

PREGUNTAS Y RESPUESTAS A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y BASES ADMINISTRATIVAS

LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE CARGA DE MEDIOS DE ACCESO MEDIANTE MAQUINAS DE AUTOSERVICIO

1. En principio, las bases del proceso resultan siendo ligeramente escuetas motivo por el cual surge dudas respecto al establecimiento de condiciones mínimas de participación. Por un lado establecen las Boletas Mínimas de garantía para los casos de Seriedad de la Oferta (UF 1,000) y una Boleta de garantía de Fiel Cumplimiento (UF 8,500), sin embargo no precisa si estas garantías puedan presentarse a través de una Boleta de garantía emitida por un Banco Local o Extranjero con presencia en ciudad de Santiago bajo equivalencia en moneda extranjera de US \$ Dólares.

En tal sentido, quisiéramos consultarles si dichas Garantías se pueden presentar en Moneda Extranjera en el mismo monto equivalente a las Unidades de Fomento o Pesos Chilenos señalados?

R: Respecto de las precisiones señaladas, referirse al Artículo 11 de las Bases Administrativas.
Las Boletas deben ser tomadas en UF.

2. Respecto a las condiciones mínimas de participación en el proceso de Licitación, el documento de las bases no lo señalan, sin embargo resulta importante consultarles si existe un requisito de monto de Capital Social inscrito al que la Entidad Legal o proponente deba acreditar?

R: Si la empresa cumple con las garantías solicitadas en las Bases Administrativas y pasa la etapa de análisis Técnico, Financiero y Legal. No hay impedimento para que pase a la apertura económica.

3. Con respecto al cronograma de la Licitación señalado en la página 2 del documento de Bases Administrativas, señalan como fecha de presentación y apertura de la oferta técnica el día 12 de noviembre del año en curso, sin embargo no hace referente de las fechas para;
 - Apertura de la propuesta económica y resultado de la Licitación
 - Periodo de Apelación
 - Consentimiento de la Buena Pro y
 - Firma del Contrato (fecha aproximada)

Seria Metro S.A. tan amable en complementar dicho cronograma con las fechas de los rubros antes señalados, principalmente el de apertura de la oferta económica y presentación de resultados?

R: Considerar la fecha de vigencia de las propuestas como plazo estimado del proceso.

De ocurrir algún cambio en las fechas, el proveedor que pase la etapa técnica, será informado con antelación de la fecha de apertura de la oferta económica por si desea asistir.

El formato de licitación con acta de apertura Técnica y Económica es pública, la evaluación corresponde a una comisión de evaluación Técnica. La Licitación no considera periodo de apelación.

La firma del contrato, se estima en 15 días, posterior a la adjudicación.

4. Con respecto al artículo 14 referido a la Adjudicación de la Propuesta, el primer párrafo señala que "Metro adjudicará el contrato al Proponente que haya sido calificado en la evaluación técnica y cuya oferta estime más conveniente a sus intereses, a su juicio exclusivo", al respecto resulta aconsejable para reducir posibles confusiones a que debería decir el texto: "evaluación técnica y económica y cuya oferta ..." toda vez que tal cual el texto estuviera expresado desprendería que la el otorgamiento de Adjudicación se podría efectuar con la sola evaluación de la Oferta técnica sin importar las consideraciones económicas. Por este motivo les consulto; Puede efectuarse la adecuación del texto en ese sentido?

R: Se enviará una aclaración al respecto.

5. Con respecto al Documento de Especificaciones Técnicas se señala bajo el literal "j" del numeral 3 (página 7) que el Operador en la ejecución del servicio tiene la obligación de; Responder por la Antena Segura que le entregara el metro para el funcionamiento de los equipos de auto-servicio y devolver las mismas en los términos que señala el contrato.

R: No se entiende la pregunta

6. Con respecto al Documento de Especificaciones Técnicas se señala bajo el numeral 8.2 (página 21) referido a "Auditorías", señala que el operador deberá prever que podrá ser objeto de auditorías de todos las actividades contratadas, estas auditorías podrán efectuarse sin previo aviso y por una o más personas designadas por Metro. Del mismo modo bajo el tercer párrafo del referido numeral se señala que la comisión verificará parte o la totalidad de las actividades contratadas y/o ofertadas, pronunciándose sobre el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el operador en aspectos tales como: "Políticas de recursos humanos, procedimientos, eficiencia y oportunidad para realizar los trabajos y servicios encomendados, calidad de las mismas, cumplimiento de las normas de seguridad y cumplimiento de lo ofertado, entre otras."

Al respecto, quisiéramos consultar si las personas que designe Metro para efectuar este proceso de auditorías podría incluir a representantes del Operador Tecnológico contratado, en este caso la empresa SONDA? Adicionalmente a ello,

sería importante que se clarifique que abarca la frase: “Entre Otras” dentro de los aspectos a revisar de la comisión de auditoría, toda vez que resulta siendo muy amplio para los efectos de un contrato de servicios que involucra componentes tecnológicos y cuyos componentes o configuraciones internos resultan siendo parte de su propiedad Intelectual y de formar parte de la comisión auditora el Operador tecnológico Sonda, podría generarse un perjuicio que permitiría obtener una ventaja en procesos de licitaciones que se generen en ámbito local, nacional o internacional.

