
TITULO I: ACLARACIONES Y MODIFICACIONES A LAS BASES DE LICITACIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, RECAUDACIÓN Y OPERACIÓN DE MÁQUINAS DE VENTA Y CARGA DE TARJETA BIP! DE LAS LÍNEAS 6 Y 3 DE LA RED DE METRO S.A.

A LAS BASES DE LICITACION, TITULO PRIMERO:

1. ARTÍCULO 5. Se agrega el siguiente párrafo final:

Para efectos que los Proponentes formulen sus ofertas económicas, podrán considerar la programación mínima de servicios señalada en el Anexo N° 5 y la cantidad referencial de llamados que se indica en el Anexo 6.

2. Artículo 22. Se agrega el siguiente párrafo final:

Las multas cursadas en el mes respectivo, no podrán superar el 15% de la facturación mensual.

A LAS BASES DE LICITACION, TITULO SEGUNDO:

1. Se modifica el artículo 1 por el siguiente:

NUEVO PERÍODO DE INSCRIPCIÓN

PUBLICACIÓN EN PRENSA ESCRITA EL 09 DE MARZO DE 2017

PLAZO DE INSCRIPCIÓN : Hasta 14 de marzo de 2017

(www.metrosantiago.cl/licitaciones)

RECEPCIÓN DE SEGUNDO SET DE CONSULTAS

DÍA : Hasta 15 de Marzo de 2017

HORARIO : Hasta las 13:00 hrs.

Enviar a correos electrónicos: mmunozc@metro.cl y pmondacag@metro.cl

RESPUESTAS DE CONSULTAS

DÍA : 20 de Marzo 2017

Vía correo electrónico a todos los Participantes.

RECEPCIÓN DE OFERTAS

DÍA : 03 de Abril de 2017

HORARIO : Hasta las 13:00 hrs.

LUGAR: Subgerencia de Abastecimiento, Gerencia de Administración y Finanzas, 2° piso Edificio CCA.

DIRECCIÓN : Av. Libertador Bernardo O'Higgins Nº 1414, Santiago.

CONTACTO : Sra. María José Muñoz Carrasco

APERTURA DE OFERTAS TÉCNICAS

DÍA : 03 de Abril de 2017

HORA : 15:30 hrs.

LUGAR : Por definir

APERTURA DE OFERTAS ECONÓMICAS

De acuerdo a lo indicado en artículo 12, título I de las Bases Administrativas

2. Se reemplaza el párrafo segundo del artículo 5 por el siguiente texto:

El valor de la garantía deberá cubrir el 10% del monto estimado del contrato, el que será calculado considerando: i) el plazo del contrato; ii) las ventas mensuales estimadas por línea; iii) la comisión variable definida (0,6%); iv) los valores ofertados por los servicios de operador en terreno de acuerdo a la programación mínima de los servicios de operador en terreno, y; v) el valor del servicio de operador telefónico.

El valor de la garantía se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$10\% \times (\text{Plazo} \times (0,6\% \times \text{Ventas} + \text{Costos servicios programados} + \text{Costos Servicio Operador Telefónico}))$$

3. Se reemplaza el artículo 6 por el siguiente:

La remuneración del Operador se pagará en pesos chilenos. Para estos efectos, los valores expresados en Unidades de Fomento se pagarán según la conversión correspondiente al último día hábil del mes respectivo.

4. Se reemplaza el Formulario N°1 del Anexo A por el siguiente:

OFERTA TÉCNICA

FORMULARIO N° 1
IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE
LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, RECAUDACIÓN Y OPERACIÓN DE MÁQUINAS DE VENTA Y CARGA DE TARJETA BIP! DE LAS LÍNEAS 6 y 3 DE LA RED DE METRO S.A.
PROponente
IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE Indicar Razón Social del Proponente : RUT : Constituido Legalmente en : Indicar tipo de sociedad :
DOMICILIO DE LA SEDE PRINCIPAL DEL PROPONENTE Calle : Comuna : Ciudad : País : Página Web :

REPRESENTANTE LEGAL DEL PROPONENTE Nombre : Teléfono : Fax : Correo Electrónico : CONTACTO OFICIAL PARA LA LICITACIÓN Nombre : Teléfono : Correo Electrónico:	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-end; padding-top: 20px;"> <div style="width: 45%;"> <p>Nombre del Representante Legal</p> <p>del Proponente</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Firma del Representante Legal</p> <p>del Proponente</p> </div> </div> <p>Santiago,..... de 201..</p>	

5. Se reemplaza el ANEXO B por el siguiente:

Formulario N° 13 A y N° 13 B Oferta económica

En estos formularios, el Proponente consignará la oferta económica en letras y números, sin considerar IVA.

Los Proponentes deberán ofertar un valor expresado en UF por cada uno de los servicios de operador en terreno, según se describe en el nuevo artículo 3.2.5 de las Especificaciones Técnicas, que se incorpora en virtud de lo que se señala más adelante.

Adicionalmente, los Proponentes deberán ofertar en el formulario N°13 B un valor mensual, expresado en UF, por el servicio de operador telefónico que se describe en la letra e. del artículo 9 de las Especificaciones Técnicas y en el anexo 6.

Sera obligación de todos los proponentes que desean participar presentar ofertar en ambos formularios.

OFERTA ECONÓMICA

FORMULARIO Nº 13 A

OFERTA ECONÓMICA

LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, RECAUDACIÓN Y OPERACIÓN DE MÁQUINAS DE VENTA Y CARGA DE TARJETA BIP! DE LAS LÍNEAS 6 y 3 DE LA RED DE METRO S.A.

RESUMEN OFERTA ECONÓMICA

En este formulario, El Proponente deberá indicar su oferta económica en números y letras, de acuerdo al siguiente cuadro (todos los valores no deben considerar **IVA**).

Servicio de Operador en Terreno

Servicio	Oferta Económica (UF)
Servicio 1	
Servicio 2	
Servicio 3	
Servicio 4	
Servicio 5	
Servicio 6	
Servicio 7	

El proponente deberá indicar todos los valores con 2 decimales.

NOMBRE DEL PROPONENTE:

Nombre del Representante Legal

Firma del Representante Legal

del Proponente

del Proponente

Santiago,..... de 201..

FORMULARIO Nº 13 B

OFERTA ECONÓMICA

LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, RECAUDACIÓN Y OPERACIÓN DE MÁQUINAS DE VENTA Y CARGA DE TARJETA BIP! DE LAS LÍNEAS 6 y 3 DE LA RED DE METRO S.A.

RESUMEN OFERTA ECONÓMICA

En este formulario, El Proponente deberá indicar su oferta económica en (números y letras), de acuerdo al siguiente cuadro (todos los valores no deben considerar **IVA**).

Servicio de Operador Telefónico

Servicio	Oferta Económica (UF/mes)
Servicio L6	
Servicio L6 + L3	

El proponente deberá indicar los valores con 2 decimales.

PROPONENTE:

Nombre del Representante Legal

Firma del Representante Legal

del Proponente

del Proponente

Santiago,..... de 201..

A LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS:

1. Se agrega el siguiente artículo 3.2.5:

3.2.5 Asignación de Personal:

Este proceso consiste en asignar al personal para el servicio de operador de terreno, cumpliendo con las leyes laborales vigentes en el país, incluyendo cualquier cambio que la legislación contemple, siendo exclusiva responsabilidad del Operador, de manera de cumplir la totalidad de los Servicios de Operador de Terreno solicitados por Metro.

Existirán 7 tipos de Servicio de Operador de Terreno, que se detallan a continuación:

Tipo	Horas	Día potencial de programación
Servicio 1	17	Lunes a Viernes desde horario de apertura regular estación a horario cierre regular estación
Servicio 2	16,5	Lunes a Sábado desde horario de apertura regular estación a horario cierre regular estación
Servicio 3	14,5	Lunes a Domingo desde horario de apertura regular estación a horario cierre regular estación
Servicio 4	3	Lunes a Domingo desde horario de apertura regular estación a horario cierre regular estación
Servicio 5	2	Lunes a Domingo desde horario de apertura regular estación a horario cierre regular estación
Servicio 6	1	Lunes a Domingo desde horario de apertura regular estación a horario cierre regular estación
Servicio 7	1	Lunes a Domingo, fuera del horario regular

Se define como horario de apertura y cierre regular de una estación al horario definido en Especificaciones Técnicas Artículo 3.2.3.

Metro entregará al Operador la programación de servicios por Línea y/o estación mensualmente, , detallando el tipo de servicio a utilizar, con al menos quince días corridos de anticipación al inicio del mes siguiente, es decir, la programación del

mes N, serán entregadas el día 15 del mes N-1. No obstante, con al menos 48 horas de anticipación, Metro podrá modificar la programación enviada para uno o varios días específicos.

Luego, el Operador tendrá la responsabilidad de asignar los recursos humanos, de acuerdo a los requerimientos de los Servicios de Operador de Terreno programados y a las leyes laborales vigentes en el país.

Metro controlará diariamente la correcta ejecución de los Servicios de Operador de Terreno y mensualmente el cumplimiento de las leyes laborales y sociales de los trabajadores del Operador, debiendo éste enviar la información a la administración del contrato o al organismo que Metro S.A. defina.

En el Anexo N° 5 se adjunta la Programación Mínima de Servicios de Operador de Terreno.

Metro velará por que la programación de los Servicios de Operador de Terreno permita al Operador cumplir con los niveles de servicio establecidos en el artículo 5 de las Especificaciones Técnicas, sin perjuicio de la obligación del Operador de adoptar todas las medidas necesarias para que los servicios se presten en los términos definidos.

2. Se agrega el siguiente artículo 3.4

3.4 SERVICIO DE OPERADOR TELEFONICO

1. Requerimientos Técnicos Mínimos

Los requerimientos descritos en este artículo deben ser considerados como requerimientos mínimos del servicio.

El servicio telefónico deberá operar de lunes a domingo, durante todo el horario de funcionamiento de Metro en las estaciones de las líneas 6 y 3, inclusive los horarios adicionales que defina Metro y consistirá en:

- a) Recepción y resolución de consultas provenientes de los interfonos dispuestos en los equipos de autoservicio, acerca del funcionamiento de estos.
- b) Recepción y registro de reclamos provenientes de los usuarios, que se realicen a través de los interfonos dispuestos en los equipos de autoservicio.
- c) Elaboración y entrega de reportes, informes y estadísticas acordadas con Metro.
- d) Grabación de llamadas.

2. Derivación de Llamadas

El servicio deberá contemplar la comunicación entre la plataforma del operador telefónico y el servicio de operadores en terreno, para que de esta forma se puedan solucionar los problemas que requieran la atención de estos últimos.

3. Grabación de Llamadas

La plataforma de operador telefónico deberá grabar la totalidad de las llamadas provenientes de los interfonos ubicados en los equipos de autoservicio. Estas grabaciones deberán ser almacenadas durante los plazos que Metro defina y serán puestas a disposición de Metro a través de una plataforma web de reportes y estadísticas o través de medios físicos.

4. Informes y Reportes

a) Reportes Estado de Situación

Diariamente, deberá informar vía correo electrónico a las personas previamente definidas, un status de la situación de plataforma y observaciones detectadas durante la jornada

- Lunes a Viernes 9:00; 12:00; 15:00
- Sábado Domingo y Festivos 8:00 y 14:00
- En el reporte de las 9:00 incluir los niveles del servicio del día anterior

b) Reportes de Gestión

Mensualmente se deberá enviar dentro de los 3 primeros días hábiles del mes siguiente:

- Reporte de gestión completo del mes anterior, con el detalle de sus indicadores de servicio
- Carta Formal declarando los niveles de servicio y el cumplimiento de up time

La información contenida en los reportes al menos debe ser la siguiente:

- Total de llamadas recibidas
- Llamadas contestadas
- Niveles de Servicio
- Nivel de atención

3. Se reemplaza el artículo 4 por el siguiente:

Metro remunerará al Operador de acuerdo a los siguientes conceptos:

- i) Por la totalidad de los Servicios programados de Operador de Terreno, según los valores definidos en la Oferta Económica por cada uno de dichos servicios.
- ii) Remuneración sobre los volúmenes de venta, equivalente a una tasa de 0,6%.
La remuneración variable será el equivalente al resultado entre el producto de la tasa definida anteriormente y la venta del mes calendario. La venta del mes se entenderá como el total de la venta por concepto de transacciones de carga de CT, venta de tarjetas y cualquier otro producto adicional que defina Metro, realizadas entre el primer y el último día del mes calendario inmediatamente anterior.
- iii) Remuneración mensual por el servicio de operador telefónico, según los valores definidos en la Oferta Económica.

La sumatoria del monto correspondiente al pago resultante de la programación definida por Metro, más la comisión por recaudación, más la remuneración mensual por el servicio de operador telefónico, determinarán el monto final a facturar por el Operador.

