
SEGUNDA RONDA DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y BASES ADMINISTRATIVAS

LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE PROVISIÓN Y OPERACIÓN DE RED DE CARGA DEL MEDIO DE
ACCESO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE SANTIAGO

Respuestas pendientes de la Primera Ronda de Consultas:

Pregunta 13 primera Ronda de Consultas:

Según indica para enviar las transacciones nos conectamos al “Switch” mediante ISO 8583. Sin embargo también indica que el servidor “Clearing” dejará en un servidor FTP los archivos de intercambio de información. ¿Qué archivos serían, y que formato tendría cada archivo?

R: La interacción con el Switch transaccional siempre es en línea, pero también existe la posibilidad de trabajar con archivos de intercambio de información, vía FTP. El detalle de estos archivos y sus correspondientes formatos se establecerán durante la Etapa de Ingeniería.

Pregunta 14 primera Ronda de Consultas:

La comunicación entre el “Gestor transaccional” y el “Switch” indica que debe realizarse cifrada. ¿De qué forma o mediante que algoritmo se encriptaría dicha información?

R: Este protocolo o algoritmo será acordado y entregado durante la Etapa de Ingeniería, ya que es parte de la seguridad del sistema.

Pregunta 18 primera Ronda de Consultas:

¿Todas las transacciones utilizan todos los campos incluidos en la descripción del campo 48?

R: Cada transacción tiene su propia definición sobre los subcampos del campo 48. Los subcampos utilizados siempre se deben indicar en el campo, ej. 48.1 bipmap.

Pregunta 19 primera Ronda de Consultas:

Se indica que el campo 47 se explicará posteriormente de forma individual para cada transacción. ¿Esto será antes o después de presentar la propuesta técnica?

R: Se confirma que este campo será especificado durante la Etapa de Ingeniería.

Pregunta 36 primera Ronda de Consultas:

Anexo C-4. Numeral 5.3 Página 11 Comando TCAM, ¿cuál es el contenido/uso del subcampo Piggyback? ¿con cuál comando se obtiene este dato desde la AS?

R: Las transacciones Online del Switch, así como la TCAM, tienen un campo denominado Piggyback, que informa al Switch el resultado de la última operación on line, indicando si esta última operación terminó bien o no.

Pregunta 44 primera Ronda de Consultas:

Bases Técnicas - 9-1.2.2 - ¿Qué información transfiere el SCA al Operador (ver Figura 2 en Bases técnicas)?

R: Se envía información relevante para el proceso de Venta de CT, tales como: verificación de los parámetros a utilizar, las CT disponibles a cargar y las llaves de trabajo (seguridad).

Pregunta 75 primera Ronda de Consultas:

Bases Técnicas - 27-3.5.1.1 b - ¿Qué tipo de código de barras debería soportar la impresora térmica?

R: El Oferente debe considerar que Metro para la impresión de código de barra en sus recibos de carga utilizada el Code-128 con el subset C, para permitir que cada elemento del código integre dos dígitos decimales. De esta forma se duplica la capacidad de 15 caracteres a 30 caracteres decimales (para el ancho disponible del papel). Metro compone este código de barra con números propios de la TRX ejecutada. Por lo anterior la forma de conversión y generación final del código será entregada al Operador.

Pregunta 136 primera Ronda de Consultas:

¿Existirán transacciones de red como ECHO TEST?

R: NO

Pregunta 143 primera Ronda de Consultas:

¿Las tablas de difusión se podrán almacenar en el Switch de la Red de Carga?

R: NO

Pregunta 149 primera Ronda de Consultas:

¿Se considera encriptación asimétrica en la comunicación de algunos componentes?

R: Este protocolo o algoritmo será acordado y entregado al momento de la Etapa de Ingeniería, ya que es parte de la seguridad del sistema.

Pregunta 209.12 primera Ronda de Consultas:

¿Cuáles son los datos y sub-pantallas de la transacción de Carga de llaves? ¿Interviene la antena? ¿Es una transacción on-line? ¿Se imprime algún tipo de voucher?

R: Si esto se refiere al cambio de llave de tarjetas, esta es una funcionalidad interna de la AS, que requiere que el POS realice una correcta inicialización (carga de parámetros operacionales) y manejo de tablas de difusión. En un cambio de llaves de este estilo, el POS no recibe indicación alguna, de manera que no se debe implementar nada. La AS sola se da cuenta si debe cambiarle la llave a la tarjeta o no, de acuerdo al seteo de sus parámetros operacionales.

Pregunta 214 primera Ronda de Consultas:

¿La Actualización remota del software de pos y el firmware de la antena se realizará mediante mensajería ISO8583 o algún otro proceso contra el switch? ¿debemos considerarlo dentro del desarrollo o será realizado manualmente por personal técnico?

R: La actualización del Firmware de la Antena Segura es considerada mediante mensajería ISO8583, siempre y cuando el ancho de banda permita la realización de este proceso. En caso contrario, debe considerar el costo de actualización mediante personal técnico (punto a punto)

Pregunta 239 primera Ronda de Consultas:

Respecto al punto 3 Requerimientos De La Infraestructura Tecnológica ¿El intercambio con el Operador Tecnológico, puede ser en línea, para todos los requerimientos?

R: La interacción con el Switch transaccional siempre es en línea, pero también existe la posibilidad de trabajar con archivos de intercambio con archivos de conciliación con los bancos (por ej. vía FTP)

RESPUESTAS SEGUNDA RONDA DE CONSULTAS.

1. Ya que el Metro no garantiza exclusividad dentro de una determinada zona, queda sobreentendido que las condiciones para un eventual nuevo operador que entre más tarde serán absolutamente las mismas que regirán para quienes se adjudique la presente licitación? Mejores condiciones afectarían notoriamente el normal funcionamiento de la red adjudicada en primer término.

R: Metro no garantiza exclusividad, pero si que se tomarán los resguardos necesarios, para cautelar que no se vea afectado el normal funcionamiento de las redes adjudicadas Como parte del presente proceso.

La incorporación de nuevos operadores, será más bien con el propósito de generar condiciones, para facilitar el acceso de más Usuarios a estas Redes de Carga de Superficie y no restar Usuarios a las redes existentes.

