costo para Metro?	Estos requerimientos no corresponden al Paquete N°3 Producto N°5.
1042	ET P6				N/A
1043	ET P5			Que pasa con el resto de los equipos (notebook, proyectores, equipos de comunicación, UPS, tablets, etc)? no se debe considerar repuestos?	Favor remitirse al punto 9.1.1 de las Especificaciones Técnicas.
1044	ET P5	9.1.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	112	Se solicita suministrar insumos , partes y piezas para ejecutar el mantenimiento correctivo de los equipos. Para dimensionar el volumen de partes y piezas que debe asumir el proveedor se solicita indicar la cantidad y tipo de equipo que se encuentran sin garantía y/o contrato de soporte vigente.	Favor remitirse a lo indicado en el Anexo C1.
1045	ET P5	9.1.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	112	Los equipos de respaldo provisorio que sean necesarios para la operación del servicio deberán ser proporcionados por el proveedor?	Sí.
1046	ET P5			Se debe considerar proveer equipos de backup para todos los elementos identificados en el anexo C1?	Sí.
1047	ET P5	9.1.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	112	La reparación de los equipos con fallas se debe ejecutar en las instalaciones facilitadas por Metro?	Sí, no obstante el PROVEEDOR ADJUDICADO podrá trasladar este equipamiento a las dependencias que estime conveniente para proceder con su reparación, previa notificación a METRO.
1048	ET P1			La reparación de dispositivos distintos de pc y notebook también deberá ser realizada por los técnicos asignados a este servicio?	Efectivamente. Para la totalidad del equipamiento constitutivo de la presente licitación.
1049	ET P5	9.1.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	112	Favor indicar la frecuencia, horario y equipos cubiertos por el servicio de mantención preventiva.	Favor remitirse a lo indicado en el Anexo C1 y Especificaciones Técnicas.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
1050	ET P5	9.1.1.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	112	A modo de referencia indicar la cantidad de técnicos de soporte usuarios que actualmente realizan este servicio.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 940.
1051	ET P5	9.1.1.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	112	Se deberá realizar un catastro y/o levantamiento de los equipos al inicio del contrato?	No, METRO entregará el catastro actualizado a la fecha de inicio del servicio al PROVEEDOR ADJUDICADO.
1052	ET P1			Esta actividad se debe realizar en forma anual?	Si se refiere a mantenciones preventivas, el PROVEEDOR deberá presentar un plan de mantenimiento preventivo anual.
1053	ET P5	9.1.1.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	112	Se solicita indicar la cantidad anual de fusores y drum que en promedio son requeridos para la operación del contrato.	El promedio anual durante los últimos 4 periodos corresponde a: 5 drum y 5 fusores. No obstante, esto no corresponde a un compromiso de METRO.
1054	ET P5	9.2.1. SERVICIO DE LOGÍSTICA	114	A modo de referencia indicar la cantidad de personas que actualmente prestan este servicio.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 940.
1055	ET P5	9.2.1. SERVICIO DE LOGÍSTICA	114	Entendemos que los traslado de equipos que sean necesarios para la operación del servicio serán de cargo del proveedor. A fin de dimensionar los esfuerzos se pide indicar la cantidad promedio mes de traslado de equipos.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 353.
1056	ET P5	9.2.1. SERVICIO DE LOGÍSTICA	114	Los sistemas y aplicaciones necesarias para la operación de este servicio serán facilitadas por el Metro?	Favor remitirse a las Especificaciones Técnicas.
1057	ET P5	9.2.1. SERVICIO DE LOGÍSTICA	114	Los bodegueros no son responsabilidad de este servicio?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 87.
1058	ET P5	9.2.1. SERVICIO DE LOGÍSTICA	114	Favor entregar antecedentes que permitan dimensionar los esfuerzos y recursos asociados a este servicio como por ejemplo, : a) volumen mensual de solicitudes de recursos computacionales que son gestionadas, b) volumen mensual de solicitudes de recursos administrativos que son gestionadas, c) otra información que estime relevante Metro.	Favor remitirse a las Especificaciones Técnicas
1059	ET P5	9.2.1. SERVICIO DE LOGÍSTICA	114	El proceso de control de calidad debe ser ejecutado para todos los equipos y dispositivos nuevos adquiridos por Metro?	Sí.