4. Se reemplaza la tabla de indicadores del artículo 5 por la siguiente:

Proceso	Subproceso	Fórmula	Estándar Esperado	Nivel Fuera de Estándar	Herramienta de Medición
Cumplimiento de Procesos de Disponibilidad Operativa de Maquinas Autoservicio	Recaudación	Σ Cantidad de eventos reportados en el mes	0 evento de indisponibilidad	Leve: 1 a 2 eventos Medio: 3 a 4 eventos Grave: 5 o mas eventos	Registro SGM
	Reposición	Σ Cantidad de eventos reportados en el mes	0 evento de indisponibilidad	Leve: 1 a 2 eventos Medio: 3 a 4 eventos Grave: 5 o mas eventos	Registro SGM
	Vaciado	Σ Cantidad de eventos reportados en el mes	0 evento de indisponibilidad	Leve: 1 a 2 eventos Medio: 3 a 4 eventos Grave: 5 o mas eventos	Registro SGM
Atención de Terreno	Tiempo de Respuesta Asistencia en Terreno	Σ Cantidad de eventos sobre 5 minutos	Tiempo de respuesta máximo 5 minutos	Leve: 1 a 3 Eventos Medio: 4 a 6 Eventos Grave: 7 o más Eventos	Observación Aleatoria representante de Metro en la estación, encuesta u otro mecanismo que Metro determine (1)
	Disponibilidad del servicio Operador en Terreno, durante todo el tramo horario programado.	Σ Cantidad de eventos de indisponibilidad reportados en el mes	0 evento de indisponibilidad	Grave por evento	Auditoría, Observación Aleatoria Representante de Metro en la estación, cliente incógnito u otro mecanismo que Metro determine.
	Tiempo de respuesta de reclamos contestables por problemas de atención, atribuible al operador.	$\frac{\Sigma(\text{Fecha respuesta operador} - \text{Fecha envío Metro})}{\text{Cantidad de reclamos enviados}}$	Tiempo de respuesta igual a 2 días hábiles	Leve: 1 día hábil de atraso Medio: 2 días hábiles de atraso Grave: 3 días hábiles de atraso	Sistema de Registro de Reclamos
	Transparencia en la atención	Σ Cantidad de eventos de falta de transparencia reportados en el mes	0 evento	Grave por evento	Auditoría, Observación Aleatoria Representante de Metro en la estación, cliente incógnito u otro mecanismo que Metro determine.
	Cumplimiento de Uso de Credencial y Uniforme	$\frac{\Sigma(\text{Cantidad de cumplimientos positivos})}{\text{Cantidad de la muestra}}$	Mayor a igual a 85% de cumplimiento	Leve: 84,9% - 80,1% Medio: 80,0% - 75,1% Grave: 75,0% o menos	Auditoría en terreno y/o observación directa
Atención Telefónica	Up-time	Se mide como cociente entre el tiempo real que estuvo disponible el servicio en minutos dentro del mes y la cantidad total de minutos en el mes de operación de las estaciones de las líneas 6 y 3 de Metro	Mayor que 99,5%	Leve: 99,4% - 95,5% Medio: 95,4% - 90,1% Grave: 90,0% o menos	Reportes de Gestión
	Tiempo medio de espera	% de llamadas atendidas antes de 15 segundos (Esta su medición será mes calendario.)	Mayor que 80%	Leve: 79,9% - 75% Medio: 74,9% - 70% Grave: 70,0% o menos	Cliente incógnito y Reportes de Gestión
	Nivel de atención	% de llamadas evaluadas que cumplen en un 100% la pauta de calidad de atención (Evaluación realizada en base a los conceptos y ponderaciones de calidad definidos en la pauta de evaluación, durante un mes de operación, verificando el cumplimiento del protocolo de atención)	Mayor que 90%	Leve: 89,9% - 85% Medio: 84,9% - 80% Grave: 80,0% o menos	Auditoría de llamadas grabadas según muestra aleatoria no inferior a 20 llamadas
Calidad de Servicio	Cantidad de reclamos atribuibles a la atención del Operador	$\frac{\Sigma(\text{Cantidad de reclamos})}{\text{Cada 1 millón de transacciones}}$	Menor o igual a 10 reclamos por cada millón de transacciones	Leve: 10,1 - 12,0 Medio: 12,1 - 14,0 Grave: 14,1 o más	Sistema de Registro de la Estación
	Protocolo de Atención	$\frac{\Sigma(\text{Cantidad de cumplimientos positivos})}{\text{Cantidad de la muestra}}$	Mayor a igual a 85% de cumplimiento	Leve: 84,9% - 80,1% Medio: 80,0% - 75,1% Grave: 75,0% o menos	Cliente Incógnito y/o Observación directa

(1) Aplicación de descuentos sobre un mínimo de 20 mediciones. Pueden ser medidos con una o todas las herramientas disponibles.

5. ARTICULO 9 Se reemplaza el literal C. del artículo 9 por el siguiente:

c. Servicio Operador de terreno: Se define como el servicio de atención presencial en las estaciones para:

- a) Solucionar problemas o inconvenientes presentados en las Máquinas de Venta de Autoservicio, reportadas por los usuarios a través del interfono de las maquinas.

En este caso, la situación es informada al operador de terreno por el operador telefónico.

- b) Solucionar problemas o inconvenientes de Máquinas de Venta de Autoservicio reportadas por los usuarios de forma presencial en la estación.

En este caso, el operador de terreno debe mantenerse atento a los requerimientos de los usuarios de Máquinas de Venta de Autoservicio en las estaciones.

- c) Solucionar problemas o inconvenientes provenientes de la gestión de alarmas.

En este caso, la situación es informada por Supervisor de Calidad Operacional y Atención de Clientes.

El operador de venta será responsable de contar con un sistema de comunicación eficiente que permita mantener en contacto al operador de terreno con operador telefónico.

6. Se reemplaza el LITERAL D. del ANEXO 1 por el siguiente:

d. Servicio de Supervisión de Atención de Clientes

Educación técnico profesional, deseable en administración, contabilidad u otra carrera a fin.

Experiencia de dos años en el servicio y operación de cajas.

Conocimiento de leyes laborales, higiene y seguridad.

7. Se reemplaza el ANEXO 4 por el siguiente:

Metro podrá realizar cambios en la distribución de las Máquinas de Venta de Autoservicio, en la medida que sea necesario. Asimismo, si esto ocurriera, será informado en los plazos antes señalados. Sin perjuicio de lo anterior, la distribución inicial de Máquinas de Ventas es la siguiente:

LÍNEA 6	MASC	MAS
CERRILLOS	4	2
LO VALLEDOR	7	2
CLUB HIPICO	1	2
FRANKLIN L2 (es combinación)	3	2
FRANKLIN L6 (es combinación)	1	2
BIO-BIO	2	2
ÑUBLE	4	2
ESTADIO NACIONAL	2	2
ÑUÑO A	4	2
INES DE SUAREZ	1	2
LEONES SUR	5	2
LEONES NORTE	4	2
TOTAL	38	24

LÍNEA 3	MASC	MAS
LIBERTADORES NORTE	13	2
LIBERTADORES SUR	5	2
CARDENAL CARO	4	2
VIVACETA	4	2
CONCHALI	1	2
PLAZA CHACABUCO	1	2
HOSPITALES	0	2
PUENTE CAL Y CANTO L3 (es combinación)	8	2
PLAZA DE ARMAS L3 (es combinación)	6	2
PLAZA DE ARMAS CATEDRAL L5 (es combinación)	8	2
UNIVERSIDAD DE CHILE AHUMADAL3 (es combinación)	12	2
PARQUE ALMAGRO	0	2
MATTA	12	2
IRARRAZABAL L3	3	2
MONSEÑOR EYZAGUIRRE	0	2
CHILE ESPAÑA	1	2
DIAGONAL ORIENTE	1	2
PLAZA EGAÑA L4 ORIENTE	2	2

LÍNEA 3	MASC	MAS
PLAZA EGAÑA L3 SUR	2	2
PLAZA EGAÑA L3 PLAZA L4 Y3 (es combinación)	8	2
FERNANDO CASTILLO VELASCO	5	2
TOTAL	96	42

ANEXO 5: PROGRAMACIÓN MÍNIMA DE SERVICIOS DE OPERADOR DE TERRENO

Número	Línea	Tipo	Hora Inicio	Hora Término	día tipo	6:30UD	7:00UD	7:30UD	8:00UD	8:30UD	9:00UD	9:30UD	10:00UD	10:30UD	11:00UD	11:30UD	12:00UD	12:30UD	13:00UD	13:30UD	14:00UD	14:30UD	15:00UD	15:30UD	16:00UD	16:30UD	17:00UD	17:30UD	18:00UD	18:30UD	19:00UD	19:30UD			
Cerrillos	6	4	6:30	9:30 DL		0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Cerrillos	6	4	17:30	20:30 DL		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0			
Cerrillos	6	5	6:30	8:30 MMJ		0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Cerrillos	6	5	17:30	19:30 MMJ		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0		
Cerrillos	6	5	6:30	8:30 DV		0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cerrillos	6	4	17:30	20:00 DV		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cerrillos	6	6	0:00	0:00 DS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cerrillos	6	6	0:00	0:00 DF		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Lo Valedor	6	1	6:00	23:00 DL		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Lo Valedor	6	1	6:00	23:00 MMJ		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Lo Valedor	6	1	6:00	23:00 DV		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Lo Valedor	6	2	6:30	23:00 DS		0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Lo Valedor	6	3	8:00	22:30 DF		0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Club Hípico	6	4	6:30	9:30 DL		0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Club Hípico	6	4	17:30	20:30 DL		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	
Club Hípico	6	5	6:30	8:30 MMJ		0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Club Hípico	6	5	17:30	19:30 MMJ		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	

9. Se incorpora el siguiente ANEXO 6 SERVICIO DE OPERADOR TELEFONICO:

Cantidad Referencial de Llamadas:

Se estima que cada máquina de la línea 6 tendrá un volumen de 55 llamados por mes.

En el caso de la Línea 3 se estima un volumen de 45 llamados mensuales por máquina.

10. Se incorpora el siguiente ANEXO 7;

ANEXO 7: CARACTERISTICAS TECNICAS MÁQUINAS DE VENTA DE AUTOSERVICIO

1. Dimensiones MAS

<i>Alto (sin peana)</i>	<i>1596mm</i>
<i>Alto (con peana)</i>	<i>1690mm</i>
<i>Ancho</i>	<i>900mm</i>
<i>Profundidad</i>	<i>600mm</i>

Dimensiones de la puerta trasera de la MAS:

<i>Alto</i>	<i>1556mm</i>
-------------	---------------

Ancho	816mm
-------	-------

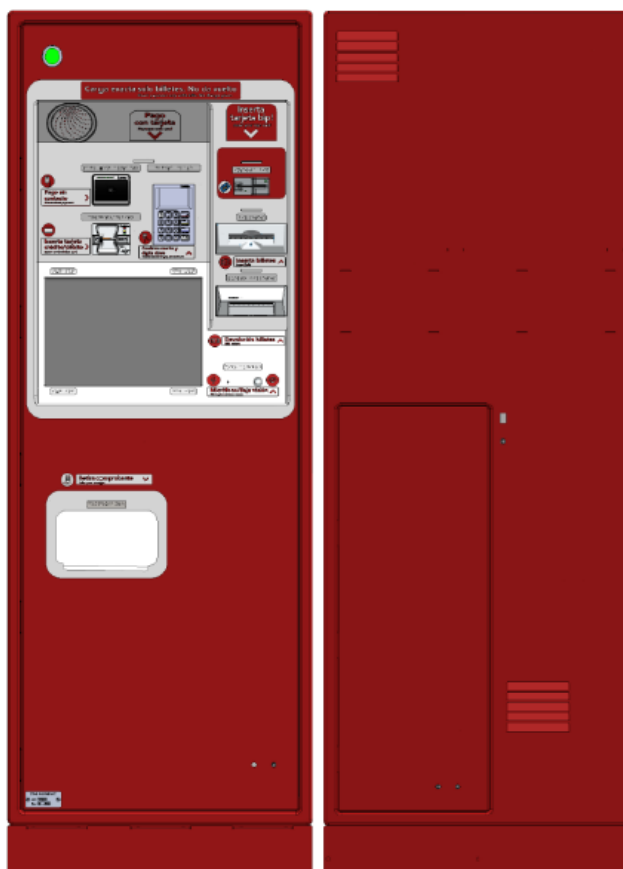


2. Dimensiones de la MASC

Alto (sin peana)	1596mm
Alto (con peana)	1690mm
Ancho	600mm
Profundidad	600mm

Dimensiones de la puerta trasera de la MASC:

Alto	800mm
Ancho	300mm



3. Descripción Máquinas de Venta de Autoservicio

Las máquinas de autoservicio permiten la venta y recarga de tarjeta sin contacto (tarjeta bip!) a través de medios de pago en efectivo o con tarjetas de crédito y débito durante por lo menos 10 años de vida útil que se pueden garantizar con un mantenimiento y operación adecuados.

El equipo está diseñado de forma modular, lo que permite la configuración por parte de Metro, según las necesidades operacionales.

Sus principales subconjuntos son:

a) Stacker de tarjetas (MAS).

Cada equipo cuenta con 2 Stacker de tarjetas, los cuales tienen una capacidad de 300 cada uno. Uno está habilitado para la venta de tarjetas bip! y el segundo para cualquier medio de acceso alternativo que Metro pueda definir.

b) Hoppers (MAS)

Cada equipo cuenta con 3 Hoppers destinados a la entrega de vuelto. Cada uno tiene una capacidad de 775 monedas aproximadamente, con una capacidad de devolución de 7 monedas por segundo.

c) Validador de monedas (MAS)

El validador cuenta con 5 diferentes sensores para el proceso de validación. Adicionalmente tiene un obturador lo que permite introducir monedas solo durante el proceso de pago, por lo tanto no permite su ingreso cuando el equipo se encuentre fuera de servicio o el sistema de pago con monedas no esté disponible. Finalmente tiene un alto sistema de aceptación (6 monedas por segundo, independiente del tamaño.

d) Caja recaudadora de monedas (MAS)

Esta caja sirve para almacenar las monedas que no van a ninguno de los Hopper. La capacidad de almacenaje de monedas es para más de 1.000 monedas. Estas cajas son construidas sin juntas que puedan ser separadas y de un material que asegura la integridad física. Adicionalmente cuentan con un cierre automático que al momento de retirarlas, impida el acceso a las monedas. Finalmente cuenta con una caja adicional de reemplazo para poder realizar el proceso de recaudación.

e) Validador de billetes (MAS y MASC)

El validador de billetes dispone de un centrador que permite introducir el billete en diversas posiciones para ser leído, provocando que este paso sea lo mas sencillo posible, evitando atascos en su interior. El orden de inserción de las denominaciones de billetes no afecta el correcto funcionamiento del validador, por lo que el porcentaje de aceptación es de 99% o superior. Una vez leída la denominación del billete, éste pasa a un scrow (cassette) donde se almacenará temporalmente hasta finalizar la venta. La capacidad de este scrow es de 20 billetes. Si la venta finaliza correctamente, el billete, dependiendo de la denominación, pasará directamente a la caja de recaudación o se quedará en el casete para poder ser utilizado en el futuro como cambio de posibles ventas posteriores. Si la venta se cancela, el validador de billetes devuelve el/los mismo/s billete/s introducido/s por la ranura de cambio de billetes. Es capaz de devolver hasta 20 billetes a la vez

f) Cassette cambio de billetes (MAS)

Es un módulo de almacenaje de billetes para la entrega de vuelto. Este módulo tiene la capacidad de almacenar hasta 100 billetes de 1 denominación. Si su capacidad es baja, se autoabastecerá con los billetes insertados en las transacciones de venta y carga de tarjetas bip! (siempre que sea la denominación fijada para almacenar)

g) Caja recaudadora de billetes (MAS y MASC)

Esta modulo sirve para almacenar los billetes que son introducido producto de las transacciones de venta y carga de tarjetas bip! y que no quedan almacenados en el Cassette cambio de billetes. La capacidad de este módulo es de 1.400 billetes. Está construido sin juntas que puedan ser separadas y de un material que asegura

su integridad física. Cuenta con un mecanismo de cierre automático, que al momento de ser retirada del equipo, no permita el acceso a los billetes.