2. La tasa que se fije para ambas zonas será la misma?

R: Las tasas podrán ser distintas para cada Sector.

3. Si la respuesta para el punto anterior fuese afirmativa, cuál será el criterio para fijar dicha tasa si las ofertas que reciba el Metro presentasen tasas diferentes entre ambas zonas?

R: Las tasas podrán ser distintas para cada Sector.

4. Si la respuesta fuese negativa quien fuese adjudicado con una tasa más baja (y más conveniente para Metro) estaría de alguna manera "castigado", e incluso las condiciones para los comerciantes de esa zona podrían ser diferentes y menos ventajosas generándose problemas comerciales por motivos ajenos al adjudicatario. Habrá algún mecanismo de protección para el oferente que proponga la menor tasa de todas, incluso menor que la menor tasa correspondiente a la zona para la cual no oferte?

R: Se adjudicará el servicio en base a la combinación de ofertas, cuyas tasas resulten más económicas para Metro, ya sea que ello signifique adjudicar los dos Sectores a un único Oferente o los dos Sectores a Oferentes distintos.

5. El servicio que se ejecutará y por ende la tasa que se cobra, está exento de IVA?

R: Será de responsabilidad del Oferente el correspondiente análisis de aplicación del IVA. Respecto de lo mismo, tener en cuenta que en el "Anexo B - Formulario de Oferta Económica" la tasa propuesta deberá incluir el IVA, si procediere.

6. Dado que al adicionarse más puntos de carga por sobre las cantidades exigidas, METRO adiciona costos operativos (mantenimiento, conexión), y de inversión (antena segura) debemos entender que METRO considera que no es necesario incentivar el aumento de puntos de carga y que las cantidades indicadas representan el tamaño óptimo de la red?

R: El costo adicional para Metro, por la incorporación de nuevos puntos de carga será marginal, por lo que no habrá restricción para que Operador habilite puntos de carga adicionales. Es importante recordar que las Antenas Seguras adicionales serán de cargo del Operador.

7. Los horarios de atención en el caso de los PCMA, están indicados como: a) horarios durante los cuales los comercios debe estar abiertos o, b) el horario durante el cual el Operador de la red debe estar disponible para atender los requerimientos de los comercios que trabajen dentro de ese rango de días y horas?

R: Se refiere al horario en el cual los PCMA deben prestar todos los servicios de su responsabilidad y el Operador debe velar porque en ese horario los PCMA cuenten con disponibilidad de CT.

8. Si se tiene en cuenta que este servicio funciona en base a que tanto el operador como los comercios que actúen como PCMA están pre pagando viajes aún no realizados y poniendo a disposición del sistema de transporte una importante suma de dinero, y que este negocio opera con márgenes reducidos, se solicita un mejor balance del esquema de multas y descuentos ya que el incluido en las bases, en varios casos pone directamente en peligro la estabilidad económica del servicio. Se solicita un esquema donde las eventuales multas / descuentos que se apliquen durante un mes, no superen el 10% de la facturación que le corresponda en dicho mes al operador. La reiteración de esta situación (multas o descuentos que lleguen al valor máximo) podría sí iniciar otro tipo de sanciones más severas.

R: En la gran mayoría de los descuentos y/o multas no se verifica al momento en que se detecta un incumplimiento, sino que, se entrega un periodo en el cual el Operador debe generar un plan de acción, corrección y seguimiento de dicho incumplimiento o la

justificación de esta ocurrencia. Si no ocurriera así, recién ahí, el Operador se hará acreedor de un descuento o multa.

El criterio de fiscalización no busca penalizar la ocurrencia de los incumplimientos, busca desarrollar la capacidad de gestión para corregir y potencialmente anular la repetición de los incumplimientos, y por lo tanto, genera la necesidad de una estructura de gestión en el Operador, que asegure este objetivo.

La fiscalización no pretende hacer menos rentable el contrato, la fiscalización pretende que exista una minimización de los incumplimientos.

9. Se solicita eliminar la multa / descuento relacionada al hecho de haber algún local PCMA que incumpla con las exigencias de señalización utilizando el kit suministrado por METRO. Los comercios tendrán de por sí interés en publicitar el servicio para atraer clientes, sin embargo debe tenerse en consideración que las redes de este tipo se basan en un gran número de pequeños comercios de dimensiones reducidas, para los cuales resulta importante también ocupar sus pequeños frentes con material vinculado con sus principales fuentes de ingresos como ser bebidas de todo tipo, comidas, artículos variados por lo que será difícil en muchos casos “forzar” el uso de un kit si éste tapa o quita espacios que el comercio utiliza para su giro principal.

R: Los PCMA deberán cumplir con las condiciones necesarias, para que el Operador pueda responder a las exigencias establecidas.

10. La pág.7 de las bases menciona las listas negras, la respuesta 171 a la consulta sobre las características de dichas listas negras responde que hoy día los POS no administran listas negras. Debe entenderse que el Operador no debe implementar ninguna lista negra?

R: Correcto, el Operador no debe implementar listas negras.

11. En el anexo Anexo-C-3---Zonas-de-Alto-Nivel-de-Recaudación-PCMA, en el punto 2.2 Zonas de alto nivel de recaudación de PCMA Sector B no existe coordenada de geolocalización para el punto n° 208, comuna de Providencia. Se agradece proveer la información.

R: (-706138287, -33.4471927)

12. Si una AS adicional falla en modalidad de arriendo al Operador tecnológico (alternativa 2) y dado que se cobra una mensualidad que incluye mantención. ¿se cobra adicional por el arreglo? ¿Qué se entiende por mantención de AS?

R: La reparación es de cargo del Operador Tecnológico, siempre y cuando el fallo no sea ocasionado por mal uso u otra falla relacionada con el no adecuado manejo de ésta.

13. "Respecto a la pregunta 227 de la carga remota. Al momento de activar una carga remota en el PCMA, ¿Se descuenta ese monto del saldo de CT del PCMA? Entendemos que no. ¿Es esto correcto?"