1060	ET P1			Cual es el alcance o detalle de actividades que se deben ejecutar?	remitirse a lo indicado en la letra a) desde i a vii del punto 9.1 de las Especificaciones Técnicas
1061	ET P1			En qué lugar físico los técnicos del proveedor ejecutarán estas actividades?	Las atenciones por falla deben ser realizadas en el puesto de trabajo del usuario. En caso de que la falla no sea reparable en terreno, se debe

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
					trasladar el equipo al laboratorio técnico.
106 2	ET P1			Cuál es volumen mensual de equipos nuevos adquiridos por Metro?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 857
106 3	ET P5			Una vez ejecutadas las actividades de control de calidad los equipos deben ser devuelto a la bodega central de Metro?	No, quedarán almacenados en las bodegas dispuestas por METRO bajo control del PROVEEDOR ADJUDICADO.
106 3	ET P5			Una vez ejecutadas las actividades de control de calidad los equipos deben ser devuelto a la bodega central de Metro?	No, quedarán almacenados en las bodegas dispuestas por METRO bajo control del PROVEEDOR ADJUDICADO.
106 4	ET P5	9.2.4. SOFTWARE DE CONTROL DE ACTIVOS	116	El software de gestión de activos deberá considerar dentro de sus funcionalidades el descubrimiento automático de equipos conectados a la red?	Favor remitirse a lo solicitado en los puntos 9.2.4 y 9.2.5 de las Especificaciones Técnicas.
106 4	ET P5	9.2.4. SOFTWARE DE CONTROL DE ACTIVOS	116	El software de gestión de activos deberá considerar dentro de sus funcionalidades el descubrimiento automático de equipos conectados a la red?	Favor remitirse a lo solicitado en los puntos 9.2.4 y 9.2.5 de las Especificaciones Técnicas.
106 5	ET P5			El alcance de este requerimiento es proveer la herramienta o también el proveedor debe considerar la su explotación y la entrega de un servicio de control de activos?	Favor remitirse a lo indicado en el punto 9.2.4 de las Especificaciones Técnicas.
106 5	ET P5			El alcance de este requerimiento es proveer la herramienta o también el proveedor debe considerar la su explotación y la entrega de un servicio de control de activos?	Favor remitirse a lo indicado en el punto 9.2.4 de las Especificaciones Técnicas.
106 6	ET P5	9.2.6. SERVICIO DE GARANTÍAS	118	Con el objetivo de dimensionar los recursos necesarios para la ejecución de este servicio, favor indicar la cantidad mensual promedio de adquisición de nuevos equipos.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 857.
106 6	ET P5	9.2.6. SERVICIO DE GARANTÍAS	118	Con el objetivo de dimensionar los recursos necesarios para la ejecución de este servicio, favor indicar la cantidad mensual promedio de adquisición de nuevos equipos.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 857.
106 7	ET P5			La renovación del 25% del parque de equipos indicados en el anexo 1, será un proyecto a ejecutarse durante el 2014 y por ende no será responsabilidad del actual proveedor su instalación?	El OFERENTE debe considerar bajo el alcance de la presente licitación la instalación de los equipos que METRO estime necesarios, para más detalle favor remitirse a la respuesta a la pregunta N° 849.
106 7	ET P5			La renovación del 25% del parque de equipos indicados en el anexo 1, será un proyecto a ejecutarse durante el 2014 y por ende no será responsabilidad del actual proveedor su instalación?	El OFERENTE debe considerar bajo el alcance de la presente licitación la instalación de los equipos que METRO estime necesarios, para más detalle favor remitirse a la respuesta a la pregunta N° 849.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
1068	ET P5			Cuál es el periodo de garantía con la que serán adquiridos los nuevos equipos durante la vigencia del contrato (1 año, 2 años, 3 años , etc)?	Los equipos en general son adquiridos con 3 años de garantía, salvo que un producto en particular no contemple esta garantía extendida, en caso de ser necesaria su inclusión en el contrato de mantención será acordado con el PROVEEDOR ADJUDICADO.