Finalmente, cuenta con una gaveta adicional de reemplazo para realizar el proceso de recaudación de forma expedita.

h) Impresora (MAS y MASC)

Sus principales características son:

- Velocidad de 200 mm/s
- Sistema anti-atascamiento
- Elevada calidad de impresión a 203 dpi
- Ancho del papel de 80 mm
- Sistema de corte, dispone de corte total por cuchilla y los recibos impresos podrán ser de longitudes diferentes, en función de la información que contengan.
- El diámetro máximo del rollo de papel es de 150mm.
- Impresión de caracteres alfanuméricos e internacionales y código de barras (UPC-A-E, JAN (EAN)13/8, ITF, CODE39, CODE128, CODABAR)

i) Conector USB trasero (MAS y MASC)

La MAS cuenta con un conector USB en la trasera de ésta para conectar un terminal de operación y poder realizar correctamente las tareas asociadas al acceso trasero. Para poder acceder a este conector es necesario introducir una llave para desbloquear su acceso. Funcionalmente, esto posibilitará que para las operaciones de recaudación/vaciado/reposición se permita:

- Identificar a la persona que accede mediante el lector de tarjetas que incorpore el terminal externo, y la escritura en su teclado del pin de acceso.

- Imprimir el recibo antes y después de la intervención, a través de la impresora que incorpora el terminal externo.
- Interactuar con el cajero a través de los menús que se mostrarán en el terminal externo y de su teclado.

j) Sistema automático recarga de Hoppers (MAS)

El sistema de recarga de la MAS está formado por los siguientes elementos:

- Cajón en cuyo interior hay un Hopper auxiliar: El cajón es accesible únicamente por la parte trasera de la MAS.
- Validador de monedas auxiliar: Este sistema permite que a un usuario de recaudación, llene el cajón con Hopper auxiliar con monedas para rellenar los Hoppers. Se pueden introducir monedas de diferente denominación al mismo tiempo.

Al poner en marcha el sistema automático de recarga de Hoppers, la MAS empieza a sacar monedas del cajón para llevarlos a la ranura de entrada del validador auxiliar de monedas. Éste lee las denominaciones de las monedas introducidas y las lleva mediante los diversos carriles hacia los Hoppers. De esta manera la MAS sabe en todo momento de forma automática las monedas que hay en sus Hoppers en la tarea de reposición, evitando así errores humanos.

Nota: Se debe considerar que todos los módulos descritos anteriormente son idénticos e intercambiables entre sí, independiente del tipo de equipo. (Ejemplo: para las impresoras, que aplica para las MAS y MASC, sin dispositivos que pueden ser intercambiados entre sí)

4. Diferencias de dinero en equipos de autoservicio

En caso de que el operador no cumpla los procesos y funciones definidos por Metro para mantener la disponibilidad de los equipos de autoservicio, éste asumirá íntegramente la responsabilidad por las diferencias de dinero que pudieren producirse. No obstante, en caso de presentarse diferencias de dinero atribuibles a mal funcionamiento de los equipos, las diferencias producidas serán de responsabilidad de Metro, de acuerdo a una tasa de error que será calculada según la siguiente formula:

$$\frac{[\text{Total faltantes (\$)} - \text{Total sobrantes (\$)}]}{\text{Ventas totales (\$)}} \leq 0,01\%$$

Este cálculo se realizará de forma mensual y las diferencias serán incluidas en el estado de pago del mes subsiguiente.

TITULO II: RESPUESTAS A CONSULTAS DE LAS BASES DE LICITACIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, RECAUDACIÓN Y OPERACIÓN DE MÁQUINAS DE VENTA Y CARGA DE TARJETA BIP! DE LAS LÍNEAS 6 Y 3 DE LA RED DE METRO S.A.

1. ¿Con cuánto tiempo de anticipación se informa la adjudicación del servicio?; tener presente que se deben seleccionar y capacitar personas.

℞

Remítase a lo señalado en la parte final del inciso primero del Art. 7 de las bases de licitación Título segundo.

2. ¿Cómo se deben considerar los feriados irrenunciables, ya que no se mencionan en bases técnicas?

℞ No resulta aplicable la normativa que consagra los feriados obligatorios e irrenunciables.

3. Se menciona arqueo en terreno, cuándo sea los valores ¿Cómo se efectuará, dónde y cómo?

✎ No se entiende la pregunta.

4. ¿Cuál será la periodicidad de entrega de la composición de sencillo de las máquinas?

✎ Tal como indica el punto 3.3.e de las Especificaciones Técnicas, la distribución de Sencillo debe contemplar un procedimiento de abastecimiento de moneda divisionaria que satisfaga la real necesidad de sencillo en cada uno de las Máquinas de Venta de Autoservicio. Asimismo, esta distribución no debe afectar el normal funcionamiento de la estación.

5. Las máquinas MAS y MASC, ¿Cómo son consideradas por la ley y autoridad fiscalizadora, para tema relacionados con retiros y carga de valores?

✎ El Operador deberá remitirse al cumplimiento de las normativas vigentes en el país que regulan el transporte de valores, y a las Normativas de Seguridad de Metro.

6. ¿Cuál serán los reportes tipo que solicitará Metro, enviar formato y estructura?

✎ El proceso de Control y Cuadratura de recaudación de valores y Transacciones de Ventas se realiza en Sistema Almacén Central. Se realizará inducción y/o Capacitación a la empresa que se adjudique la presente licitación.

7. Existirán auditorías en terreno, ¿Cómo se conjuga con el rol de VVPP cuando esté realizando sus procesos de carga y retiro de valores?, ¿Cuál será el procedimiento?

✎ No se entiende la pregunta, sin perjuicio de ello se entregará procedimiento y estándares de seguridad de bodega y especies valoradas al Proponente adjudicado.

8. ¿Indicar los tiempos de de eliminación de estaciones?, ¿Cómo se recuperan y se ganan?

✎ Remítase a las Bases.

9. ¿Quién se hace cargo de las maquinas MAS y MASC; y equipos entregados?

✎ Tal como indica el artículo 11 de las Especificaciones Técnicas, el Operador será responsable de la seguridad y cuidado de la totalidad de las Máquinas de Venta de Autoservicio (MAS y MASC).

Además, Metro entregará para la administración del Operador los equipos computacionales necesarios, con el objetivo de operar los sistemas y aplicaciones antes mencionadas.

Será de cargo de Metro la mantención y reparación de los equipos facilitados para el cumplimiento del contrato, salvo los deterioros que se produzcan por mal uso o negligencia en el cuidado de dichos bienes, calificado por Metro, o por hechos imputables al Operador. Los costos asociados a deterioros atribuibles al Operador, serán de su responsabilidad.

10. Atención de servicio técnico de las máquinas por fallas ¿De quién será responsabilidad?

℞ La coordinación de la atención del servicio técnico de las máquinas lo realizará la empresa destinada al mantenimiento. Cada una de estas fallas tiene una alarma asociada, la que activará un proceso de atención acorde a los SLA de ese contrato que mantiene Metro con el contratista.

11. ¿Cuál es la operativa con empresa encargada del Servicio Técnico directa, o a través de Metro?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N°10

12. El punto n° 3 del formulario N° 7 de las bases que corresponde a los últimos 2 balances generales, la consulta es: ¿Se deben presentar solo en la planilla que dice “vaciado de EEFF” o adicionalmente los estados financieros auditados o balances de cada año?

℞ Deben presentarse también los dos últimos balances presentados, con cuentas y estados de resultados debidamente firmados por el representante de la empresa.

13. Metro dispondrá de una Oficina Administrativa en cada estación de L6 y L3?

℞ Metro dispondrá de una única oficina Administrativa ubicada en estación Estadio Nacional de línea 6, el cual tiene un espacio de 16 m2 más una bodega de 7 m2. . La cantidad de mobiliario y equipos será entregada al operador adjudicado.
La implementación de esta oficina es de responsabilidad de Metro, el cual no significará un costo para el operador.

14. Metro indica que proveerá de SW y Equipos computacionales. ¿Metro también proveerá del mobiliario, redes de comunicación, líneas telefónicas y de seguridad interna (cajas de seguridad) y perimetral (alarmas, vigilantes, otros)?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13

15. ¿Metro proveerá al operador de los insumos de las máquinas de autoservicio, en este caso rollos de papel?

✎ Metro entregará el suministro de rollos de papel para la impresión de comprobantes de los equipos de autoservicio, el cual no significará ningún costo para el operador

16. ¿Metro adjudicará el total o parcial del servicio a un proveedor?. Dicho de otra forma, adjudicará por línea 6 y/o 3... o por estación?

✎ No se contempla adjudicar las Líneas ni estaciones por separado.

17. Si la remuneración depende de la venta en los equipos de autoservicio. ¿Qué ocurre si uno o más equipos presentan fallas recurrentes que perjudiquen la venta?

✎ Remítase al título I de este documento.

18. Indicar número de máquinas designadas por estación?

✎ Remítase al título I de este documento.

19. Favor indicar monto aproximado de venta por cada máquina?

✎ La venta estimada corresponde a la venta informada en Especificaciones Técnicas, Anexo 2.

20. Se solicita detallar especificaciones técnicas de las máquinas?

✎ Remítase al título I de este documento.

21. Existe en el mercado este modelo de máquinas operativas. ¿Cuáles son los tipos de fallas más comunes?

✎ Estas máquinas existen en el mercado, sin perjuicio de ello, los equipos afectos a esta licitación han sido diseñadas para atender las necesidades de Metro. En relación a las fallas más comunes, no tenemos registro.

22. Favor indicar fecha de notificación de aceptación o no de oferta Técnica

✎ No es posible entregar fecha concreta de calificación técnica.

23. ¿En qué casos específicos se hace efectiva multa de inmediato y en qué caso se tiene 5 días de apelación? Artículo 22.

✎ El artículo 22 del título I de las Bases de Licitación, señala que las multas aplicadas serán exigibles de inmediato. Sin embargo el Operador podrá apelar en un plazo máximo de 5 días hábiles.

24. Indicar tipo de servicio establecido en estaciones, sólo boletería, sólo máquina o mixto?

✎ Para las 2 nuevas líneas 6 y 3 no se contemplan boleterías

25. La base de operaciones para servicio es en recinto Metro. La implementación de esta es de cargo a Contratista?

✎ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13

26. Bases Título I ARTÍCULO 14 Firma y Antecedentes del Contrato

- a) Se solicita indicar el plazo máximo que tiene el Mandante para enviar los ejemplares del contrato al Proponente adjudicado.
- b) Se solicita confirmar que el Contratista adjudicado podrá realizar observaciones al contrato dentro de los 5 días previos a su firma.

✎ a) No existe plazo máximo para el envío del contrato al Proponente adjudicado.

b) Las condiciones contractuales están estipuladas en las Bases de Licitación, por lo que toda observación o modificación debe plantearse en la etapa de consultas y respuestas.

27. Bases Título I ARTICULO 15 Garantía Fiel Cumplimiento del Contrato

- a) ¿Existe la posibilidad de reemplazar la o las Boletas de Garantía por una Póliza de Seguros u otro instrumento Financiero que permita caucionar el Contrato?

✎ Aténgase a lo establecido en las Bases.

28. Bases Título I ARTICULO 22 Multas a) Se solicita aclarar si las multas pueden ser Descontadas del pago de los servicios que Metro S.A. adeudare al Contratista en virtud de otros contratos, entre las mismas partes.

b) Confirmar que sólo en el caso que el monto de las multas supere el saldo por cobrar del Contrato, se recurrirá a la Garantía de Fiel y Oportuno cumplimiento.

c) Se solicita indicar qué plazo tiene el Metro S.A. para pronunciarse sobre el reclamo a la decisión del Administrador de Contrato.

d) Confirmar que el límite para el valor acumulado de las multas por cualquier concepto es del 10% del valor total del Contrato.

℞ a) Remítase a lo indicado en el artículo 22 del título I de las Bases de Licitación.

℞ b) Remítase a lo indicado en el artículo 22 del título I de las Bases de Licitación.

℞ c) Metro no tiene plazo para pronunciarse.

℞ d) Remítase al título I de este documento.

29. Bases Título I ARTICULO 23 Daños y/o perjuicios

a) Se solicita aclarar que el caso fortuito y fuerza mayor son eximentes de responsabilidad para las partes, en los términos de los artículos 45 y 1547 de nuestro Código Civil.

℞ Remítase a lo indicado en artículo 23 de las Bases Administrativas, Título I, Párrafo tercero.

30. Bases Título I ARTÍCULO 34 Término Anticipado del Contrato

a) Se solicita indicar el número de días de atraso en el inicio de las actividades, luego de los cuales METRO S.A. podría ejercer su facultad de poner término anticipado al Contrato.

b) Se solicita indicar el número de días de paralización total o parcial de los trabajos, luego de los cuales METRO S.A. podría ejercer su facultad de poner término al Contrato.

℞ En respuesta a las letras a) y b), cada incumplimiento será analizado caso a caso, quedando a juicio exclusivo de metro el término anticipado del Contrato.

31. Bases Título II ANEXO "B" FORMULARIOS a) Para empresas Filiales: ¿Es posible adjuntar Experiencia de su Matriz?

- ☞ Sí. En caso de presentar antecedentes de la Matriz, ésta deberá también firmar el respectivo contrato y el formulario de Compromiso de Responsabilidad solidaria, Formulario 10 b).

32. Bases Título II ANEXO "B" FORMULARIOS

- a) Documento especifica "Formulario Nº 14 Oferta Económica" pero Oferta Económica adjunta indica "Formulario Nº 13": ¿Existe un error de numeración o falta algún formulario adjunto?

- ☞ No faltan formularios. Oferta económica corresponde a los Formularios Nº 13 A y 13 B.