227. En las Bases Técnicas, punto 1.1 Servicios de la Red de Carga, dice: "b) Activación de compra remota. Se refiere a la carga de Cuotas de Transporte en el Medio de Acceso, pero habiendo realizado previamente el pago de manera no presencial." Al respecto:

a. ¿, Se debe activar remotamente la carga en los puntos Bip!! de las tarjetas Bip!! asociadas a entidades bancarias? Respuesta: Es para toda tarjeta con chip Bip!

b. ¿Cómo funciona el pago de la comisión por parte de Metro al Operador en el caso de la activación de la carga remota? ¿Se paga esta comisión como porcentaje del monto activado? Respuesta: Es solo la habilitación de una compra ya realizada por otro medio. Es parte del monto recaudado y se paga de la misma forma."

R: Al activar una carga remota, no se descuentan las CT del saldo del PCMA.

14. "Respecto de la pregunta 238, nos referimos a que si por alguna razón no está disponible la plataforma de alta disponibilidad del Operador Tecnológico (Sonda en este caso) por causa de fuerza mayor o desastre, ¿Existe algún mecanismo alternativo de entrega de la información desde la AS al Operador?"

238. En caso de desastre, existe algún mecanismo de entrega de información desde las AS a el Operador Tecnológico, ello considerando que la plataforma de alta disponibilidad no se encuentre utilizable.

Respuesta: En caso de no encontrarse disponible la ""plataforma de alta disponibilidad"" del Operador, las antenas pueden bajar sus datos en forma directa al Sistema de SONDA, requieren que sean llevadas a servicio técnico. Tiene un costo este servicio de UF 0,20 por cada AS que se recupere."

R: Importante señalar que no existirá medio alternativo, para el rescate de transacciones desde la AS, cuando el Switch no esté disponible por causa de fuerza mayor.

15. En la sección 9 de las bases técnicas, Responsabilidades De Metro., en el punto g) dice: "Proveer el Kit Básico de Señalización de PCMA, que deberá ser instalado por el Operador en cada uno de los puntos PCMA habilitados, en ubicaciones visibles para información de los Usuarios, el cual podrá ser reemplazado y/o modificado de acuerdo a las políticas comunicacionales de METRO". Al respecto: ¿Metro proveerá los kit básicos de señalización de PCMA para los PCMA adicionales que instale el Operador?"

R: Metro proveerá el kit para todos los PCMA.

16. Con respecto a la Garantía de Fiel cumplimiento de Contrato. Si el Operador se adjudica los dos sectores, ¿la Garantía corresponde a 30.000 UF (15.000 por cada sector)? 269. De acuerdo al artículo Cuarto: Garantía De Fiel Cumplimiento De Contrato, del anexo D: Borrador del contrato. Agradecemos precisar si la garantía del sector A o sector B o sector A+B corresponde a 5000 UF cada una.

R: La Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato es de UF 15.000 por cada Sector. De esta manera, si un Oferente se adjudica los dos Sectores, entonces la garantía total que deberá entregar por este concepto es de UF 30.000.

17. En la aclaración N°1, punto 4, 1.2.3.1 Constitución y/o renovación de Boletas de Garantía, dice: Al menos 10 días hábiles antes del inicio de la Etapa de Régimen, el Operador deberá presentar a Metro, una garantía bancaria con las características que se describen en los literales siguientes, expresada en Unidades de Fomento, por una suma equivalente a UF 22.000 (veintidós mil Unidades de Fomento). Esta garantía deberá entregarse parcializada en dos (2) boletas de garantía de 6.000 Unidades de Fomento (seis mil Unidades de Fomento) y (2) boletas de garantía de 5.000 Unidades de Fomento (cinco mil Unidades de Fomento). Lo anterior será aplicable, para cada uno de los Sectores licitados. Al respecto, ¿En caso de adjudicarse un mismo Operador los dos sectores, la boleta de garantía será de 44.000 UF? ¿Estas garantías son adicionales a las 15.000 UF por zona, relacionadas al fiel cumplimiento del contrato?

R: Las boletas a las cuales se hace referencia en el punto 1.2.3. sólo serán necesarias en el caso que el Operador opte alternativamente, para el Requerimiento de Cuotas de Transporte, por un mecanismo resguardado por Boletas de garantía, según se describe en detalle en dicho apartado.

En virtud de lo anterior, el Oferente adjudicado deberá entregar una garantía de UF 22.000 por cada Sector adjudicado. De esta manera, si el Oferente se adjudicara los dos Sectores, deberá entonces entregar una garantía total de UF 44.000. Estas garantías serán adicionales a las requeridas por concepto de Fiel Cumplimiento de Contrato.

18. En la circular aclaratoria N° 2 con respecto al punto "4.2 Cobertura de PCMA" dice: b) Considerando lo señalado en el punto anterior, el Operador deberá desplegar la cantidad de PCMA mínimos por Comuna, que se explicita en el punto 3 del Anexo C-2, y que corresponden a 532 puntos por cada Sector. De esta manera, el Proveedor tendrá libertad para distribuir los 118 puntos restantes por cada Sector, para completar los 650 puntos de carga mínimos requeridos, considerando como criterios esenciales para ello, maximizar la capilaridad y accesibilidad de los Usuarios. Al respecto, ¿Los 75 puntos de

interés social que Metro determinará, se encuentran considerados dentro de estos “118 puntos libres”? Si es así, ¿los puntos que quedan en libertad de elección del Operador se reducen a 43 puntos? ¿Es esto correcto?

R: Los puntos de interés social se encuentran contenidos dentro de los 532 puntos señalados, por cada Sector.

19. En el caso que las zonas sean adjudicadas a dos Operadores distintos. ¿Podría el Operador de la zona A afiliar un PCMA adicional que se encuentre dentro de la zona del otro Operador? Si la respuesta es afirmativa, por favor indicar los requisitos que debería cumplir el punto en cuestión.