1068	ET P5			Cuál es el periodo de garantía con la que serán adquiridos los nuevos equipos durante la vigencia del contrato (1 año, 2 años, 3 años , etc)?	Los equipos en general son adquiridos con 3 años de garantía, salvo que un Producto en particular no contemple esta garantía extendida, en caso de ser necesaria su inclusión en el contrato de mantención serán acordados con el PROVEEDOR ADJUDICADO.
1069	ET P5			Los proyectos masivos de instalación serán abordados como proyectos especiales y por ende cotizables caso a caso?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 849.
1069	ET P5			Los proyectos masivos de instalación serán abordados como proyectos especiales y por ende cotizables caso a caso?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 849.
1070	ET P5			A modo de referencia indicar la cantidad de técnicos que actualmente realizan este servicio.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 940.
1070	ET P5			A modo de referencia indicar la cantidad de técnicos que actualmente realizan este servicio.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 940.
1079	ET P5	9.3. SUBPRODUCTO 3: MANTENCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA DE EQUIPAMIENTO DE CONTROL DE ASISTENCIA Y ACCESO.	121	A modo de referencia indicar la cantidad de técnicos que actualmente realizan este servicio en terreno.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 940.
1080	ET P5	9.3.6. SUMINISTRO DE MATERIALES, INSUMOS Y REPUESTOS	124	Cuál es el volumen mensual de rollo y cintas de impresión que deben ser provistos?	Se estima un rollo de papel mensual por reloj control. En relación a las cintas de impresión se estima una cinta trimestral por cada reloj.
1081	ET P5	b) SISTEMA DE IMPRESION			No aplica

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
108 2	ET P5	9.3.6. SUMINISTRO DE MATERIALES, INSUMOS Y REPUESTOS	124	Se indica: "Para el caso particular de los sistemas de control de acceso, los repuestos, partes, piezas, componentes y todo elemento requeridos para la reparación, serán de responsabilidad del PROVEEDOR, no obstante, deberá considerar bajo su responsabilidad el suministro de máximo dos repuestos del mismo tipo durante un año, siendo responsabilidad de METRO suministrar el tercer repuesto en caso de ser necesario"	Sí.
108 3	ET P5			El tercer repuesto y los siguientes de cada tipo serán suministrados por Metro?	Sí.
108 4	ET P5	c) SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESO			No aplica
108 5	Anexo C2	6.1. INDICADORES SUBPRODUCT O MESA DE AYUDA	10	Por favor indicar el detalle de la pauta de calidad de atención que permitirá evaluar la calidad de atención de las llamadas.	Se acordará con el PROVEEDOR ADJUDICADO
108 6	Anexo C2	6.1. INDICADORES SUBPRODUCT O MESA DE AYUDA	10	Todas las llamadas serán evaluadas con esta pauta de evaluación?	Se acordará con el PROVEEDOR ADJUDICADO
108 7	Anexo C3	ANEXO C3: SISTEMAS DE NEGOCIO Y CORPORATIVO S	38048	Por favor precisar cuál es el nivel de soporte que la mesa de ayuda debe entregar para los sistemas y aplicaciones que están descritos en el numera 1 y 2 del anexo c3.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 543.
108 8	ET	SERVICIO DE OUTSOURCING CORPORATIVO PARA METRO			N/A
108 9	ET P4			Además indicar cuál es el nivel de capacitación que Metro entregará a los agentes del proveedor adjudicado con el servicio de mesa de ayuda	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 79
109 0	Anexo C1	Catastro de equipamiento		Es correcto entender que aquellos equipos que en este archivo aparezcan sin información de fecha de vencimiento de garantía es porque no tienen garantía vigente?. Favor confirmar y/o corregir esta apreciación.	Es correcto.