33. Bases Título II ARTICULO 5 Garantía de Fiel Cumplimiento

- a) Se solicita indicar con cuantos días de anticipación Metro deberá comunicar el inicio de los servicios de la Línea 3, para los efectos de reemplazar la Garantía de Fiel Cumplimiento.

- ☞ Metro estima comunicar el inicio de operación de la Línea 3, con a lo menos 30 días de anticipación.

34. Especificaciones Técnicas 3.2.1. CERTIFICACIÓN

- a) ¿Qué condiciones y/o características debe cumplir el "tercero independiente"?

- ☞ Tal como indica el punto 3.2.1 de las Especificaciones Técnicas, dicha capacitación y certificación deberá ser contratada por el Operador a un tercero independiente, en cuya propiedad no podrá tener ninguna participación el Operador.
El contenido mínimo de la capacitación será definido y entregado por Metro al Operador y la metodología a utilizar por la empresa externa definida por el Operador, deberá ser validada y aprobada por Metro.

35. Especificaciones Técnicas 3.2.1. CERTIFICACIÓN a) ¿Cuándo se habla de "contenido mínimo de la capacitación" se refiere al párrafo "La capacitación del personal deberá considerar como mínimo haber tenido 16 horas de capacitación teóricas y práctica, considerando a lo menos los siguientes temas:

- a. Servicio de atención de clientes.
- b. Servicio de atención de Máquinas de Venta de Autoservicio.

- c. Servicio de atención de llamados.
- d. Procedimientos de seguridad.
- e. Cuadraturas.
- f. Manejo de valores.
- g. Probidad.
- h. Y todos aquellos que tengan que ver con el servicio entregado."? De no ser así, ¿Es posible especificar y declarar el contenido mismo en esta ronda de consultas y respuestas a fin de obtener una estimación de costos más exacta?

℞ Esta información será entregada al Proponente adjudicado.

36. Especificaciones Técnicas 3.2.1. CERTIFICACIÓN

- a) ¿Es posible conocer un resumen de "Contenidos de Certificación" a fin de obtener una estimación de costos más exacta

℞ Tal como indica el punto 3.2.1, como mínimo se deben considerar los contenidos definidos y explicados en documento de "Contenidos de Certificación" el cual será entregado por Metro al Proponente adjudicado

37. Especificaciones Técnicas 3.2.1. CERTIFICACIÓN

- a) ¿Qué requisitos y objetivos debe cumplir la evaluación y cuál es el rango de aceptación de la evaluación para la certificación?

℞ Tal como indica el punto 3.2.1, el contenido mínimo de la capacitación será definido y entregado por Metro al Operador y la metodología a utilizar por la empresa externa definida por el Operador, deberá ser validada y aprobada por Metro.
La empresa certificadora deberá emitir un documento con el detalle de la evaluación y documento de certificación para cada miembro del personal de atención de clientes reclutado por el Operador.
Si se detectase problemas en la calidad del servicio de atención de clientes, Metro podrá rechazar la certificación del personal involucrado.

38. Especificaciones Técnicas 3.2.1. CERTIFICACIÓN a) ¿El proceso de reentrenamiento conlleva consigo una nueva certificación?

℞ El proceso de reentrenamiento revalida la certificación inicial. El personal de atención de clientes que no cumpla con esta certificación no podrá prestar servicios a Metro.

39. Especificaciones Técnicas 3.2.2 PRESENTACIÓN DEL PERSONAL DEL OPERADOR a) ¿A qué se refiere con "1 a 4 días" y "5 a 6 días"?

En el punto 3.2.2, el cuadro hace referencia a la cantidad de prendas que deben ser entregadas al personal, según la cantidad de días que deba trabajar en una semana, en base a su contrato de trabajo.

40. Especificaciones Técnicas 3.3.a REQUERIMIENTO DE CUOTAS DE TRANSPORTE Y ESPECIES VALORADAS

a) ¿Es posible METRO difunda, de poseer, una estimación de venta diaria y mensual de Especies Valoradas y carga de Cuotas de Transporte por estación y línea?

La venta estimada corresponde a la venta informada en Especificaciones Técnicas, Anexo 2.

41. Especificaciones Técnicas 3.3.i SERVICIO DE RETIRO DE VALORES a) ¿Es posible explicar y especificar dichos procedimientos a través de texto y/o diagramas?

Los procedimientos internos de retiro de valores serán entregados al Operador adjudicado. Remitirse a lo indicado en las Especificaciones Técnicas.

42. Especificaciones Técnicas ARTÍCULO 5 NIVELES DE SERVICIO Y DESCUENTOS

a) ¿Metro asegura que está dentro de los cálculos de tiempos de traslado de líneas 3 y 6, alcanzar un "Tiempo de respuesta promedio menor o igual a 10 minutos" para no incurrir en una falta? ¿Es posible establecer niveles de Servicio mayor al indicado?

Remítase al título I de este documento.

43. Especificaciones Técnicas 7.5 SISTEMAS a) ¿METRO entregará los manuales de uso y capacitaciones necesarias para el correcto uso de todos los sistemas a utilizar durante los servicios?

- ℞ Metro entregará manuales de descripción y uso de los equipos de autoservicio. Adicionalmente se programará una capacitación teórica y práctica del equipamiento y los sistemas asociados.

44. Especificaciones Técnicas ARTÍCULO 10 INFRAESTRUCTURA ENTREGADA POR METRO

a) ¿Es posible especificar las dimensiones de la Oficina Administrativa (plano simple y distribución de muebles y espacios)?

- ℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13

45. Según el estudio realizado por Metro de acuerdo a la facturación mensual estimadas señaladas en las bases de licitación (ANEXO N°02), se solicita el estudio de recaudación “POR DÍA”, “POR MES” y por Estación de las líneas 3 y 6.

- ℞ La venta estimada corresponde a la venta informada en Especificaciones Técnicas, Anexo 2.

46. Según el estudio realizado por metro, cuanto consideró el fondo de sencillo por cada máquina tipo MAS.

- ℞ El operador adjudicado deberá definir la cantidad sencillo necesario para mantener los procesos de entrega de vuelto disponibles. Las capacidades correspondientes a cada uno de los respectivos contenedores se encuentran detallados en el Anexo N° 7 “Características técnicas máquinas de venta de autoservicio”

47. Según Art.3.3 a “Para la operación se debe considerar un stock de especie valoradas” ¿Metro aportará espacios físicos (bodega) en la cada estación al Operador?

- ℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N°13.

48. ¿Cuál es el costo inicial por cada estación de las líneas 3 y 6 por la compra de especies valoradas?

℞ Remítase a las Especificaciones Técnicas punto 3.3.a.

49. ¿Cuál es el costo de cada tarjeta BIP?

℞ El costo de la tarjeta bip corresponde al valor comercial de esta y es definido y comunicado oportunamente al operador por Metro.
El valor unitario de la tarjeta bip! en la actualidad es de 1.550 pesos, IVA incluido

50. ¿Cuál es la capacidad de tarjetas bip por cada máquina MAS?

℞ Remítase al anexo N° 7 “CARACTERISTICAS TECNICAS MÁQUINAS DE VENTA DE AUTOSERVICIO”, adjunto a este documento.

51. ¿A qué se refiere la compra de Cuota de Transporte, favor detallar más de acuerdo a lo señalado en el Artículo N°02 y Punto 3.3a?

℞ Remítase a las Especificaciones Técnicas, Artículo 2. Sin perjuicio de ello, este concepto corresponde al fondo en pesos que el Operador debe adquirir a Metro en forma previa y que lo habilitarán para la venta de éstas en las Máquinas de autoservicio.

52. ¿A través de que método es la compensación o pago al Operador por la compra de las especies valoradas?

℞ No se entiende su pregunta.

53. Según el Art. 10 “Infraestructura”

a) ¿La oficina administrativa otorgada por Metro será una en cada línea o centralizada?

℞ Se centralizará en la oficina descrita en la respuesta de la pregunta N°13

b) ¿Para cuantas personas administrativas, están considerado para trabajar en estos espacios físicos considerando además el equipo de Call Center y Atención al Cliente?

℞ La oficina que se entregará al operador de ventas, está destinada solo para labores administrativas y de monitoreo.

- c) Los escritorios, sillas y otros muebles para la oficina administrativa ¿Será aportado por el Metro?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13

- d) ¿En cada estación el operador contará con equipo de telefonía para la comunicación con el equipo administrativo?

℞ Es de responsabilidad del operador adjudicado los sistemas de comunicación a implementar entre administrativos y personal que se encuentre en estaciones.

- e) Para el Call Center ¿Cuántas líneas simultáneas es está considerando para este servicio?
- f) Las líneas del Call Center, equipamiento por cada P/A y SW de Control de llamadas ¿Será aportado por Metro?
- g) ¿Existirá SLA (KPI) en “**Tiempo de Atención**” asociado para este servicio? De ser así, ¿Cuáles son?
- h) ¿Cuál es el tiempo medio de atención promedio de cada llamada?

℞ En respuesta a las letras e), f), g), h), remítase al título I de este documento.

54. Los equipos (PC o Notebook) ¿Para cuantos administrativos está considerado?

℞ Está considerado para 5 puestos de trabajo.

55. ¿Metro en cada estación aportará cajas de seguridad y dependencias para el resguardo, cuadre y reportes de los dineros recaudados?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13

56. Los rollos térmicos para las maquinas MAS y MASC ¿Serán aportado por Metro?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 15.

57. ¿Metro apoyara con sus guardias de seguridad el traslado de sencillo, retiro de los dineros recaudados en el día?

℞ La responsabilidad de los procesos mencionados es exclusiva del operador. Metro entregará apoyo de seguridad a los procesos, según los respectivos procedimientos operacionales, los cuales serán informados al operador adjudicado.

58. ¿Cuál es la capacidad mínima en billetes y monedas que debe tener cada máquina MAS y MASC?

℞ Para conocer en detalle las capacidades de cada uno de los contenedores remítase al Anexo N° 7 “Características técnicas máquinas de venta de autoservicio”

59. ¿Cuál es la capacidad en efectivo (moneda y billete) por cada máquina MAS y MASC?

℞ Remítase al título I de este documento.

60. ¿Cuántas veces al día se debe gestionar el retiro de las remesas por la empresa de transporte de dinero?

℞ Tal como indica en las Especificaciones Técnica, punto 3.3.i, diariamente el Operador o quien éste designe, deberá ingresar a cada una de las estaciones y a los pasillos de recaudación bajo su responsabilidad para retirar las remesas de dinero producto de las ventas y sencillo. Los procedimientos de retiro serán de exclusiva responsabilidad del Operador, los cuales no deben afectar el normal funcionamiento y niveles de calidad de servicio establecidos por Metro y normas vigentes en el país

61. ¿La compra del sencillo se realizará directamente al Metro o a una empresa externa gestionada por el Operador?

☞ Remítase a las Especificaciones Técnicas punto 3.3.e

62. ¿Se puede considerar la polifuncionalidad en algunos cargos administrativos?

☞ El Operador deberá considerar las siguientes funciones y responsabilidades en los servicios contratados por Metro. Sin perjuicio de que el Operador podrá considerar otros que bajo su perspectiva aseguren el cumplimiento de los servicios contratados.

- a. Servicio de administración de contrato
- b. Servicio de digitación
- c. Servicio de supervisión de calidad operacional
- d. Servicio de supervisión de atención de clientes
- e. Servicio de Operador telefónico
- f. Servicio Operador de terreno
- g. Servicio de Operador Recaudador

Para garantizar las operaciones del servicio, se debe cumplir con los perfiles detallados en Anexo 1 de las Especificaciones Técnicas.

63. Cuantas personas para cada Línea 3 y 6 considera optima el metro para los siguientes funciones:

- a. Servicio de digitación
- b. Servicio de supervisión de calidad operacional
- c. Servicio de supervisión de atención de clientes
- d. Servicio de Operador telefónico
- e. Servicio Operador de terreno
- f. Servicio de Operador Recaudador

☞ El Operador deberá considerar las funciones y responsabilidades antes detalladas, sin perjuicio de que podrá considerar otros que bajo su perspectiva aseguren el cumplimiento de los servicios contratados, según los niveles de cumplimiento definidos

64. ¿Se debe considerar un experto en seguridad laboral para este servicio?

☞ Si, se debe considerar un Prevencionista de Riesgo.

65. Algunos de estos cargos administrativos ¿Podrán estar fuera de las dependencias del Metro?

℞ Metro entregará al Proponente Adjudicado, para su administración del contrato una Oficina Administrativa para ejecutar las funciones de administración del contrato, servicios de atención al cliente, supervisión de los servicios de Máquinas de Venta de Autoservicio de la línea, atención de interfono, evaluación y análisis de reclamos, digitación de los formularios de venta y stock, y toda otra función propia del servicio contratado. Dada las características de ciertas funciones que requieren presencia continua en dependencias de Metro, ya sea por su relevancia para la calidad del servicio prestado y/o por la factibilidad de acceso a sistemas, estas deberán permanecer en instalaciones Metro. No obstante, otras funciones podrán ser ejecutadas en dependencias externas que el Proponente adjudicado determine para dar cumplimiento al servicio

66. En caso de cierre de estación por fuerza mayor ¿Existirá una compensación económica al Operador?

℞ Se analizará caso a caso.

67. Cuando exista una compensación al usuario (Ejemplo: Boleto) ¿Cuál será el procedimiento en estas nuevas estaciones por la devolución de un pasaje al cliente?

℞ Dicho procedimiento será entregado al Proponente adjudicado.

68. ¿Existe una compensación al Operador por inhabilitación de las máquinas MAS y MASC por fallas técnicas?

℞ Remítase al título I de este documento.

69. En caso de aplicación de multa, ¿Se podrá considerar este monto para costear un plan de acción o mejora continua al servicio?

℞ En caso de incumplimiento de indicadores detallados en Artículo 5 y 6 de las Especificaciones Técnicas, darán lugar a la aplicación de descuentos y multas respectivamente, los que deberán ser íntegramente descontados de la facturación mensual y depositados en las cuentas de Metro según corresponda.

70. ¿Existe un periodo de marcha blanca?

℞ Remítase a lo señalado en el Artículo 7 de las Bases Administrativas Título II

71. ¿Cuál es el costo de la credencial otorgada por el Metro?