R: No

20. Con respecto al punto “1.2.3.2. Liquidación de Cuotas de Transporte Adquiridas por los PCMA”. Con la modificación de las bases, “...el Operador dispondrá de dos días hábiles para depositar las CT...”, ¿significa que solo se depositará las CT utilizadas y por tanto el Operador podría utilizar una planificación de demanda de CT propia y no la entregada por Metro? (Nos referimos a planificación de demanda entregada por Metro correspondiente al promedio de la diferencia entre aperturas y cierres de los 5 días hábiles anteriores más el 10% adicional)

R: Refiérase a lo señalado en la Circular N° 1 - Fe de Erratas, donde se señala en detalle cual será el procedimiento que regirá, para la "Liquidación de Cuotas de Transporte Adquiridas por los PCMA". Lo anterior, en el caso que el Operador haya optado por el mecanismo alternativo de adquisición de CT y no por el mecanismo que se describe en el punto 1.2.1. de las BT.

21. Para el proceso de reemplazo de AS, ¿se hará entrega de una nueva AS de reemplazo junto a la solicitud, o se debe esperar la reparación de la AS defectuosa?, es decir, ¿el reemplazo será inmediato o hay un plazo de entrega que implicaría mantener un stock de AS?, en caso afirmativo, ¿qué plazo deberíamos considerar?

R: Se entregará una nueva AS de reemplazo de forma inmediata, con una capacidad de 15 AS diarias de parte del Operador Tecnológico, para toda la Red.

22. ¿Cuáles son los plazos de respuesta de Metro para las diferentes solicitudes y formularios que se les envía y que requieren su aprobación?

R: Metro comunicará oportunamente estos plazos al Oferente adjudicado.

23. En caso de cambio POSID (POS-AS), ¿Es necesario esperar confirmación de Metro para la nueva habilitación?, si es así, ¿cuánto tiempo tomaría este proceso?

R: Este proceso será autónomo, sin embargo se deberá informar oportunamente al Área de Operaciones de Metro.

24. En relación a los PCMAV, ¿Cuántos POS-AS deben instalarse? ¿Cuál es la proporción actual de POS-AS por PCMAV?

R: Se deben instalar en general, 2 pares POS-AS para operación y 1 par POS-AS para contingencias, salvo casos excepcionales (ej. actualmente existe un PCMAV que necesita 4 pares POS-AS para operación)

25. Entendemos que en un PCMA a habilitar, podemos instalar más de un kit POS-AS, ¿existe un máximo a instalar? ¿Cuál es la proporción actual de POS-AS por PCMA?

R: Cada PCMA solo debe tener un par POS-AS, salvo en casos de PCMA de alta recaudación donde sean necesarios 2 pares POS-AS.

26. Con respecto al Apartado D: Sistema de Registro y Almacenamiento de Información Histórica, agradeceremos responder las siguientes preguntas:

a. ¿La Base histórica será proporcionada por Metro o se iniciará en el momento en que el Operador tome el control de la operación?

R: La Base Histórica se iniciará en el momento en que el Operador inicie la Etapa de Régimen.

b. Si es proporcionada por METRO, ¿qué características tendrá esa base?

R: Como se desprende de la respuesta anterior, no se proporcionará Base Histórica al Operador.

c. ¿Quiénes podrán consultar la información de la base histórica (además de Metro) ¿usuario final?, ¿comercio?, etc.?

R: Sólo usuarios de Metro.

d. En referencia a la base histórica ¿Qué información debe estar online y con qué ventana de tiempo para realizar consultas? ¿Podría ser en Batch?

R: Se requerirá información online, según lo siguiente:
- Registro de Código de PCMA y Antenas Seguras, que han operado desde su creación, manteniendo claramente identificadas las antenas activas del mes en curso. Durante toda la vigencia del Contrato.

- Información de aperturas y cierres, información de factura por comercios, historia de fallas, ventas por comercio. Durante los últimos 6 meses.

27. ¿Qué información registra la trama de cada una de las transacciones (por ej. número de transacción, monto, id de tarjeta, etc.)?

R: Esta información será entregada en detalle al Oferente Adjudicado, durante la Etapa de Ingeniería.

28. En relación al reporte de Status de antenas en PCMA, ¿a que se refiere con “antenas instaladas por comercio y recambio correspondiente”?

R: Cada vez que la red instale por reemplazo o creación una antena se debe asociar a un código único que haga referencia a una única (dirección con comuna)

29. Según reporte (punto 11 página 16 – Bases técnicas) se entiende que es posible reemplazar un PCMA en caso de la desafiliación de un PCMA anterior. En ese caso, ¿existirá un plazo para poder concretar ese reemplazo y así no incurrir en multa? Asimismo, ¿habrá alguna condición para ese reemplazo (geográfica o de algún otro tipo)?.

R: En caso de reemplazo de un PCMA, el Operador deberá presentar alternativas de nuevos puntos y los plazos se resolverán de mutuo acuerdo entre las partes. El Operador deberá entregar todos los antecedentes necesarios para, que Metro pueda evaluar la nueva ubicación y las condiciones de ésta.

30. Con respecto al reporte 11, ¿qué datos del PCMA requieren que sean informados? (Por ejemplo: Rut de cajero, dirección PCMA, Rubro, etc.).

R: "En principio, al menos, los siguientes:

- Código
- Antenas asociadas
- Nombre
- Dirección
- Comuna
- Fecha de afiliación
- Rubro
- Teléfono
- Celular
- Nombre contacto"

31. Según el reporte 13 (página 16 Bases técnicas) ¿A qué se refiere con "antenas descargadas en POS genérico"?

R: Las Antena Seguras que sean bloqueadas deben llevarse a Sonda quien las descargará en un POS genérico del Operador.

32. Si es posible afiliar más PCMA que el mínimo requerido (650 por zona), ¿Existirá alguna condición (geográfica, de rubro, etc.) para la incorporación de esos PCMA adicionales? ¿En estos casos es posible que existan puntos en un radio de 500 metros?

R: Para PCMA adicionales, el Operador tendrá libertad de proponer a Metro los puntos que desee afiliar y Metro evaluará las propuestas presentadas.

33. Si puedo incorporar más PCMA que el mínimo requerido, ¿Serán éstos considerados para efecto de los cálculos estadísticos (cálculo de indicadores, reportes, multas, etc.)?

R: Todos los PCMA, sean mínimos o adicionales, serán considerados para todos los efectos establecidos en las bases.