109 1	Anexo C1				N/A
109 2	Anexo C1	Catastro de equipamiento		Todos los repuestos que sean necesarios para reparar cualquiera de los equipos identificados en este anexo, que presenten fallas de uso normal y que se encuentren sin garantía y/o contratos de terceros deberán ser provistos por el	Favor remitirse a lo solicitado en el Producto 5 de las Especificaciones Técnicas

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				proveedor del servicio de producto 5?	
1093	ET P6	10,8 B	139	Se puede obtener una tarjeta para realizar las respectivas pruebas	Se entregará una copia al PROVEEDOR ADJUDICADO.
1094	ET P6	10,8 B	139	Todos los usuarios de Multifuncionales tienen tarjeta de proximidad	Aproximadamente el 90% de los usuarios tienen tarjeta de proximidad, el 10% restante tienen cuenta de AD.
1095	ET P6	10,8 I	140	El server para instalar el software de monitoreo será entregado por Metro	Favor remitirse a las respuestas de las preguntas N°127 y 128.
1096	ET P6	10,8 I	140	El sistema operativo y antivirus para el server será entregado por Metro	Efectivamente.
1097	ET P6	10,8 I	140	Se cuenta con servidor de impresión y cuantos	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°132.
1098	ET P6	10,8	140	Qué tipo y modelo de finisher ocupan actualmente	No aplica
1099	ET P6	10,8	140	Qué tipo de acabado realizan con el finisher	Se realiza la compaginación y grapado de documentos
1100	ET P6	10,8		Las máquinas deben tener mesa pedestal	EL OFERENTE debe considerar lo necesario para la instalación de las multifuncional.
1101	ET P6	10,8		Qué tipo de enchufes requieren para los equipos (nacionales o magic)	EL OFERENTE deberá considerar enchufes MAGIC.
1102	ET P6	10,3	133	Se puede tener acceso VPN para mantenimiento remoto de los software de monitoreo y control de usuarios	Sí, METRO podrá disponibilizará acceso VPN siempre y cuando se encuentre debidamente justificado
1103	ET P6	10,9	141	Se necesita dirección exacta de ubicación de las multifuncionales	Las direcciones son las indicadas en el punto 2.1 de las Especificaciones Técnicas
1104	ET P6	10,8 I	139	Especificar compatibilidad sistema operativo de dispositivos móviles Android y MAC.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 777.
1105	ET P2 SP4	6.13.1		Se solicita diagrama de flujo para entender las dependencias entre componentes	Esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
1106	ET P2 SP4	Definiciones específicas de componentes de sistema de Peaje	78		N/A
1107	ET P2 SP4		78	Indicar tasa de falla por componentes	Esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
1108	ET P2 SP4		78	¿Existe monitoreo a nivel de negocio? (que incluya la relación entre componentes)	Sí.
1109	ET P2 SP4			Indicar tipo de monitoreo que se realiza actualmente:	N/A
1110	ET P2 SP4			Nivel básico: ping, telnet, cpu, mem, etc	Ping
1111	ET P2 SP4			Nivel de Servicio: keep-alive, tiempos de respuesta	Sí.
1112	ET P2 SP4		78	Nivel de Negocio: emuladores de transacciones y revisión de respuestas y tiempos de	No.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
				respuestas, relación entre componentes	
1113	ET P2 SP4		78	Indicar los umbrales para "warning" y "critical" por componente y servicio/negocio	Esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
1114	ET P2 SP4	Definiciones específicas Máquinas autoservicio (MA)	79	¿Se considera dentro de monitoreo la comunicación a Switch-AFT y Switch Metro?	Esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
1115	ET P2 SP4	Definiciones específicas		¿Están integrados a nivel de Monitoreo los sistemas de SCP, SISMET y de Boletos?	Sí.