℞ El costo de la Credencial, actualmente fluctúa en un rango de \$2.000 a \$3.500, valor que será confirmado al Proponente adjudicado

72. Certificación del Personal: Al contar con personal calificado y de experiencia al interior de la empresa del Operador ¿Se podrá realizar las capacitaciones de los temas señalados en el punto 3.2.1 “CERTIFICACIÓN” con monitores propios.

℞ Tal como indica el punto 3.2.1 de las Especificaciones Técnicas, dicha capacitación y certificación deberá ser contratada por el Operador a un tercero independiente, en cuya propiedad no podrá tener ninguna participación el Operador.
El contenido mínimo de la capacitación será definido y entregado por Metro al Operador y la metodología a utilizar por la empresa externa definida por el Operador, deberá ser validada y aprobada por Metro.

73. Se solicita los procedimientos vigentes que se señalan en las bases de licitación según punto 3.3a, 3.3b, 3.3c, 3.3d y 3.3e

℞ Estos serán entregados al oferente adjudicado.

74. ¿Cuáles son las especies valoradas que puedan sufrir cambio tarifario?

℞ En la actualidad, sólo la Tarjeta Bip.

75. ¿Cuáles son las alarmas que se puedan activar en forma indebida?

℞ Dicha información se entregará al proponente adjudicado.

76. Para las cargas remotas y mandatos o actualización de saldo de la tarjeta en las maquinas MAS y MASC ¿Se considera como venta? y ¿Rebaja la cuota de transporte?

℞ La descarga de cuotas de transporte asociadas a compras a través de canales virtuales, mandatos y actualizaciones de saldo no se considera venta y por lo tanto no rebajan la cuota de transporte

77. ¿De qué depende la modificación de pago a través de las tarjetas bancarias? O cuando estará disponible el pago por este medio.

℞ No se entiende el contexto de la pregunta, considerando que el pago con tarjetas bancarias es una opción de compra y carga de la máquina

78. Se solicita especificaciones técnicas y manual de usuario de las maquinas MAS y MASC.

℞ Remítase al título I de este documento.

79. Solicitamos que Metro, en el evento de emitir aclaraciones y/o modificaciones a los documentos y plazos de la Licitación, antes del término para presentar Ofertas, conceda la posibilidad de formular nuevas Observaciones.

℞ Remítase al título I de este documento.

80. Solicitamos por favor la eliminación de la Boleta de Garantía de Seriedad de la Oferta.

℞ Remítase a las bases.

81. En el evento de no poder eliminarse la Boleta de Garantía, solicitamos disminuir su cuantía.

℞ Se mantiene vigente la estipulado en el Artículo 5 de las bases de licitación, título segundo.

82. Solicitamos frente a una eventual Prórroga del contrato, que la nueva Boleta de Garantía se limite al nuevo precio de la Prórroga y no al precio total del contrato.

✎ Se mantienen condiciones establecidos en el Artículo 15 de las Bases de Licitación, título primero.

83. Solicitamos que la Boleta de Garantía se devuelva en la medida que estén cumplidas las obligaciones laborales y previsionales.

✎ La boleta de garantía por fiel cumplimiento, será devuelta siempre y cuando no hayan situaciones pendientes entre el operador y Metro S.A.

84. Solicitamos poder Condicionar la Oferta.

✎ No resulta posible acceder a la petición.

85. Solicitamos que la eventual postergación por parte de Metro S.A., de la fecha de inicio de los servicios, sea fundada.

✎ Remítase a lo indicado en artículo Nº 17 de las bases administrativas, título I y artículo Nº 7 del título II.

86. Cuál es el Plazo de restitución de la Boleta de Garantía, en el evento de término anticipado por alguna de las partes?

✎ Se resolverá en su momento, según corresponda.

87. Solicitamos que la prohibición de Cesión del Contrato se establezca para ambas partes.

⌘ No resulta posible acceder a la petición.

88. Solicitamos que un reajuste trimestral de acuerdo a la variación experimentada por el IPC.

⌘ Remítase a Artículo 20, Bases de Licitación Título Primero.

89. Podemos realizar oferta sin multa???

⌘ Aténgase a lo señalado en las Bases de Licitación.

90. Solicitamos que las Multas puedan ser consensuadas.

⌘ Aténgase a lo señalado en las Bases de Licitación.

91. Solicitamos un tope de Multa en relación al precio del contrato.

⌘ Ver respuesta de pregunta Nº 28 letra d).

92. Solicitamos un procedimiento de impugnación de las Multas.

⌘ R Remitirse a lo señalado en el artículo 22 de las Bases Título I.

93. Solicitamos que el Contratista sea responsable de los daños o perjuicios ocasionados a Terceros, personas de Metro S.A. o Bienes, solo en la medida que dichos daños o perjuicios sean imputables al Contratista y se refieran a Perjuicios Patrimoniales y Directos.

⌘ Remítase al artículo 23 de las Bases Administrativas, Título I, Párrafo tercero.

94. Solicitamos que el Contratista asuma los pagos que deba efectuar Metro, así como los gastos de defensa judicial, pago de deducibles u otros, solo en la medida estén asociados con el ejercicio de las obligaciones asumidas por Contratista, en virtud del Contrato, y se encuentre debidamente acreditada su responsabilidad en los hechos. Sin perjuicio de lo anterior, con el fin de desarrollar una adecuada defensa, el CLIENTE se obliga a notificar, con la mayor brevedad posible de inmediato, cualquier tipo de notificación efectuada, entregar toda los antecedentes requeridos por el Contratista, so pena de no asumir ningún tipo de responsabilidad por la notificación tardía, y la no entrega de los antecedentes requeridos.

℞ [Aténgase a lo señalado en las Bases.](#)

95. Solicitamos que los seguros exigidos digan relación solamente con los valores recibidos para ser transportados.

℞ [Remítase a lo indicado en artículo 12 de las bases administrativas, título II](#)

96. Solicitamos que los demás daños o perjuicios que se pretendan hacer efectivo al Contratista, digan relación con los servicios contratados, le sean imputable a dolo o culpa del contratista y se refieran a perjuicios Patrimoniales y Directos.

℞ [Remítase al artículo 23 de las Bases Administrativas, Título I, párrafo tercero.](#)

97. Por política de la empresa no podemos tener como asegurado adicional a un tercero.

℞ [Aténgase a las Bases.](#)

98. Solicitamos excluir de las coberturas exigidas la responsabilidad civil en trabajos de altura y subterráneo, toda vez que no aplican al servicio contratado.

℞ Se excluye la responsabilidad civil respecto de los trabajos en altura.

99. Solicitamos excluir las coberturas de daño moral y lucro cesante.

℞ Aténgase a lo señalado en las Bases.

100. Solicitamos que la Confidencialidad sea establecida para ambas partes.

℞ Aténgase a lo señalado en las Bases.

101. Solicitamos que la posibilidad de terminar anticipadamente el contrato sea un derecho para ambas partes.

℞ Remítase a lo indicado en artículo Nº 17, párrafo segundo de las bases administrativas, título I.

102. Solicitamos que todo conflicto de relevancia jurídica sea resultado por los Tribunales Ordinarios de Justicia de la Ciudad y Comuna de Santiago.

℞ Remítase a lo indicado en artículo Nº 37 de las bases administrativa, título I.

CONTRATO:

103. Dado el carácter altamente técnico del contrato, solicitamos poder redactarlo y enviar un borrador a Metro S.A., para su revisión y aprobación.

El borrador de contrato se encuentra adjunto en las Bases de Licitación, título I. Metro generará la versión final de contrato.

104. Solicitamos poder Negociar el contrato.

Remítase a la respuesta de la pregunta 103.

TÍTULO II

105. Solicitamos por favor la eliminación de la Boleta de Garantía de Seriedad de la Oferta.

Aténgase a lo señalado en las Bases de Licitación.

106. En el evento de no poder eliminarse la Boleta de Garantía, solicitamos disminuir su cuantía.

Aténgase a lo señalado en las Bases de Licitación.

107. Solicitamos que las Multas puedan ser consensuadas

Aténgase a lo señalado en las Bases de Licitación.

108. Solicitamos un procedimiento de impugnación de las Multas.

Remitirse a lo señalado en el artículo 22 de las Bases Título I

109. Solicitamos que toda auditoría que Metro pretenda realizar al Contratista, deberá contar con el consentimiento de éste último y coordinar entre las partes día y hora.

℞ El Operador debe prever que podrá ser objeto de auditorías de todas y/o algunas de las actividades contratadas. Metro se reserva el derecho de realizar estas auditorías en los tiempos que estime a su discreción

110. Solicitamos eliminar el Mandato irrevocable a Metro S.A., para efectuar cualquier pago.

℞ Aténgase a lo señalado en las Bases de Licitación.

111. Solicitamos se considere la Huelga como una causal de caso fortuito o fuerza mayor.

℞ Remítase al artículo 11 del título II de las Bases de Licitación.

Bases Técnicas

112. Se solicita que el plazo para informar el cambio de distribución de máquinas sea acordado previamente por las partes.

℞ Metro tiene la facultad de cambiar la distribución de máquinas de acuerdo a su propio criterio, según lo establecido en el artículo 3 de las Especificaciones Técnicas.

113. ¿Cuándo será la fecha de inicio de la operación?

℞ Remítase al artículo 7 de las Bases de Licitación, Título II.

114. Con que plazo se entregará el contenido de la capacitación?

℞ El contenido de la capacitación será entregado una vez adjudicada la licitación.

115. ¿Cuáles son los protocolos de atención al cliente, manejo de conflictos y procedimientos?
Favor enviar.

℞ Estos documentos serán entregados al proponente adjudicado.

116. Se solicita que los horarios de servicio estén conforme a la normativa legal vigente. Por lo anterior, Metro no podrá cambiar el funcionamiento de dicha regulación.

℞ Los horarios de servicios son los establecidos en las Especificaciones Técnicas, Artículo 3.2.3. El Operador es responsable de dar cumplimiento a las leyes laborales vigentes en el país.

117. En relación a las especificaciones del transporte de dinero y especies valoradas, se solicita poder enviar una propuesta de contrato y anexos que regulen las operaciones específicas en esta materia.

℞ Dichos documentos son responsabilidad del Operador, quien debe dar cumplimiento a la normativa vigente y las normativas de seguridad de Metro.

118. Se solicita el envío de documento procedimientos y estándares de seguridad bodega y especies valoradas.

℞ Dichos procedimientos serán entregados al Proponente adjudicado.

119. Se solicita que todas las auditorías realizadas por Metro sean previamente por las partes.

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 109.

120. ¿Con que plazo se deberán entregar los reportes de stock, informes y reportes solicitados por Metro?

℞ Los reportes solicitados por Metro son en forma diaria y mensual.
Adicionalmente remítase a las Especificaciones Técnicas artículo 3, punto 3.3.h.

121. Se solicita que las mejoras operacionales sea coordinada previamente por las partes.

℞ Toda mejora o cambio operacional deberá ser coordinada previamente por las partes.

122. Se solicita poder enviar un anexo que regule el recuento y cuadratura de remesas.

℞ El proceso de recuento y cuadratura de remesas es de responsabilidad del Operador, quien debe establecer procedimientos para dichos procesos.

123. ¿Cuáles son las normas de seguridad aplicadas por Metro?

℞ No se entiende el contexto de la pregunta. Los procedimientos operacionales de seguridad de Metro, serán entregados al operador adjudicado.

124. Se solicita el envío de la documentación que regula el procedimiento de intervención de máquinas de venta y autoservicio MAS y MASC.

℞ Por motivos de confidencialidad esta respuesta y procedimientos asociados, será entregado a la empresa adjudicada.

125. Se solicita el envío del protocolo de prestación de servicio y el protocolo de imagen de máquinas de venta de autoservicio por parte de Metro.

℞ Tanto el protocolo de prestación de servicio como las imágenes de los equipos de carga serán entregados exclusivamente a la empresa que se adjudique la licitación.

126. Se solicita que los incumplimientos del servicio se hayan acreditado por un tercero imparcial antes de efectuar cualquier tipo de retención.

℞ Aténgase a lo señalado en las Bases de Licitación.

127. ¿Existirá un procedimiento de reconsideración para estos incumplimientos?

℞ Remítase a lo señalado en el artículo 22 de las Bases Título I.

128. ¿Existirá un proceso de reconsideración de las multas?

℞ Remítase a lo señalado en el artículo 22 de las Bases Título I.

129. ¿Quién determinará si el accionamiento de la alarma lo ameritaba? Se solicita que esto se haya acordado previamente por las partes, con el objeto de evitar multas.

℞ El correcto uso de los dispositivos y sistemas de alarmas, serán normados bajo procedimiento el cual será entregado al operador adjudicado.

130. Se solicita que no se interpongan multas en el caso que no se haya podido prestar el servicio por motivos de caso fortuito o fuerza mayor.

℞ Remítase a lo indicado en artículo 23 de las Bases Administrativas, Título I, Párrafo tercero.

131. ¿Cuál es la pauta de chequeo en la cual se medirá el cumplimiento de estándares y protocolos de servicio?

℞ Remítase a lo señalado en el artículo 5 de las especificaciones Técnicas.

132. En relación a la eliminación de estaciones, se solicita que estas no se eliminen en el caso que los incumplimientos o interrupciones se hayan debido por un evento de caso fortuito o fuerza mayor.

℞ Aténgase a lo señalado en las Bases de Licitación.

133. En relación a la facultad de metro de modificar la ubicación y características de los equipos, se solicita que esto se haya acordado previamente por las partes y sea suscrito en un anexo.

℞ Metro tiene la facultad de cambiar la distribución de máquinas de acuerdo a su propio criterio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 de las Especificaciones Técnicas

134. Se solicita que los daños o negligencias en el cuidado de los bienes de metro sea calificado por un tercero imparcial.

℞ Remítase a lo señalado en las Especificaciones Técnicas artículos 10 y 11.

135. ¿Se puede postular a una sola línea?

℞ Se debe postular a todas las estaciones y a ambas líneas.

136. ¿Se puede postular a parte de las estaciones de la línea 3 o 6?

℞ Se debe postular a todas las estaciones y a ambas líneas.

137. ¿Cuántas personas por perfil se requieren para cada estación?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 63.

138. ¿Existe un sistema centralizado de monitoreo de todas las máquinas?