Respecto al indicador de cantidad mínima de PCMA, la fórmula de cálculo considera como denominador solo los mínimos exigidos y como numerador, todos aquellos PCMA activos, tanto los mínimos como los nuevos.

34. Cuando se señala que los informes deben ser enviados a Metro, ¿Pondrán a disposición una casilla de correo electrónico genérica de Metro o a una cuenta personalizada?, de ser así ¿será con algún mecanismo de control de lectura del envío?

R: Esta definición se establecerá durante la Etapa de Ingeniería.

35. ¿Qué voltaje requiere la antena INTEGRISYS para su alimentación?

R: "Las Antenas Seguras Integrisys cuentan con un transformador:

- IN: 110-220 VAC

- OUT: 8V DC / 1200 ma (que alimenta a la AS)"

36. De acuerdo al anexo C-2 Datos para Dimensionamiento, se entrega la recaudación proyectada al mes y el número de transacciones por sector. ¿Es correcto asumir que la carga promedio es el resultado de división entre recaudación y números de transacciones? O debemos asumir que la carga promedio es \$1500 según lo respondido en pregunta número 9. O dicho de otra manera, si consideramos \$1500 como en valor de recarga promedio, al multiplicar este valor por el número de transacciones entregadas en el anexo C-2 punto 5, nos da una recaudación mucho menor. ¿Cuál es la carga promedio correcta a utilizar? ¿Cuál es el monto de recaudación mensual real de los últimos 12 meses?

R: Se confirma que se debe considerar la información entregada en el Anexo C-2, a partir de lo cual se obtiene que la carga promedio es del orden de \$ 1.800. En los últimos 12 meses el nivel de recaudación ha sido constante (del orden de los 9,6 mil millones de \$ por mes)

37. El número de transacciones entregado en el anexo C-2 punto 5, ¿Incluye consultas de saldos? ¿O es sólo el número de transacciones correspondiente a carga presencial y activación de carga remota?

R: Solo corresponden a los servicios de carga, tanto presencial como remota.

38. En circular aclaratoria número 2, numeral 1, dice que “Para las Cuotas de Transporte se exigirá al inicio de sus operaciones, un stock mínimo equivalente a 1 día más un 10% acumulado de la diferencia de transacciones totales de aperturas y cierres, lo que será calculado con el promedio de los últimos 5 días hábiles, multiplicado por 1,1.” En cambio, en la respuesta a la pregunta 41, dice: 41. Bases Técnicas 6-1.2 ¿El stock mínimo será exigible al inicio, durante y al término de las operaciones diarias o sólo al inicio de la operación diaria? Respuesta: Al Inicio y Cierre de las Operaciones. Por lo tanto, ¿en qué momento será exigible el stock mínimo?

R: Solo al Inicio

39. Dado que se establecen 238 días como plazo máximo para el inicio de etapa de régimen y sumado a que se extendieron los plazos de la licitación. ¿El inicio de etapa de régimen corresponde al 5 de noviembre? ¿Será postergado el inicio de etapa de régimen de tal forma que se puedan cumplir los 238 días?

R: Todos los plazos se extienden.

40. La transacción Activación de carga remota, ¿Funciona Online u Offline? Esto debido a que existirían contradicciones en las respuestas de las preguntas 209.4 y 209.9. En la respuesta a la pregunta 209.4 dice: “209.4. ¿Cuáles de las transacciones más arriba definidas son Online? Respuesta: Inicio, cierre, activación carga remota, compra prepago”.

R: Efectivamente había una contradicción. Por lo anterior se aclara que la activación de carga remota es Online, esto significa que en el momento de descargar las CT al Medio de Acceso, se debe acceder en línea al Sistema Central, para bajar o descargar el monto antes adquirido, asociado a la tarjeta.

Y luego en la respuesta a la pregunta 200.9

“209.9. La opción "Act. Compra Remota", no queda muy claro a que se refiere. ¿Cuáles son los datos y sub-pantallas de la transacción de Saldo tarjeta BIP!? ¿Interviene la antena? ¿Formato del voucher? Respuesta: Los datos y pantallas se entregaran oportunamente al Operador Adjudicado Si es directa entre pos y antena. Transacción fuera de línea. Se deben entregar todos los vouchers y los menús.

R: La funcionalidad de Activación de Compra Remota corresponde a CT que han sido adquiridas previamente, por ejemplo, a través de algún medio de pago electrónico, y

luego son descargadas al Medio de Acceso, en el punto de carga. Respecto de lo consultado, lo siguiente:

- a) Los datos y pantallas se entregarán oportunamente al Oferente Adjudicado.
- b) Siempre que se accede al Medio de Acceso, ya sea para lectura o escritura, interviene la Antena Segura.
- c) El formato del voucher será determinado durante la Etapa de Ingeniería.

41. Dado que no se respondió la pregunta 272b, debido a que la referencia a la pregunta 227.b hace mención a la carga remota. Agradeceríamos indicar si Metro va a definir un plazo máximo para el inicio de los servicios en caso de retrasos. Esto en el entendido de que los retrasos no podrían tener una duración indefinida.

272. En caso de existir postergación del inicio de los servicios, a. ¿Cuáles son las causas que podrían gatillar estos retrasos? Respuesta: Se trata de causas imprevistas, por lo que no pueden definirse de antemano.

b. ¿Cuál es la duración máxima estimada de estos retrasos? Respuesta: Remítase a la respuesta de pregunta 227.b

R: No existirá un tope, sin embargo, el interés de Metro es que, de haber un retraso, se haga y se hará todo lo posible por cumplir con los plazos establecidos.