1116	ET P2 SP4	SCP, SISMET y Sist. de Boletos			N/A
1117	ET P2 SP4	Definiciones específicas		¿Cuál es la disponibilidad de los sistemas de Monitoreo?	100%
1118	ET P2 SP4			¿Cuál es la contingencia para los sistemas de Monitoreo?	Esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
1119	ET P2 SP4	Área de Trabajo		¿El área de trabajo es única? O ¿está separada por líneas y/o estaciones?	El área de trabajo es única.
1120	ET P2 SP4	Fallas nivel 1		Indicar tipos de fallas existentes y responsables de resolución	Esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
1121	ET P2 SP4			¿Cuáles aparte de fallas tipo nivel 1?	Solo nivel1 y de acuerdo a lo indicado en las especificaciones técnicas punto 6.13
1122	ET P2 SP4	Gestión de Averías		¿Cómo se registra y evidencia cumplimiento de tiempos de generación de avería y notificación a coordinadores en T10 y T20?	Por la relación entre el sistema de averías y la información entregada por correo
1123	ET P2 SP4	Tiempos de notificación			N/A
1124	ET P2 SP4	Reemplazo de partes o equipos		¿Es de nuestra responsabilidad proveer repuestos de partes o equipos?	No es materia de la presente licitación.
1125	ET P2 SP4	Proceso de Validación post cambio de equipo		¿Queda registro a nivel de sistema de la validación funcional de un equipo cambiado?	Sí.
1126	ET P2 SP4	Averías y Acerca de Tickets		¿Quién provee el sistema de Mesa de Ayuda?	METRO.
1127	ET P2 SP4			¿Cómo se realiza la generación de ticket?	A través del Centro de Comunicaciones de METRO.
1128	ET P2 SP4			¿La información de tickets está disponible en línea?	Sí.
1129	ET P2 SP4			¿Quien realiza la actualización de los tickets y seguimiento?	El Operador podrá actualizar y a través del CC
1130	ET P2 SP4	Resolución de fallas de comunicaciones, de hardware y software		¿Cómo se determina rápidamente este tipo de fallas?	por el comportamiento del equipamiento, los script y procedimientos serán entregados el PROVEEDOR ADJUDICADO.
1131	ET P2 SP4			¿Los sistemas de Monitoreo entregan esta información o permiten dilucidarla?	Efectivamente, los sistemas de monitoreo permiten determinar fallas de comunicación.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
1132	ET P2 SP4			¿Existe monitoreo que pueda alertar de forma remota y/o proactivade los sistemas de comunicaciones (Producto2)?	Sí.
1133	ET P2 SP4	Requerimientos para el SOP		¿Hasta dónde llega la responsabilidad del oferente en la entrega de recursos para dar el servicio?	Favor remitirse a las especificaciones técnicas 6.13.4
1134	ET P2 SP4	e) Entrega de Recursos		Se deben acotar los recursos e indicar su tipo	Los que determine el PROVEEDOR ADJUDICADO, en función que el Supervisor cuente con las herramientas necesarias para la gestión del personal de este subproducto
1135	ET P2 SP4			¿Cómo se afecta la entrega de servicio y recursos involucrados ante expansión de estaciones y/o líneas de Metro?	Favor remitirse a la especificaciones técnicas, punto 2.1.7.
1136	ET P2 SP4	Requerimientos para el OP			N/A
1137	ET P2 SP4	a)Continuidad operacional		¿Cuándo se entiende que se ve afectada la continuidad operaciones?	Por el no cumplimiento de las responsabilidades descritos en el punto 6.13.5 y los indicadores de calidad definidos para el subproducto en el Anexo C2
1138	ET P2 SP4			¿Con la falla de un solo componente o un porcentaje?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 1137
1139	ET P2 SP4	g) Procesos Nocturnos		¿Los procesos nocturnos, están sujetos a proceso de Control de Cambios?	El OP es responsable de la ejecución de los procesos definidos en el punto 6.13.5
1140	ET P2 SP4			¿Incluyen análisis de impacto y vuelta atrás?	El Operador ejecuta los procesos y actividades definidas por el Área de Peaje.