℞ Sí. Es el Sistema de Gestión y Monitoreo (SGM), al cual se entregará el acceso al operador adjudicado en la oficina designada.

139. De existir un sistema centralizado de monitoreo de todas las máquinas, ¿Metro proveerá de las instalaciones para operar este sistema centralizado de monitoreo?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13.

140. En caso de robo, inundaciones, incendio, fuerza mayor que afecten las especies valoradas, ¿de quién es la responsabilidad?

℞ Remítase a lo indicado en artículo 23 de las Bases Administrativas, Título I, párrafo tercero.

141. ¿La oficina administrativa cuenta con bóveda para guardar las especies valoradas?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13

142. ¿Las estaciones contarán con personal de seguridad a cargo de Metro?

℞ Las estaciones contarán con el personal de seguridad a cargo de Metro, el que puede ser fijo o rotativo, según la demanda operacional y definiciones que se realicen de forma interna.

143. En el flujo del proceso qué se entiende por “Vaciado”?

℞ El proceso de vaciado es aquel donde se deja sin valores y especies valoradas a los equipos de autoservicio. Esto generalmente se utiliza con la finalidad de mantener un control en la cuadratura de los equipos y de respaldo para el operador.

144. ¿Hay algún país en que este modelo esté en funcionamiento?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N°21.

145. Respecto al Almacén Central, ¿Metro dispone de un lugar físico?

℞ Almacén central, no es un espacio físico, corresponde a un sistema, repositorio de datos y permite la realización de procesos de cuadraturas.
Remítase al artículo 2 apartado segundo.

146. Respecto a la Bodega, ¿Metro provee este espacio físico?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13.

147. ¿Existen otro tipo de especies valoradas distintas a las tarjetas BIP?

℞ Por el momento sólo se considera la tarjeta bip, sin embargo en el caso que se decida incorporar algún otro tipo, será informado al operador.

148. ¿Quién es el fabricante de las máquinas denominadas MAS -MASC?

℞ Esta pregunta no se considera relevante para el proceso de licitación en curso.

149. ¿Existe servicio técnico para las máquinas MAS – MASC?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 10.

150. ¿Cuánto tiempo tienen de garantía las máquinas MAS - MASC?

℞ Los equipos cuenta con una garantía de 24 meses.

151. ¿Cómo operarán estas máquinas en las estaciones de combinación? ¿Habría otro operador?

℞ Si, en los casos de estaciones de combinación con las Líneas actuales podría darse el caso de coexistir más de un operador.

152. Respecto de la Capacitación y Certificación que el operador debe contratar, ¿Metro entregara lista de terceros certificados para capacitar?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N°72.

153. Metro hará una presentación acerca de las Máquinas de Venta de Autoservicio a Administración y Supervisión del Operador. ¿Cuál es el costo de esta presentación y cuánto dura?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N°43.

154. “El Operador tendrá la responsabilidad de mantener disponibles en todo momento las Máquinas de Venta de Autoservicio, con los Cupos de Transporte y Especies Valoradas necesarios para su correcta operación”. ¿Se entiende por disponibilidad mantener solo la disponibilidad de cupos de transporte o existe otro tipo de disponibilidad?

℞ Se entiende por disponibilidad mantener las cuotas de transporte para los procesos asociados a la venta y carga de tarjetas bip!, mantener sencillo (para vuelto) y especies valoras, la atención y reposición de papel para la entrega de comprobantes.

155. Relacionado con la pregunta anterior, ¿Existe forma de monitorear centralizadamente esta disponibilidad?

℞ A través del Sistema de Gestión y Monitoreo (SGM), el cual se dará acceso al operador adjudicado en la oficina administrativa asignada.

156. ¿Con que herramienta de información contará el operador para estimar la demanda en cada estación?

℞ El operador podrá llevar un control de las transacciones de los equipos de autoservicio a través del Sistema de Gestión y Monitoreo. Para estimaciones previas, favor remítase a las Especificaciones Técnicas, Anexo 2 “Ventas mensuales estimadas por línea”.

157. Para el retiro o incorporación de Especies Valoradas, según necesidades de Metro ¿Existe alguna estimación en este aspecto?

℞ No existe ninguna estimación.

158. El espacio único que ofrece Metro para el almacenamiento de Especies Valoradas, ¿Está al interior de cada máquina o es un espacio físico distinto?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13.

159. Según la experiencia de Metro, ¿cuántas personas en forma presencial y remota se requieren por máquina o estación para ayudar y resolver consultas y en qué horarios?

℞ En cuanto a la cantidad de personal necesario, remítase a la respuesta de la pregunta N°63.
En relación a los horarios, esto se detalla en el artículo 3.2.3 de las Especificaciones Técnicas.

160. Según la experiencia de Metro, ¿cada cuántas estaciones o máquinas se requiere de un supervisor?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N°63.

161. Según la experiencia de Metro, ¿cuántas personas se requieren para registro, cuadratura y control de venta de Especies Valoradas?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N°63.

162. Las ventas efectuadas en las distintas Máquinas de Venta deberá ser enviada en forma oportuna a la Oficina Administrativa, ¿esta información es proporcionada por las máquinas en forma automática?

℞ Los equipos de autoservicio entregarán un comprobante informando los valores que contiene en su interior. Adicionalmente entregará por cada proceso de recaudación, vaciado y reposición. Finalmente, podrá imprimir un comprobante por las transacciones de venta y carga, separados por efectivo y tarjeta, que indicará las cantidades y monto total.

163. ¿Cuál es la estimación de los costos de los insumos como formularios, timbres, etc. referidos a los informes diarios?

℞ Dependerá de sus procedimientos internos, los cuales deben ser costeados por cada proponente.

164. ¿La mantención del HW es de cargo de Metro?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 10.

165. ¿Existe algún estándar para la renovación de las maquinas?

℞ Si existe, pero la política de renovación de los equipos es de exclusiva responsabilidad de Metro.

166. ¿Cuál o cuáles son los niveles de cumplimiento de estándares para los servicios actuales de Metro?

℞ Se entregará sólo la información relevante para este proceso de licitación.

167. La multa a aplicar “En caso de no prestarse el servicio en los términos definidos, por cualquier razón”, solo se considera cuando la falla es atribuible al operador?

℞ R Los incumplimientos del Operador serán calificados caso a caso, considerando las circunstancias específicas del mismo.

168. ¿Hay instancias de apelación para el operador ante las deficiencias encontradas al término de las auditorías?

℞ Tal como se indica en el artículo 7.1 de las Especificaciones Técnicas, al término de estas auditorías, se levantará un acta fechada y firmada por los integrantes de la comisión y el representante del Operador, en caso que éste haya participado, donde se estipularán detalladamente todas las deficiencias encontradas, las que, en caso de estar fuera de los estándares permitidos para cada indicador, darán origen a las multas y descuentos correspondientes. En esta acta, además se expresará el tiempo que tendrá el Operador para la solución de los problemas detectados.

169. Para la prestación del servicio contratado, ¿cuántas personas se requieren para cada rol?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N°63

170. Según la experiencia de Metro, ¿cuántas personas se requieren para la función de Supervisión de la Calidad Operacional?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N°63

171. El Operador Telefónico opera en dependencia de Metro, ¿Metro provee el SW y HW para este servicio?

℞ R Remítase al título I de este documento.

172. La infraestructura entregada por Metro al operador para la administración del contrato, ¿dónde está ubicada, cuántos metros cuadrados tiene, tiene acceso a Internet y teléfonos, etc.?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13

173. ¿De quién es la responsabilidad en caso de hackeo de las máquinas, adulteración, clonación de tarjetas, etc.?

Remítase al título I de este documento.

174. 1° Respecto de los volúmenes de venta estimados :

1.1.- ¿ Es posible entregar información de estos volúmenes por estación?

℞ La venta estimada corresponde a la venta informada en Especificaciones Técnicas, Anexo 2.

1.2.- ¿Cuál es el margen de error que considera Metro a las ventas estimadas por línea 6 y línea 3?

℞ El valor indicado es un monto estimado.

1.3.-¿Nos pueden informar en qué momento (mes) del período del contrato se alcanza el volumen de ventas estimado?

℞ El valor indicado es un monto estimado.

1.4.- Dado que es demasiado relevante en la determinación de los ingresos del flujo proyecto y considerando que es primera vez que se tiene cajas solo máquinas ¿ es posible determinar un rango mínimo de ventas que no ponga en riesgo el proyecto y asegure la sostenibilidad del mismo?

℞ No es posible entregar este dato, remítase a la aclaración sobre el precio.

1.5.- Dado que la información de ventas es proporcionada por METRO S.A. y en el caso de diferencias importantes con lo informado ¿ Es posible que metro revise los porcentajes estipulados en la propuesta?

℞ No es posible entregar este dato, remítase a la aclaración sobre el precio

175. En relación a la seguridad:

1.1.- En caso de robo, asalto, atentado...etc. A las máquinas ¿ responde los seguros de Metro S.A.?

1.2.- En caso de robo, asalto al momento de trasladar o cargar dinero a las máquinas (dentro de las estaciones de metro)... ¿responde los seguros de Metro S.A.? ¿de igual forma para el retiro de valores desde las máquinas?

1.3.-En caso de asalto o robo en las instalaciones donde se prepara la remesa ¿responde los seguros de Metro S.A.

℞ Esta respuesta es para las preguntas 1.1 ,1.2 y 1.3:
El Operador debe remitirse a lo indicado en las Especificaciones Técnicas, párrafo primero Artículo 3.3.c y 3.3.d.

1.4.- En las salas de recuento y preparación de las remesas ¿existe cámaras de video/grabación? ¿Existen cajas de seguridad tipo bóveda?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13.

1.5.- ¿El contratista dispondrá de un bóveda con características de seguridad mínima, dentro de la instalaciones de Metro S.A. , para mantener las especies valoradas mantenidas en custodia?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13.

1.6.- ¿El contratista podrá disponer de una bóveda o caja de seguridad en cada estación asignada, para mantener un mínimo de dinero en sencillo?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13.

1.7.- Especificaciones Técnicas (ET) , Art 3, 3.3a Requerimiento de cuotas de transporte y especies valoradas, ¿en cada punto de venta metro dispone vigilantes durante todo el horario de los servicios y especialmente para las cargas, recargas y cuadraturas?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta 57.

1.8.- ET Art 10 Infraestructura entregada por Metro, ¿qué dimensión en m2 presenta la oficina administrativa dispuesta para el Contratista?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13.

1.9.- BL.Título primero, Art. 33, Limpieza de los Recintos, ¿Qué características debe tener este contenedor de basura que podría exigir metro?

℞ De acuerdo a lo establecido en las bases de licitación, Título Segundo, artículo 13, deja sin efecto lo consultado.

1.10.- Bases de licitación (BL), título primero, Art. 24 Seguridad y Prevención de Riesgos, ¿en qué consiste desarrollar la política preventiva de uso de alcohol y drogas por parte del Contratista?

℞ Esta respuesta es para la pregunta 1.10
Consiste en desarrollar un documento que defina objetivos y marco de acción sobre trabajadores que estén ejerciendo sus funciones bajo la influencia de alcohol o drogas.

1.11.- Bases de licitación, título primero, Art. 24 Seguridad y Prevención de Riesgos, dado el tipo de servicio, ¿qué exámenes pre-ocupacionales y ocupacionales se exigen al Contratista?

℞ Esta respuesta es para la pregunta 1.11
Los exámenes pre-ocupacionales y ocupacionales que se exigen, son los otorgados por la mutualidad de cada Empresa, los que deben tener relación con las funciones de cada persona.

176. Respecto al personal que debe mantener el contratista:

1.1.- BL, título primero, Art. 28 Recursos para el servicio, respecto del perfil del equipo por parte del Contratista, en qué consiste la calificación por parte de Metro?.

℞ Ante un eventual cambio del personal del Operador, Metro podrá controlar que su reemplazo se encuentre de acuerdo al perfil definido.

1.2.- Dado que el servicio de venta es a través de máquinas, ¿ es necesario que el personal del contratista mantenga los mismos horarios de operación de Metro S.A.?

El personal destinado exclusivamente a la atención de clientes, es decir, operador en terreno y remoto, deberá prestar sus servicios en los horarios definidos en el artículo 3.2.3

1.3.- Bases de licitación, título primero, Art. 25 Vestuario e Identificación del Personal,
a) Las Bases dicen que las credenciales al personal contratista las aporta Metro, pero son de costo del contratista... ¿Cuál es el costo?

Remítase a la respuesta de la pregunta N° 71.

b).- Uniformes, prendas, ¿Qué quiere decir 1 a 4 días?, cuál es el tipo de uniforme requerido? favor detallar.

En relación a consulta sobre cantidad de días, remítase a la respuesta de la pregunta N° 39.

En cuanto al tipo de uniforme, este será informado al oferente adjudicado.

1.4.- BL, título segundo, Art 10 Responsabilidad Laboral del Contratista, ¿Metro autoriza la contratación de personal extranjero?.

Es irrelevante la nacionalidad del personal que contrate el Operador, siempre que se ajuste a la legislación laboral vigente.

1.5.- Dado que en un contrato similar la Dirección del trabajo multó a la empresa por la accesibilidad a los baños ¿Metro proporcionará baños al personal del contratista en cada Estación y su acceso enmarcado en la ley?

El operador adjudicado contará con el acceso a los baños de las estaciones, los cuales se encuentran en recintos cercanos al lugar de trabajo.

177. De la facturación :

1.1.- ¿ La facturación será afecta IVA o Exenta? Lo anterior es importante dado que afecta la proporcionalidad del Crédito Fiscal de la empresa e impacta en el pago de IVA.

La procedencia del IVA o cualquier otro impuesto, será definida de acuerdo a la normativa vigente.

1.2.- BL, título segundo, Art. 9 Multas y Descuentos, Metro considera una cantidad importante de multas en el servicio y por distintos conceptos... ¿Se considerará también algún tipo de incentivos para el Contratista?

✎ No se consideran incentivos.

1.3.- ET Art 5 Niveles de Servicio y Descuentos b) No Prestación del Servicio ¿Qué ocurre en los casos de catástrofe terremotos, incendios o fuerza mayor en la cual no pueda realizarse la prestación del servicio dado que pone en riesgo la seguridad del personal?, cuál será el proceder de Metro bajo esas instancias?