42. "Respecto a la respuesta a la pregunta 274- b. Si bien la respuesta de Metro indica que las multas se refieren siempre al incumplimiento del Operador, no de terceros, de la redacción de la multa n° 2 establecida en el numeral 8.8.2.1, se desprende que Metro podrá aplicar dicha multa al Operador "cuando la declaración del Operador sobre el incumplimiento provenga de algún otro prestador de servicio relacionado, sin contar con antecedentes que justifiquen razonablemente la declaración". Por lo tanto, dado que la multa si podría provenir del incumplimiento de un tercero, agradeceríamos indicar que se entiende por "antecedentes que justifiquen razonablemente la declaración"

274. Respecto al artículo Octavo Multas, agradeceremos contestar las siguientes preguntas:

a. ¿Cuáles son las multas que se podrían aplicar desde el ministerio a Metro y que podrían ser cobradas al Operador? Respuesta: Son las mismas señaladas en el numeral 8.8 y siguientes de las Bases Técnicas.

b. ¿Podemos suponer que las multas que se aplicarán al Operador serán sólo aquellas que corresponden a la exclusiva responsabilidad de éste? Relacionado a este punto, sugerimos reconsiderar la aplicación de la multa número 2 establecida en el numeral 8.8.2.1 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la operación de los Servicios de las Bases Técnicas, toda vez que, según se indica en la pregunta número 7 de esta sección, para la prestación del servicio del Operador intervienen distintos actores no siendo posible para Operador hacerse responsable del incumplimiento de los servicios provistos por tales actores; debiendo el Operador, en tales casos, sujetarse a lo regulado

en los respectivos contratos suscritos con los mismos. Respuesta: Las multas se refieren siempre a incumplimientos del Operador, no de terceros."

R: Se refiere a cualquier antecedente, sin precisar ninguno en particular, que permita sustentar razonablemente, que el incumplimiento de un determinado nivel de servicio del Operador se debe al incumplimiento de un tercero.

a) Se reitera que las multas que podrán ser aplicadas por el Ministerio a Metro, son las mismas que se establecen en el numeral 8.8 de las Bases Técnicas. Del mismo modo, los descuentos que podrá aplicar el Ministerio a Metro, son los mismos que se describen en los numerales 8.1, 8.2 y 8.3 de las Bases Técnicas y en el Anexo C-5.

En virtud de lo anterior, la multa N° 2 del numeral 8.8.2.1 no se refiere a que el Operador deba asumir responsabilidad por el incumplimiento de otros actores. Esta multa se aplicará sólo cuando el Operador declare que un determinado incumplimiento en sus Niveles de Servicio se debe al incumplimiento de algún otro prestador de servicios relacionado, sin contar con antecedentes que justifiquen razonablemente dicha declaración.

44 "Atendida la respuesta de Metro a la pregunta 275- a., ¿Es posible eliminar la parte final del párrafo del artículo Noveno del borrador del contrato, que establece "ni como un menor ingreso para el Operador."? Dado que genera confusión, puesto que explica la definición con el mismo término ("menores ingresos")

R: Se revisara con el o los proponentes adjudicados.

275. Respecto al artículo Noveno. Descuentos, agradeceremos contestar la siguiente pregunta:

a. ¿Qué significa que los descuentos no serán considerados como menor ingreso para el Operador?

R: Los descuentos no se consideran multas"

43. Respecto a la pregunta 286 y a los cambios en los supuestos establecidos en las bases de la licitación. Dado que el Oferente se presenta a la licitación considerando como base para todas sus estimaciones de costos, las condiciones establecidas en las bases de la licitación, por ejemplo: el número de PCMA mínimos, montos de recargar, número de transacciones, tecnología actual, etc. Y, dado que, Metro no puede garantizar los supuestos de las bases de la licitación que el oferente tiene a la vista para entregar su propuesta, solicitamos indicar cuáles serán las medidas a aplicar por Metro para apalear

dichas diferencias de manera que no le imposibilite o dificulte en exceso al Operador la prestación del servicio.

R: Más que supuestos, Metro ha establecido en las Bases los requerimientos funcionales y SLA, para la prestación de un servicio actualmente vigente y para el cual se conocen los niveles proyectados de recaudación.

En este sentido, se entrega la información de las zonas de Alta Recaudación y adicionalmente se da libertad al Oferente, para que pueda ubicar puntos de carga en lugares que considere pertinentes, por su potencial de ingresos. Por otra parte, se da libertad al Oferente de utilizar la tecnología que le parezca necesaria, para cumplir con los requerimientos establecidos, sólo exigiendo la compatibilidad con el Switch Transaccional de Operador Tecnológico y con la Antena Segura.

44. ¿Existe algún proceso en línea de carga de llaves a la AS?

R: Si, se envían llaves de trabajo, pero el detalle de ello deberá ser revisado durante la Etapa de Ingeniería (Seguridad del Sistema)

45. "La Pregunta 1, indica que en aspectos contractuales Metro se reserva el derecho de desarrollar sistemas o redes de carga en el mismo u otros espacios geográficos, bajo las condiciones que Metro defina, de modo que el Operador no goza de exclusividad alguna para la prestación de los servicios.

Se solicita explicar los alcances de la no exclusividad toda vez que Metro no asegura ingresos mínimos y estos son parte esencial de la ecuación económica del proyecto. Esto es válido no solo para el operador sino también para los puntos de la red de distribución."

R: Metro no garantiza exclusividad, pero si que se tomarán los resguardos necesarios, para cautelar que no se vea afectado el normal funcionamiento de las redes adjudicadas como parte del presente proceso.

La incorporación de nuevos operadores, será más bien con el propósito de generar condiciones, para facilitar el acceso de más Usuarios a estas Redes de Carga de Superficie y no restar Usuarios a las redes existentes

46. Sobre las preguntas 2 y 3 y sus respuestas. Metro responde a la consulta de otra empresa participante acerca del protocolo para la transición entre Transbank y el nuevo Operador señalando que dicha información se desarrollará en una etapa posterior. Consideramos que la información solicitada es pertinente para poder desarrollar un plan de implementación, es importante señalar que una u otra opción en ese acuerdo afecta no solo la logística de la operación sino su viabilidad y que distintos protocolos generarán necesariamente distintos planes de implementación. Solicitamos se describa dicho protocolo.

R: Se definirá de acuerdo al plan de trabajo presentado en la oferta y que deberá ser revisado y ajustado durante la Etapa de Ingeniería.

En todo caso, se considera que las redes deberán operar inicialmente en paralelo, sin interacción entre Transbank y el posible nuevo Operador. En este contexto, el nuevo Operador deberá establecer la cantidad de puntos que habilitará en primera instancia y luego la tasa mensual de nuevos puntos. Metro se hará responsable de dotar del equipamiento necesario (Antenas Seguras), de manera oportuna, para lograr el cumplimiento del plan.