1141	ET P2 SP4			¿Quién genera y es responsable de la gestión del Control de Cambio?	METRO.
1142	ET P2 SP4	i) Liquidación transaccional		Se debe definir escalamiento a este proceso	Serán entregados al PROVEEDOR ADJUDICADO
1143	ET P2 SP4	o) nuevas tecnologías		Las nuevas herramientas o Tecnologías adquiridas por Metro deben considerar compatibilidad con los sistemas y herramientas de monitoreo y deben estar bajo proceso de control de Cambio, con Testing previo	Esto es responsabilidad de METRO. El PROVEEDOR ADJUDICADO, posterior a su entrega y proceso de inducción respectivo, será responsable de su operación y explotación.
1144	ET P2 SP4	Herramientas de software y hardware		¿Existe Sistema de Monitoreo que permita relacionar incidentes con el SCM administrado por producto1?	No.
1145	ET P2 SP4	Incorporación de nuevo personal			N/A
1146	ET P2 SP4	a)Validación de personal		¿Cuál es el tiempo comprometido por Metro para validación de personal?Dado que puede afectar servicio entregado por el oferente ante disminución de personal.	Esto será acordado con el PROVEEDOR ADJUDICADO.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
1147	ET P2 SP4	b)Tiempos de inducción		Nota: las etapas de búsqueda de personal, inducción y turnos en compañía de OP, tienen un mínimo de 8 semanas, lo cual es un riesgo ante la disminución de personal	Esto es responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO.
1148	ET P2 SP4	c)conocimientos		¿Cómo se miden los conocimientos básicos y en qué momento se realiza esta verificación?	Terminado el proceso de inducción y a través del Curriculum del profesional propuesto para reemplazo
1149	ET P2 SP4	Informes		¿Los sistemas permiten generación de informes de servicio?	No.
1150	ET P2 SP4	Estación de Trabajo		¿Cuál es la capacidad física para instalación de equipamiento?	Existe espacio suficiente para la ubicación de dos puestos de trabajo.
1151	ET P2 SP4	Comentarios Generales		Deben especificarse causales de indisponibilidad que afecten a la continuidad Operacional y SLA que liberen a los cargos de SOP y OP de responsabilidad	NO es posible para METRO contextualizar esta pregunta.
1152	ET P2 SP4			Se observa que dentro de las responsabilidades de SOP y OP están mezclados procesos de gestión de ITIL e ISO20000 (entre algunos Incidentes, problemas, disponibilidad, capacidad, Entregas, Configuración, Control de Cambios e informes) fuera de la resolución y administración de la red de peajes. No queda claro el manejo de c/u de estos procesos y sus contrapartes de Metro	Favor remitirse a las funciones requeridas descritas en el punto 6.13 de las especificaciones técnicas.
1153	ET P2 SP4			No hay claridad con respecto a relaciones y tiempos de respuesta de procesos relaciones externos a ámbito de subproductoP4.	No se entiende el contexto de esta consulta.
1154	ET P2 SP4			La dotación de personal para SOP y OP debe estar sobredimensionada, dado los altos tiempos de inducción y operación en conjunto indicados por Metro.	No se entiende el contexto de esta información.