✎ Los Niveles de Servicios y Descuentos por no prestación del servicio y por concepto de casos fortuitos o de fuerza mayor serán analizados en su momento por Metro.

1.4.- BL, título segundo, Art 11 Paralizaciones, Huelga y Negociación Colectiva y en el caso de una huelga ajustada a ley:

a) ¿El contratista puede acogerse a lo dispuesto en ley, en relación a la ilegalidad de Huelga de los trabajadores, producto del impacto producido en una actividad estratégica para el País?

b) ¿Cuál es el apoyo por parte de Metro en esta instancia, de igual forma cursará multas?

✎ Remítase al artículo 11 del título II de las Bases de Licitación.

1.5.- Respecto de las Multas ¿El contratista podrá contar con una instancia de apelación y plazo para apelar y Metro resolver?

✎ El artículo 22 del título I de las Bases de Licitación, señala que el Operador podrá apelar en un plazo máximo de 5 días hábiles.

178. Respecto a la operación:

5.1.- ¿Podemos conocer las características técnicas de las máquinas?

✎ Remítase al título I de este documento.

5.2.- Especificaciones Técnicas (ET) , Art 3, 3d distribución de Valores y Custodia, ¿Cuál es la capacidad de carga de las gavetas de las máquinas MAS y MASC ?

℞ [Remítase al título I de este documento.](#)

5.3.- ET, Art 3,3 h Registro de Venta ¿Metro se encarga de la mantención de las máquinas MAS Y MASC, ante problemas técnicos? ¿quién es encargado de reportar alguna falla técnica?

℞ [Remítase a la respuesta de la pregunta N° 10](#)

5.4.- ET, Art 3,3 h Registro de Venta ¿ Los roys de papel que utilizan las máquinas como comprobantes de pago (voucher), son aportados por Metro?

℞ [Remítase a la respuesta N° 15](#)

5.5.- ET Art 5 Niveles de Servicio y Descuentos b) No Prestación del Servicio ¿qué pasa con las ventas del día en el caso que Metro determine cerrar una estación con puntos de ventas, se consideraría una venta promedio para ese día en que se encuentra cerrada la estación?

℞ [No se considera.](#)

5.6.- ET Art 9... Funciones Requeridas del operador para la Prestación del Servicio contratado ¿detallar el servicio de digitación, esta actividad se realiza en las dependencias de metro, que recursos en equipos se disponen para ello?

℞ [Remítase a la respuesta de la pregunta N°13.](#)

5.7.- Con el propósito de determinar la posiciones ; El servicio de atención de llamados (call center) ¿cuantas llamadas tiene estimado Metro que se van a realizar diariamente?

℞ [Remítase al título I de este documento.](#)

5.8.- ¿El contratista no necesita disponer de equipos computadores en dependencias de Metro, ya que, Metro los provee?, es correcto ?, quien realiza el soporte a dichos equipos?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13. En caso de mantenimiento, Metro entregará el soporte correspondiente.

179. Generales :

1.1.- BL Título segundo, Art. 7, ¿Cuánto es la duración del contrato por línea? Según nuestros cálculos:

a) Línea 6, se iniciaría el contrato el día 10/08/2017 y finaliza 10/02/2019, total 18 meses aproximadamente, ¿ Es correcto este cálculo?.

℞ Remítase al artículo N° 7 de las Bases de Licitación numeral II.

b) Línea 3, se iniciaría el contrato en octubre 2018 y finaliza 10/02/2019, total 4 meses y 14 días ¿Es correcto este cálculo?.

℞ Remítase al artículo N° 7 de las Bases de Licitación numeral II.

1.2.- ¿Metro S.A. ha estimado considerar anfitriones que expliquen a los usuarios el uso de las máquinas al inicio del contrato ? Si es así ¿ Esto será de cargo del contratista o lo realizará Metro S.A. ?

℞ Se contempla contar con monitores para apoyar el uso de los equipos de autoservicio al inicio de la operación, por un periodo definido por Metro y serán de cargo de Metro.

1.3.- ¿ El transporte de valores se puede efectuar con maletines, que actualmente se utilizan para estos efectos?

℞ El Operador deberá remitirse al cumplimiento de las normativas vigentes en el país que regulan el transporte de valores, y a las Normativas de Seguridad de Metro.

180. Cuando se comenzó con las primeras máquinas (tótem) los cajeros en promedio se demoraban una hora por equipo, porque de las gavetas debían retirar el dinero, contabilizar que fuera los mismo que el voucher y volver a poner la misma gaveta en el equipo, dado que

metro no contaba con gavetas de repuestos. Durante ese proceso el equipo quedaba fuera de servicio. ¿este proceso se encuentra registrado en los estándares, hay mediciones promedios de los tiempos de que debería demorar una recarga? No se expresa en las multas los tiempo de fuera de servicio del equipo? Este punto es importante acláralo, ya que el tiempo para las cargas o vaciado demoraba en esos equipos (tótem) más de 15 minutos y en los actuales es necesario conocer, no solo los detalles técnicos de los equipos (cuantos billetes cargas, cuantas gavetas poseen correspondientes a diferentes denominaciones, etc.), sino también los tiempos promedios de recarga, si hay gavetas únicas, etc.-

℞ Los tiempos estimados son:

- Recaudación: 10 min
- Vaciado: 20 min
- Reposición 10 min
- Estos tiempos de indisponibilidad no serán considerados para efectos de cálculo de multas. Para conocer detalles técnicos, remítase a la respuesta de la pregunta N° 20.

181. ¿Cuál es costo de la acreditación del personal del contratista?

℞ Según indica el artículo 3.2.1 de las Especificaciones Técnicas, el Operador es responsable exclusivo de capacitar a todo su personal, en cada una de las funciones descritas en el artículo 9 del presente documento.

Dicha capacitación y certificación deberá ser contratada por el Operador a un tercero independiente, en cuya propiedad no podrá tener ninguna participación el Operador.

Los costos que impliquen la capacitación, reentrenamiento y posterior certificación no darán lugar a pago alguno por parte de Metro al Operador.

182. El cálculo de la Boleta de garantía del contrato debe entenderse del siguiente cálculo: $VENTA\ ESTIMADA\ MENSUAL\ (VE) \times PORCENTAJE\ COMISION\ DEL\ OPERADOR(CO) \times 10\% \times DURACION\ DEL\ CONTRATO\ (DC)(18\ meses)(VE \times CO) \times 10\% \times DC(18) \ ?$

℞ Remítase al título I de este documento.

183. ¿Cuál es la relación porcentual el día de hoy respecto de Carga en Boleterías v/s Carga en Maquinas?

℞ La lógica de distribución de venta no es aplicable a las líneas nuevas ya que se trata de una tecnología diferente.

184. Cuál(es) es(son) el protocolo que está definido cuando una Maquina entra en fallo por problemas técnicos?

℞ Remítase a respuesta de la pregunta N° 10.

185. ¿El Servicio Técnico de las máquinas se relaciona a través del operador o de Metro para efectos de levantar una alerta por fallas?

℞ Remítase a respuesta de la pregunta N° 10.

186. ¿Se programará una visita a los lugares seguros donde se instalarán las Cajas Buzón?

℞ Si, se realizará una visita a las dependencias relacionadas con el servicio junto al Proponente adjudicado.

187. ¿Cuáles son las denominaciones de monedas fraccionarias y billetes que deberán disponerse para la carga de Máquinas expendedoras de vuelto?

℞ El equipo de autoservicio MAS entregará vuelto en monedas de \$100 (nuevas y antiguas) y \$500. Adicionalmente en billetes de \$1.000.

188. ¿Las máquinas para cargas aceptan cualquier monto de carga por parte del cliente o se han definido tramos (como las maquinas autoservicios de combustible) de haber tramos, cuales son estos?

℞ Los equipos MASC están preparados para recibir billetes de todas las denominaciones, con un máximo de carga según lo permita la tarjeta bip! (una tarjeta con saldo \$0 permite una carga de máximo \$25.500). Los equipos MAS, están preparados para recibir monedas de \$100 (nuevas y antiguas), \$500 y \$50. Adicionalmente reciben billetes de todas las denominaciones, pero por definición de Metro, los equipos MAS, recibirán billetes de \$1.000, \$2.000 y \$5.000.

189. ¿Cual es monto que Metro ha calculado para la compra de sencillo de las máquinas (promedio por máquina)

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N°46.

190. ¿se permitirá el uso de dispositivos (equipos o cajas de seguridad) por parte del operador que permitan guardar el sencillo, rollos de voucher o parte de las remesas?

℞ Todo equipo y mobiliario adicional al entregado por Metro, deberá ser aprobado previamente.

191. El espacio seguro dispuesto para la caja buzón ¿Quién tendrá acceso al mismo?

℞ El acceso a este recinto será exclusivo del operador. Cualquier definición por parte de Metro, será informado de forma oportuna.

192. ¿El sistema computacional que administra la cuenta corriente del operador funciona en línea con las máquinas expendedoras?

℞ En la actualidad son operaciones independientes.

193. Si el sistema computacional que administra la cuenta corriente del operador funciona en línea ¿existen restricciones horarias para que operador pueda hacer las cargas de las maquinas, incluso fuera del horario de funcionamiento de Metro?

℞ Remítase a las Especificaciones Técnicas, punto 3.3.a.

194. ¿cómo se determinarán los tiempos de NO FUNCIONAMIENTO de una máquina cuando sea producto de una falla técnica o falta de saldo para hacer cargas?

℞ El Sistema de Gestión y Monitoreo, entregará el motivo por el cual el equipo se encontrará fuera de servicio o con el servicio degradado.

195. Los tiempos en que por fallas técnicas las máquinas no se encuentren operativas ¿tendrá alguna compensación el Operador por la NO VENTA?

❧ No está considerado.

196. ¿Cuánto tiempo demorará Metro en el proceso de inducción y entrega de credenciales de un funcionario del operador?

❧ Se estima un plazo de 20 días, sin perjuicio de ello, el plazo concreto será coordinado con el proponente adjudicado.

197. ¿Cuál es el fundamento de parte de Metro para disponer de 2 días hábiles para la liberación de las cuotas de transporte, si la compra que hace el operador es al contado, mediante Vale Vista o transferencia de fondos, que corresponden a pagos a la vista? La situación anterior pone en riesgo el mantenimiento del stock de 3 días promedio de ventas, pues Metro se toma 2 días para poner a disposición las cuotas de transporte necesarias para la operación.- ¿Qué pasa los fines de semana largos o feriados?

❧ Corresponde a una condición de seguridad de Metro, remítase a las Especificaciones Técnicas, punto 3.3.a.

198. ¿Qué equipamiento posee el espacio que Metro disponga para el funcionamiento del operador? ¿Cuenta con aire acondicionado y línea telefónica?

❧ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13.

199. ¿Cuál es la empresa certificada para temas laborales que opera con Metro?

❧ Esta información será entregada al proponente adjudicado.

200. ¿a qué se refiere en los Indicadores laborales con el tema “Relevo de Baños”? Si el personal del operador no trabaja en un punto fijo

℞ En los cargos donde se exige la permanencia del Operador durante todo el horario de explotación, la Empresa debe cubrir puesto de trabajador titular con un relevo ante necesidades fisiológicas, esto cada vez que sea necesario.

201. Artículo 11 (bases Técnicas) señala: “ El Operador será responsable de la Seguridad y cuidado de la totalidad de las máquinas de Venta...”. Por favor especificar pues las máquinas no contarán con personal del operador de punto fijo en cada una de ellas, por lo cual la responsabilidad al respecto se limita exclusivamente al momento que dichos equipos son operados por el contratista. ¿ qué sucede respecto de la responsabilidad del operador frente a un maltrato, mal uso, actos malicioso, intento de robo o sencillamente acciones vandálicas cometidas por terceras personas ajenos a la empresa?

℞ El Operador debe remitirse a lo indicado en las Especificaciones Técnicas, párrafo primero Artículo 3.3.c.

202. ¿Cuál es la estimación de ventas que metro ha definido para cada uno de estos equipos?

℞ La venta estimada corresponde a la venta informada en Especificaciones Técnicas, Anexo 2.

203. ¿Cuál es la estimación de ventas que metro ha definido por estación?

℞ La venta estimada corresponde a la venta informada en Especificaciones Técnicas, Anexo 2.

204. ¿Cuál es la documentación que la empresa certificadora solicitará mes a mes al operador?

℞ Ítems a fiscalizar:
1. Jornada de Trabajo.
2. Dobles turnos.

3. Vacaciones.
4. Horario de colación.
5. Liquidaciones de Sueldos.
6. Contratos de Trabajo.
7. Pago de Imposiciones.
8. Pago de Bonos.
9. Control Asistencia.
10. Condiciones de Trabajo.
11. Obligaciones de los contratos individuales.
12. Contratos o convenios colectivos.
13. Libro de Remuneraciones.

Documentos solicitados:

- Contratos de trabajo, modificaciones de contrato, anexos de traslado.
- Finiquitos ratificados (art.161 carta de aviso previo o pago de indemnización, indemnización por años de servicio, vacaciones proporcionales, certificado por descuento de AFC, comprobante de cobro efectivo).
- Libro de remuneraciones en Excel (cuadren los montos, líquido a pago, haberes, descuentos, nombre del trabajador, Rut trabajador, días trabajados).
- Liquidaciones de sueldo (se revisan todos los haberes y descuentos, líquido a pago, firma del trabajador, nombre del trabajador, mes, Rut trabajador, días trabajados).
- Transferencias bancarias (link de descarga o timbrada por algún ejecutivo bancario con firma, monto coincida con el de la liquidación, número cuenta bancaria del trabajador, cuenta de origen de la empresa, estado del depósito que puede ser: cancelado, entregado, por retirar).
- Cotizaciones previsionales (mes, estado canceladas, que correspondan a la empresa y que este cancelado el: SIS, AFP, Isapre, Fonasa, Caja de compensaciones, Mutual, AFC de cada persona).
- Libro de remuneraciones oficial con folio SII (foliado, mes de remuneraciones, membrete de la empresa y que montos coincidan con la liquidación).
- Planillas de recursos (datos de trabajador, lugar de trabajo, cargo, servicio que presta la empresa, si es finiquitado o trasladado, fechas de inicio de labores tanto de la empresa como del trabajador).
- Planillas de remuneraciones (datos de liquidación, días trabajados, AFP en que cotiza, fondo de salud, declarar días de licencia, días de ausencia y días trabajados).