47. Sobre la pregunta 5. Se solicitó acceder a datos históricos de la mesa de ayuda. La información solicitada es importante por cuanto el dimensionamiento de este servicio es parte relevante de los costos operativos durante toda la operación del contrato. Solicitamos se entregue dicho catastro o en su defecto se indique estimaciones de Metro S.A. para el nivel y tipo de dichas atenciones.

R: No se dispone de esta información, por lo que el Oferente deberá dimensionar este servicio en base a la cantidad de puntos de carga y una tasa estimada de requerimientos.

48. Sobre la pregunta 7 y su respuesta n°2. Para la implementación de nuevos puntos se establece una restricción de 500 metros desde un PCMA operativo. Parece excesiva dicha restricción (4 cuadras en cualquier dirección). Se pide revisar ese valor para bajarlo sustancialmente, favoreciendo a los usuarios. Favor confirmar

R: Se señala que al respecto no existirán restricciones a priori.

De esta manera, para aquellos PCMA adicionales, el Operador tendrá libertad de proponer a Metro los puntos que desee afiliar y Metro evaluará las propuestas presentadas.

49. Sobre las pregunta 47 y pregunta 154. A la consulta sobre qué tipo de medidas espera Metro que el Operador implemente para evitar cobros indebidos, la respuesta señala que es responsabilidad del operador tomar las medidas para evitar dichos cobros. Solicitamos se aclare el alcance de dicha responsabilidad toda vez que este tipo de conductas solo es posible detectarlas por medio de denuncias o in fraganti. En subsidio reiteramos consulta acerca del tipo de medidas que Metro pretende y/o indique las medidas que actualmente se realizan y cuál es la estadística de estos eventos.

R: Será de responsabilidad del Operador velar porque los cobros indebidos no ocurran y deberá usar los mecanismos que cree necesarios (clientes Incógnitos, visitas comerciales, otros)

50. Sobre la pregunta 139. En relación acerca del PCMA con el comercio tendrá como sponsor a Metro se responde negativamente. Se consulta se podrá utilizar algún tipo de marketing que vincule este servicio a Metro?

R: Si , la señalética provista por Metro identificará al local como parte de la RedBip!, que administra Metro.

51. Sobre la pregunta 155. Se señala que los pagos a Metro S.A. solo estarán disponibles al día hábil siguiente, esto sumado a: 1. Caja de Metro solo recibe pagos hasta las 11 am; 2. Se debe contar con el saldo mínimo de la venta de los 5 días hábiles anteriores más el 10% al cierre; 3. Se debe considerar los días no hábiles que se encuentren inmediatamente posterior a la pre-compra de cupos de transporte y además el día hábil siguiente (Ej. El año 2013 hubo 5 días no hábiles para las festividades patrias) el capital de trabajo indicado por Metro es claramente insuficiente. Favor aclarar.

R: El Operador debe tener el suficiente capital de trabajo para cubrir los días no hábiles que se susciten durante el año, es decir, en la eventualidad de existir 2 o más días no hábiles consecutivos, el Operador deberá comprar las CT necesarias para cubrir esos días.

52. Sobre la pregunta 156, En relación a la lógica de cargas remotas se solicita se aclare de que quién es la recaudación a la que hace referencia Metro en su respuesta y de qué cuenta corriente se descuenta dicho valor.

R: Se hace referencia a la recaudación del Operador.

El Usuario compra una carga via internet con su medio de pago particular y por ende, el valor comprado se descuenta de la entidad comercial o bancaria a la cual esté afiliado el Usuario, según el medio de pago utilizado.

53. Sobre las preguntas 159, 160, 161. En todas las respuestas Metro se reserva el derecho de recibir y analizar antecedentes para evaluar la aplicabilidad de las multas y/o descuentos. Dicha respuesta deja en total indefensión a las empresas frente a eventuales arbitrariedades, se reitera solicitud de formalizar un mecanismo de apelación que permita a las empresas presentar sus descargos adecuadamente.

R: Toda Multa es apelable, si existen respaldos que indiquen que no es aplicable al contratista o proveedor, no se cursará.

54. Sobre la pregunta 166. Metro indica que es responsabilidad del oferente calcular la tasa que pagará al comercio afiliado. Resulta evidente que el nuevo operador no podrá pagar una comisión menor a la actualmente pagada por Transbank por cuanto dicha situación

implicaría reemplazar a todos los comercios actualmente en funcionamiento arriesgando la implementación del servicio. Adicionalmente esta comisión es parte esencial de la estructura de costos del Operador y de las posibilidades de éxito del contrato. Reiteramos la solicitud de información acerca de la estructura que actualmente se les paga a dichos establecimientos.

R: Será de responsabilidad del Oferente definir la comisión que establecerá con los comercios asociados.

55. Metro verá al adjudicado como un Switch o tendrá el control de cada PCMA?, En otras palabras, el control de apertura - cierre a nivel de PCMA lo realiza el Operador y Metro sólo valida contra el saldo total del Operador. Favor clarificar.

R: El control de apertura - cierre a nivel de PCMA lo realiza y es de responsabilidad del Operador, el que debe velar porque esto se realice diariamente. Metro no tiene control sobre los PCMA.

Metro podrá realizar consultas al Switch del Operador Tecnológico, para verificar cuantos comercios están operativos.

56. Favor confirmar que la solución ofrecida para los POS del sistema de recarga licitado, no requiere la implementación de Lista Negra.

R: No lo requiere.

57. Favor confirmar que la solución ofrecida para los POS del sistema de recarga licitado, no requiere actualización de FW de la antena en forma remota y que ello puede ser realizado vía recambio de las AS.

R: Para esta nueva Red, se valida que se realizará a través de recambio de Antena segura.

58. Rogamos confirmar nuestro entendimiento en relación con la "solidaridad de la empresa concurrente" respecto del requisito de "Capacidad Económica Disponible". Entendemos que el requisito de que se confirme el contrato y se asuma la solidaridad, puede ser cumplido por empresas vinculadas, no necesariamente accionistas, pero integrantes del mismo Grupo económico. En caso contrario, favor confirmar que es posible presentar un consorcio entre una entidad chilena y una entidad extranjera, pudiendo darse por cumplidos tales requisitos de solvencia por la extranjera.