1155	ET P5	9.1.1 - h	112	Para el equipamiento que sea adquirido una vez que el contrato en materia esté activo, el servicio corresponderá a "Administración de Garantías", lo cual se supone aplicarán los SLA que el fabricante otorgue directamente sobre en dicha cobertura eximiendo al proveedor de la aplicación de los SLAs indicados en el "Anexo C2". Favor confirmar que esto es así o aclarar detalladamente en caso contrario.	El PROVEEDOR ADJUDICADO no será responsable de los tiempos entregados por el fabricante o servicio técnico autorizado al que se deba enviar el equipo en garantía. Sin embargo deberá cumplir con lo solicitado en el punto 9.2.8 de las Especificaciones Técnicas.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
1156	Anexo C1	Servidores /Comunicación / Respaldo y UPS	N/A	Para el equipamiento detallado en el "Anexo C1", en las hojas de la referencia, indicar si existe en dicho listado equipamiento en garantía de fabricantes, equipamiento con extensión de garantía o servicio de soporte directo del fabricante, en tal caso detallar tipo de cobertura y fecha de vencimiento.	Para servidores, Favor remitirse a la respuesta para la pregunta N° 229
1157	Anexo C1	Servidores /Comunicación / Respaldo y UPS	N/A	Para el equipamiento detallado en el "Anexo C1", en las hojas de la referencia, para el equipamiento que el fabricante ha declarado obsoleto en sus programas de soporte, Metro asumirá los costos de reemplazo de las unidades producto de obsolescencia tecnológica. Favor clarificar.	Para servidores, Favor remitirse a la respuesta para la pregunta N° 229
1158	Anexo C2	7.1 Subproducto mantenimiento Preventiva y Correctiva	12	La "Tabla 1.3", para servidores, especifica tiempo de reparación de fallas, 2 horas y como tiempo acumulado de down time mensual 6 horas. ¿Ambos SLAs son vinculantes, si el tiempo de reparación es mayor que el requerido sin embargo el tiempo de down time es siempre menor que el requerido, aplicarán multas?.	El Oferente debe entender que las multas son aplicables sobre cualquier indicador que se vea afectado.
1159	ET P5	9.1.1 - h	112	Metro cuenta con un Sistema de Gestión de Activos o Inventarios TI que pueda ser utilizado para gestión de servicio de soporte y administración de garantías. Favor detallar.	El OFERENTE debe considerar los sistemas o herramientas de acuerdo a lo solicitado en los puntos 9.2.4 y 9.2.5 de las Especificaciones Técnicas.
1160	Anexo C2	7.1 Subproducto mantenimiento Preventiva y Correctiva	12	La "Tabla 1.3", para servidores, indicar como se medirán los "tiempos de reparación de fallas" y "tiempo mensual fuera de servicio". Indicar método, sistema, hitos inicio/fin y fórmula de cálculo.	Favor remitirse a lo indicado en la tabla 13 del Anexo C2 donde se especifica como se medirán los tiempos para los conceptos indicados de acuerdo a los títulos de cada columna; Criterio/Indicador; Período de medición; Nivel de Servicio; Aplicación de Multa.
1161	ET P2	6.2.1	60	Existe un detalle del equipamiento de comunicaciones considerado para este servicio?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 998
1162	ET P2	6.2.1 Análisis de ios y detección de bus, letra b	61	Metro cuenta con una herramienta de detección de vulnerabilidades?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 905
1163	ET P2	6.3 Requerimientos	62	Es posible contar con las normativas y políticas de seguridad de metro?	Esta información será entregada al PROVEEDOR ADJUDICADO.
1164	ET P2	6.3 Requerimientos SOC, letra c	62	Metro cuenta con los contratos vigentes de la plataforma de seguridad que permiten bajar actualizaciones y solicitar soporte en caso necesario?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 908

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
1165	ET P2	6.3 Requerimientos SOC, letra i,j	62	Se puede indicar cuales son las herramientas y el software con que cuenta metro para la seguridad?	Favor remitirse al punto 6.3.2
1166	ET P4	2.2.3	12	¿Quién debe soportar las aplicaciones del negocio? Metro o el proveedor?	El OFERENTE deberá dar soporte a los Sistemas de Negocio señalados en las Especificaciones Técnicas.
1167	ET P1			Especificar dirección de ambos site	Ambos site se encuentran en el complejo central administrativo en las oficinas centrales localizadas en Alameda 1414.
1168	ET	3.4 d)	25	¿Quién debe proveer el contrato de soporte con los fabricantes? Metro o el proveedor?	El PROVEEDOR ADJUDICADO, para todos los casos en que se solicite en las Bases de Licitación. Para mayor detalle favor consultar la información desarrollada en cada Producto y Subproducto de las Especificaciones Técnicas y Anexos de la presente Licitación.