205. ¿Se pueden factorizar las facturas del operador?

☞ Sí, de acuerdo a la normativa vigente.

206. Equipos MASC se señala que acepta una carga máxima de \$25.500 (veinticinco mil quinientos pesos) Favor corroborar esta cifra de 25.500 o corregir a 25.000 (según se entendió en reunión informativa)

℞ La carga máxima de una tarjeta bip! con saldo \$0, es de \$25.500. Esto no varía dependiendo del equipamiento.

207. Se solicita ventas estimada por cada máquina de autoservicio MAS y MASC.

℞ La venta estimada corresponde a la venta informada en Especificaciones Técnicas, Anexo 2.

208. Se solicita ventas estimada por Estación.

℞ La venta estimada corresponde a la venta informada en Especificaciones Técnicas, Anexo 2.

209. Se solicita proyección de venta para todo el contrato, considerando periodo inicial con ventas menores hasta alcanzar el régimen normal. En cuanto tiempo estiman llegar al nivel de ventas en régimen?.

℞ El valor indicado es un monto estimado.

210. Todas las boleterías cuentan con tómbolas de depósito?.

℞ En las líneas 6 y 3 no se cuentan con boleterías. Para conocer las características de los espacios otorgados al operador, remitirse a la respuesta de la pregunta N° 13.

211.Cuál es la capacidad de cada tómbola?

℞ La capacidad de la tómbola es de 130 Litros, aproximadamente.

212. La zona por la cual se recauda las MAS y MASC está expuesta a público?.

℞ [Remítase a la respuesta de la pregunta N°13.](#)

213. Las MAS y MASC se recaudan por el frente o posterior?.

℞ [Remítase al título I de este documento.](#)

214. Que capacidad de billetes, monedas por tipo y tarjetas tienen las MAS y MASC?

℞ [Remítase al título I de este documento.](#)

215. Existe acopio en zona de recaudación para guardar materiales de las MAS y MASC.

℞ [Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13.](#)

216. Además de las tómbolas de recaudación existe caja de fondo para uso de sencillo?

℞ [Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13.](#)

217. Se dispondrá de oficina administrativa dentro de la red licitada?. En caso de ser afirmativa a respuesta, de cuantas oficinas se dispondrá?

℞ [Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13.](#)

218. Se dispondrá de oficina para personal de atención al cliente dentro de la red licitada?. En caso de ser afirmativa a respuesta, de cuantas oficinas se dispondrá?

℞ [Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13](#)

219. Es necesario realizar retiros diarios de cada máquina MAS o MASC? o sólo debemos mantener las máquinas operativas?

℞ Tal como se indica en el artículo 3.3.i, será responsabilidad del Operador mantener disponibles las Máquinas de Venta de Autoservicio dispuestos por Metro, con las Cuotas de Transporte y Especies Valoradas necesarios para su correcta operación. Asimismo, el Operador deberá realizar los procedimientos de vaciado, inventario y reposición en forma periódica, de manera de asegurar el correcto funcionamiento de estas.

220. Especificaciones Técnicas, punto 3.3.c Almacenaje de Especies Valoradas.

Este punto indica que "Metro pondrá a disposición de Operador un sistema de Registro Gestión de Stock y el Sistema de Gestión y Monitoreo así como el documento Descripción de los Sistemas". Se consulta:

- ¿El Sistema de Gestión y Monitoreo entregará información en línea del estado completo (alarmas de fallas y advertencias, balances de tarjetas y dineros de los hoppers, cassettes y alcancía, etc.) de las máquinas de Autoservicio?

℞ El Sistema de Gestión y Monitoreo entregará reportes de los estados contables y transaccionales de los equipos. Adicionalmente será el sistema que monitoree el estado de las alarmas.

- Para hacer un adecuado dimensionamiento de los riesgos de pérdidas de dineros en las Máquinas de Autoservicio es necesario conocer en detalle y antes de hacer la oferta económica el documento "Descripción de los Sistemas", ¿es posible contar con tal información antes de la presentación de las Ofertas el día 10 de marzo?

℞ La información relacionada a los sistemas a utilizar, será entregado al Proponente adjudicado.

221. Especificaciones Técnicas, punto 3.3.d Distribución de valores y custodia.

Este punto indica que "Metro, a través de las Máquinas de Venta de Autoservicio, proporcionará para el almacenamiento de Especies Valoradas un espacio único y exclusivo para tal fin...". Se consulta:

- ¿Este espacio será por uno cada estación o un espacio único en toda la red licitada?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13.

- En caso que sea un espacio único para toda la red, ¿en qué estación estará ubicada?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13.

- ¿Qué características (acceso, recinto cerrado, espacio abierto, etc.) y dimensiones tendrá(n)?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13.

- ¿Existirán cajas buzones o de transferencias para almacenar temporalmente los dineros recaudados de las Máquinas de Autoservicio durante la espera hasta que llegue la empresa de Transporte de Valores que retira las remesas?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 13.

222. Especificaciones Técnicas. Artículo 4. Estructura de Remuneración del operador. Este punto indica que "Metro remunerará al Operador de acuerdo a una tasa, que corresponderá a un porcentaje sobre los volúmenes de venta de un mes calendario" y que Para efectos que los Proponentes formulen sus ofertas, podrán considerar las ventas estimadas por Línea que se indican en el Anexo 2 del presente documento.

Se consulta:

- Las ventas del anexo 2 están reflejadas en venta total estimada por líneas. ¿Se puede tener el desglose de ventas mensuales por estaciones?

℞ El valor indicado es un monto estimado.

- Dado el nivel de riesgo que debe asumir el Operador ¿Se puede conocer el algoritmo bajo el cual se estimaron las ventas?

℞ El valor indicado es un monto estimado.

- ¿Que ajuste haría Metro S.A. a la tasa si no se alcanzan las estimaciones de ventas?

❧ Ninguno. No obstante, remítase al título I de este documento.

223. Especificaciones Técnicas. Artículo 3.3.i Servicio de retiro de valores dice:” Metro informará al Operador adjudicado, el procedimiento de “Intervención de Máquinas de Venta de Autoservicio MAS y MASC” e “Ingreso a pasillo de recaudación”.
Se solicita entregar o informar el contenido de estos documentos, así como los manuales de operación y de servicio de las máquinas, antes de la fecha de presentación de las ofertas pues estos pueden contener costos asociados importantes a considerar en la oferta económica. Así como para dimensionar la complejidad de operación y de servicio de las máquinas.

❧ Estos serán entregados al Proponente adjudicado.

224. Especificaciones Técnicas. Artículo 5 Niveles de Servicio y Descuentos. Para el subproceso de Protocolo de Atención del Proceso Atención a Clientes, ¿existirá un mínimo de mediciones mensuales, para asegurar una muestra representativa y aleatoria al momento del cálculo porcentual del estándar esperado?

❧ Esta información será entregada al Proponente adjudicado.

225. Especificaciones Técnicas. Anexo 4: Distribución de las máquinas de Venta de Autoservicio por estación. En la distribución de máquinas de la línea 3 aparece Extensión L3 con 14 MASC y 6 MAS. Se pide rectificar si este dato proporcionado es correcto.

❧ Remítase al título I de este documento.

226. ¿Cuánto es el tiempo promedio que demora la recaudación, vaciado y reposición de los equipos MAS y MASC respectivamente?

❧ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 180.

227. ¿Se puede mantener un fondo fijo en cada una de las estaciones, para el correcto funcionamiento diario de las máquinas MAS Y MASC?

✎ Es de responsabilidad del operador adjudicado la custodia de sencillo y especies valoradas. Metro entregará al operador los espacios y mobiliarios necesarios para la operación. Para conocer detalle de estos espacios, remítase a la respuesta de la pregunta N° 13.

228. Servicio de Operador telefónico recibe llamadas provenientes de los interfonos de las máquinas de ventas de autoservicios, estos se centralizarán en un lugar físico. ¿Será uno para la línea 6 y otro para línea 3?

✎ Remítase al título I de este documento.

229. Especificaciones Técnicas 3.2.1

En el párrafo Uno. “El proceso de certificación consiste en asegurar la calidad del servicio prestado por el personal del operador, destinado exclusivamente a la atención de clientes.”
¿El resto del personal que será capacitado por el Operador, también tendrá su certificación, la cual le da derecho a la tarjeta de identificación, la que permite transitar internamente en la Red de Metro S.A.?

✎ Todo personal operativo del contrato contará con una credencial, la cual es un documento de identificación que permite transitar por las Estaciones de Metro, solo con fines propios del servicio, como lo señala el Artículo 3.2.4 de las Especificaciones Técnicas.

230. Artículo 24 En el párrafo Cuarto. “Todo el personal deberá contar antes del inicio de los servicios, con una instrucción básica de Prevención de Riesgos de a lo menos 8 horas, impartida por Metro S.A., en conjunto con el Organismo Administrador (Mutualidad), el cual tiene una validez de 24 meses. Estas horas de capacitación serán de cargo del Contratista”.
¿Cuál es el costo para el Operador?

✎ La instrucción básica de Prevención de Riesgos se divide en dos secciones:
Inducción de 4 hrs. impartida solo por la mutualidad del Operador.
Inducción de 4 hrs. impartida por Metro, la que no tiene costo para el Operador.

231. En el pasillo de recaudación de cada una de las estaciones, ¿Podrá el Operador tener equipos o instalaciones propias, para la prestación del servicio, con previa autorización de Metro S.A.?

℞ Si, el operador podrá tener equipos y/o mobiliario propio, previa evaluación y autorización de Metro.

232. En caso de que la demanda real de clientes, supere a la demanda estimada en algunas estaciones y genere conflictos con los usuarios.
¿Se podrá dar servicio de rompe filas con máquinas P.O.S., móviles que permitan mantener los estándares de calidad exigidos por Metro S.A.?

℞ No está considerado.

¿Metro S.A., instalará máquinas de autoservicios adicionales?

℞ La instalación de nuevos equipos es un tema que podrá ser evaluado por Metro de acuerdo a la demanda real en cada estación

¿Metro S.A., tiene máquinas de autoservicio en stock, para enfrentar contingencias?

℞ En caso de ser necesario más equipamiento, Metro tendrá la facultad de redistribuir, comprar o mover los equipos a su criterio de acuerdo a lo informado en el Artículo 3 de las Especificaciones Técnicas.

233. Si las máquinas dejan de funcionar por problemas técnicos y se pierde dinero proveniente de las ventas, Metro S.A. compensará al Operador por dichas pérdidas?

℞ Remítase al título I de este documento.

234. Las máquinas de auto servicio que se usaran en este proyecto.
¿Qué tipo de monedas usaran: \$ 10, \$ 50, \$ 100 nuevos, \$ 100 antiguos y \$ 500?
¿Qué tipo de billetes usarán: \$ 1.000, \$ 2.000, \$ 5.000, \$ 10.000?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 188

235. ¿Las máquinas de auto servicio, al momento de la reposición del dinero cuentan las monedas y los billetes (tipo bill to bill)?

✎ El equipo MAS, contabiliza monedas y billetes. Adicionalmente entrega un comprobante de lo que se introduce.

236. Artículo Seis Multas.

Mal uso y deterioro de los equipos, nivel de multa grave por evento.

¿Es posible cambiar el nivel de multa a:

- Leve: 1 evento
- Medio: 2 eventos
- Grave: 3 o más eventos?

✎ No, no es posible modificar lo solicitado.

237. Solicitamos la información sobre las características técnicas de las máquinas de autoservicio, en particular con lo relacionado a:

- Capacidad de recaudación por modelo de máquina de autoservicio
- Cuántas gavetas disponibles tiene para recaudación y cuál es su capacidad.
- Con cuánto sencillo se carga la máquina y con qué denominación (billetes y monedas).
- Indicar si la máquina tiene capacidad de reciclar el dinero de la recaudación para dar vuelto.

✎ Remítase al título I de este documento.

238. Tiempo promedio estimado para la operación de venta para cada modelo de máquina.

✎ Esta información será entregada al Proponente adjudicado.

239. Estadística de error por tipo de máquina distribuidas de la siguiente forma:

- Error en la dispensado de tarjeta.
- Error en la entrega de vuelto.

- Error de comunicación.
- Error en operación de la impresora de voucher.

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 21

240.Cuál es el MTTR comprometido con el proveedor tecnológico de las máquinas de autoservicio.

℞ Esta información se entregará en detalle al operador adjudicado, sin embargo el SLA para la solución de problemas técnicos, está definido en 2 horas.

241. Cómo se diferenciará para efectos de las multas los SLA solicitados en las bases para el uptime de las máquinas cuando el problema de operación de éstas tenga relación con una falla técnica de la misma.

℞ A través de la revisión de registros que entregan los equipos autoservicio, auditorías u otros que defina Metro.

242. Favor indicar la distribución de la venta estimada por estación.

℞ El valor indicado es un monto estimado por Línea.

243. Cómo se realizó la estimación de la venta total por Línea indicada en las bases.

℞ El valor indicado es un monto estimado.

244. En cuánto tiempo se estima llegar al nivel de venta en régimen permanente señalado en las bases.

℞ El valor indicado es un monto estimado.

245. Cuáles son los formatos de los reportes que emitirá el Sistema de Ventas provisto por Metro para la operación de las máquinas y la administración del stock.

El proceso de Control y Cuadratura de recaudación de valores y Transacciones de Ventas se realiza en Sistema Almacén Central u otro sistema que METRO determine. Se realizará inducción y/o Capacitación a la empresa que se adjudique la presente licitación. No obstante, el informe deberá registrar información de al menos la cantidad y monto por cada sesión de servicio por máquinas, fecha y estación.

246. Cuáles son las herramientas del Sistema de Gestión y Monitoreo que proveerá Metro para la administración diaria de las máquinas.

El SGM (sistema de gestión y monitoreo) permitirá verificar el estado de las alarmas de los equipos. Además, permitirá revisar el estado de sencillo disponible en sus gavetas y la generación de informes transaccionales y contables.

247. El servicio que están licitando Metro requiere el retiro mediante una Empresa Transportadora de Valores.

El Operador deberá mantener procedimientos de retiro, recuento y certificación de remesas y sencillo que se ajusten a las normas de seguridad aplicadas por Metro.