R: La regla general es que la capacidad económica sea cumplida y soportada por el proponente, sin embargo las bases contemplan la posibilidad que también sea cumplida por otro ente que tenga la calidad de socio del proponente y que además éste firme también el contrato respectivo, lo cual producirá el efecto de hacerlos a ambos

responsables solidarios de las obligaciones emanadas del contrato, lo que quiere decir que ambos deben responder indistintamente a solicitud de Metro S.A.

59. Confirmar que en caso de que una de las integrantes de un consorcio sea una sociedad extranjera, y la misma no facture en el marco del proyecto, podrá presentarse sin contar con RUT.

R: En el caso de consorcios, es necesario que se aporten los antecedentes legales de forma completa de todos y cada uno de los entes que lo integran, sin perjuicio que estos no facturen en el marco del proyecto.

63. Se detallan diversos formularios que deben ser completados por los representantes legales del oferente. Entendemos que los mismos llevan simplemente firma, sin requerir otra formalidad, aun en el caso de las sociedades extranjeras. Favor confirmar nuestro entendimiento.

R: Firman todo ente que tenga la calidad de socio del proponente y que firme también el contrato respectivo, lo cual producirá el efecto de hacerlos a ambos responsables solidarios de las obligaciones emanadas en la licitación.

64. En diferentes apartados del pliego se hace referencia a documentación societaria y fiscal contemplada en la legislación chilena. Se solicitan estados contables documentación registral y legal, certificados fiscales y previsionales. Considerando que Atos analiza presentar oferta al amparo de un consorcio integrado por su sociedad chilena y una sociedad extranjera, radicada en Argentina, entendemos que esta documentación debe ser aportada por cada una de las empresas, cuyos representantes deben firmar la totalidad de la oferta y sus documentos. Asimismo, cada empresa deberá adjuntar la documentación legal conforme la legislación vigente en el país de constitución de la misma, con la salvedad de que los documentos de origen extranjero deberán estar debidamente consularizados.

Finalmente, cuando no existiera documento equivalente en la jurisdicción de constitución de la sociedad, los mismos podrán ser suplidos por declaraciones juradas.

En virtud de lo expresado rogamos a Uds. confirmen nuestro entendimiento en estos aspectos.

R: Se confirma que toda la documentación requerida a los proponentes en las bases de licitación debe ser presentada por todos y cada uno de los entes que integren el consorcio. En el caso de existir sociedades extranjeras que igualmente deban cumplir con el requisito anterior, y que no cuenten con el tipo de antecedentes exigidos por la jurisdicción Chilena, estas deberán acompañar los documentos equivalentes en la jurisdicción extranjera, debidamente apostillados y en caso de ser necesario, acompañados por declaraciones juradas que complementen dichos documentos, debidamente protocolizadas o apostilladas.

“Apostillar” es el término legal que se utiliza para denominar el procedimiento de legalización de un documento extranjero. De otro modo la apostilla es un sello que

deben llevar los documentos otorgados en el extranjero para producir valor en otros países distintos al que otorgó el documento.

60. Respecto la respuesta a la pregunta 273, agradeceríamos reconsiderar nuestra solicitud toda vez que Metro en su respuesta indica "aténgase a lo señalado en el borrador del contrato" y dicho borrador de contrato no regula la situación indicada. Por lo tanto, creemos necesario regular cómo van a proceder las partes ante circunstancias que hagan imposible o dificulten en exceso la continuidad del contrato en los términos pactados.

R: Aténgase a lo señalado en el borrador del contrato.

273. Respecto a la cláusula sexta relativa a Flexibilidad Para La Prestación De Los Servicios sugerimos incorporar un párrafo que regule la eventual revisión por parte de Metro y el Operador de los términos y condiciones del contrato en caso de sobrevenir casos fortuitos o de fuerza mayor, acto de la autoridad, normativa legal o reglamentaria que haga imposible o dificulte en exceso la continuidad del contrato en los términos pactados inicialmente.

R: Aténgase a lo señalado en el borrador de contrato.

61. Agradeceríamos reconsiderar la solicitud indicada en la pregunta N° 276 toda vez que, según se indicó anteriormente, es imposible para el Operador responder de hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor por cuanto estos resultan imprevisibles y escapan de su voluntad. Por lo tanto, aun cuando la respuesta de Metro indica que las circunstancias serán evaluadas en su oportunidad, contractualmente el Operador resultaría obligado a responder de estos hechos. Entonces, agradeceríamos dar certeza a la relación contractual en este sentido, indicando expresamente que el Operador no es responsable por incumplimientos derivados del caso fortuito o fuerza mayor, sin perjuicio de su obligación de dar cumplimiento al procedimiento ante contingencias. Lo mismo, respecto de la imposibilidad de entregar un servicio ininterrumpido atendida su naturaleza y complejidad.

R: No es posible tomar una determinación como la solicitada en una etapa pre contractual, por lo que se reitera que existirá la posibilidad que las circunstancias del incumplimiento del operador podrán ser evaluadas en su oportunidad, en mérito de los antecedentes y justificaciones que éste presente y conforme a las reglas generales del derecho.

62. Atendida la respuesta de Metro a la pregunta 281, sugerimos incorporar a la cláusula decimocuarta del borrador del contrato la expresión "en los casos que corresponda" para evitar eventuales confusiones.

R: Atenerse a respuesta ya dada.

63. (281) Respecto al artículo Decimocuarto: Continuidad De Los Servicios En Caso De Término Anticipado Del Contrato, sugerimos indicar que la obligación de continuar prestando el servicio será sólo en aquellos casos, que atendida la causal de término anticipado, fuera posible continuar la prestación del servicio por parte del Operador. Por ejemplo, si Metro aplica la causal N°10 (Por disolución, término de giro, o liquidación del Operador), sería imposible para el Operador continuar prestando el servicio.

R: La obligación de continuar prestando los servicios supone que la empresa respectiva tenga existencia legal, sin perjuicio de las acciones que Metro pueda ejercer respecto de los socios o de los miembros, en caso de consorcio.