1169	ET P1	4.1 Tabla N°10	35	¿Quién provee las licencias de AV, CAL Windows, Cal Exchange, Office para estas estaciones de trabajo del personal on-site para este servicio?, Metro o el proveedor?	Favor remitirse al punto 10.3 letra b) de las Especificaciones Técnicas, estas licencias deben ser adquiridas a nombre de METRO.
1170	ET P1	Tabla N°13	40	Favor especificar roles de cada uno de los servidores y software con sus respectivas versiones instaladas en c/u de ellos	El detalle de la información solicitada será entregada oportunamente al PROVEEDOR ADJUDICADO.
1171	ET P1	f)	41	Especificar número de paquetes (aplicaciones) por mes a instalar	No existe estadística formal del número de aplicaciones o paquetes instalados mensualmente. Es responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO la instalación de los paquetes de software que METRO requiera durante el ciclo de vida del futuro contrato motivo de la presente licitación.
1172	ET P1	j)	42	Especificar si Metro cuenta con una solución WSUS para sus servidores.	Sí, METRO cuenta con una solución WSUS.
1173	ET P1	k)	42	El ambiente testing, será provisto por Metro o por el oferente?. Si debe ser propuesto por el oferente: Metro proporcionará el espacio físico, energización y red de datos para implementar el ambiente?	Si el PROVEEDOR ADJUDICADO lo estima necesario, podrá instalar a su costo las herramientas que estime convenientes para cumplir con lo solicitado en las presentes bases de licitación.
1174	ET P1	m)	42	Actualmente Metro cuenta con alguna solución de inventario para Servidores?, si es afirmativo, esta puede ser utilizada por el oferente?	No, no existe un software que unifique el inventario de la plataforma de servidores, sin embargo la información de inventario de cada uno de los servidores y sus componentes están debidamente registradas y actualizadas.

N°	Documento	Referencia	Página	Pregunta	Respuesta
1175	ET P1	5.1.2	42	Especificar número de bases de datos y tamaño de c/u de ellas.	Actualmente METRO cuenta con 47 motores, 260 BBDD distribuidas en 47 motores y que suman aproximadamente 8 TB
1176	ET P1	Tabla N° 15	43	Por qué la tabla de motores de BD están duplicados?	Favor remitirse a la aclaración técnica N° 3.
1177	ET P1	Tabla N° 15	43	Detallar número de instancias por motores de BD y tamaño de las BD.	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 1175
1178	ET P1	e)	45	Quien provee el software de respaldo y los insumos? Metro o el proveedor?	Los insumos y software para respaldos son provistos por METRO.
1179	ET P1	e)	45	Existen agentes de respaldo para Exchange y BD?	Sí, METRO cuenta con los agentes necesarios para ejecutar los respaldos de Exchange y BD.
1180	ET P1	5.1.4	45	Es responsabilidad del oferente la gestión sobre estaciones de trabajo cuya definición de AV no pueda actualizarse por problemas de sistema Operativo o manipulación del usuario?	Sí, es responsabilidad del PROVEEDOR ADJUDICADO asegurar la actualización y correcta protección de la totalidad de las estaciones de trabajo.
1181	ET P1	5.1.5	46	Especificar software MDM que se requiere administrar.	El software MDM es una aplicación de mercado, con representante de la marca en Chile, que cumple con todas las funcionalidades básicas de la mayoría del software MDM.
1182	ET P4	8.2.4. ANTECEDENTES PARA DIMENSIONAMIENTO	150	2.- De acuerdo a los datos enviados correspondiente a la cantidad de ticket que ingresan a la Mesa de Ayuda, cual es el número aproximado de puestos de trabajo?	Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N° 637
1183	ET P4	8.3.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	150	3.- Cuales son los tiempos de respuestas requeridos por Metro para la entrega del servicio de Soporte a Usuarios, una vez generado el servicio mediante la Mesa de Ayuda.	Favor remitirse a los indicadores de servicios descritos en el Anexo C2.