Por lo expuesto; resulta importante clarificar quienes conforman la comisión auditable, los alcances de la frase entre otras y finalmente como el contrato blindaría la propiedad intelectual del contratado?

R: En cuanto al alcance de las auditorías, las Bases señalan claramente que se refieren exclusivamente a la verificación parte o la totalidad de las actividades contratadas y/o ofertadas. Respecto de la propiedad intelectual del Operador, si éste lo estima conveniente, podrá solicitar que los miembros de la comisión suscriban los acuerdos y compromisos necesarios para resguardar los derechos del Operador en esta materia.

7. Con respecto al Documento del Borrador del Anexo V se señala bajo la cláusula Vigésima referido a “Administradores del Contrato”, señala que Metro S.A. designará a un Administrador de Contrato, quien será la contraparte técnica y administrativa del Operador y velará por la correcta marcha del contrato. El Administrador del contrato y así mismo señala que Metro “podrá designar uno o más responsables de la inspección de uno o más ítem del contrato, quienes velarán por la eficiencia y eficacia de los resultados de la ejecución de los servicios materia de este contrato”.

Al respecto, quisiéramos consultar si las persona (as) que Metro puede designar para la inspección de uno o más ítems del contrato dicha designación pudiera incluir a representantes del Operador Tecnológico, en este caso la empresa SONDA? De no ser así, podría especificarse ello en el contrato tanto para el procedimiento de Inspección del Contrato y así mismo una clausula similar para los procedimientos de Auditorias?

R: Metro definirá oportunamente las personas que designará para los fines indicados, quienes podrán ser trabajadores de Metro o no, en función de la especificidad de las materias a analizar. En todo caso, el Operador podrá solicitar que dichas personas suscriban los acuerdos y compromisos necesarios para resguardar los derechos del Operador

8. Con respecto al documento; “Anexo VI Manual de Atención al Cliente” Metro consideraría valida que como parte de la oferta técnica del oferente, el componente de atención al cliente se efectuó bajo un Call Center que no se encuentre ubicado físicamente en suelo del país de Chile?

R: De preferencia debe estar en suelo Chileno, sin embargo, se puede evaluar la posibilidad de que se encuentre fuera de Chile, considerando como se realizarán las capacitaciones, escuchas y retroalimentaciones.

Con respecto al numeral 10 referido a “Experiencia del Oferente” del documento de Especificaciones Técnicas (página 25)

R:

En relación al detalle de la experiencia, se deberá entregar mayor detalle y no solamente enviar un listado al respecto.

9. Con respecto al Formulario N° 6 referido a los Estados Financieros que el proponente deberá presentar, se menciona bajo el numeral 5 que el proponente deberá adjuntar “el Certificado de antecedentes comerciales de la Cámara de Comercio de Santiago o DICOM, en original y de no más de 30 días de antigüedad, a la fecha de su presentación”.

Al respecto, no encontrándose limitaciones en las bases para la participación de postores internacionales, dicha certificación expedida por la cámara de Comercio de Santiago pudiera considerarse y/o convertirse en un obstáculo para aquellas entidades que no cuenten con operaciones en territorio de Chile y consecuentemente con historial de antecedentes comerciales previos, motivo por el cual quisiéramos consultar si puede establecerse en dicho formulario la presentación de algún documento similar del país donde se encuentre jurídica y registralmente se encuentre inscrito? o en todo caso, de no proceder ello, se consulta si se pudiera eliminarse dicho requisito para presentar el certificado para aquellas entidades que no cuenten con historial registrado ante la cámara de comercio de Santiago o DICOM?

R: si es empresa extranjera, No considerar documento Certificado de antecedentes comerciales de la Cámara de Comercio de Santiago o de DICOM en propuestas.

Respecto de las empresas internacionales: deben presentar:

- 1- Dos últimos estados financieros, debidamente auditados.
- 2- Clasificación de Ratin Internacional (si lo tienen)

Los Estados Financieros pueden ser presentados en su moneda de origen y de acuerdo al formato establecido en las normas de su país.

10. Con respecto al Formulario N° 5 referido a la experiencia del Proponente, menciona el formulario que en este documento se detallara su experiencia en los servicios y la naturaleza del servicio requerido, es decir provisionamiento de tecnología de venta de equipos de recarga de tarjetas inteligentes sin contacto, así mismo señala que se “indicaran” los contratos que se tenga vigentes, en el área relacionada con los servicios a contratar, lo que deberá detallar según lo solicitado en las EETT y los anexos que indiquen acreditar experiencia u otro antecedente relacionado.

Por otro lado, lo único estipulado en el documento de las Especificaciones Técnicas es lo mencionado bajo su numeral 10 (página 25) donde establece únicamente lo siguiente;

“Quienes se presenten a la licitación deberán tener experiencia en la operación de Equipos Autoservicios o equipos electromecánicos, es decir, Equipos Autoservicios que posean elementos electrónicos y mecánicos que presten servicios al público en general. Dicha experiencia deberá ser presentada y respaldada en el formulario N°5 del anexo I-A.”

Al respecto, es importante destacar que tal como señala el formulario n° 5, al proponente se le estaría permitido la posibilidad de que en su propuesta técnica solo **INDIQUE** los contratos de experiencia que se tuvieran vigentes, con lo cual se deja abierta la posibilidad de presentar solo una lista o relación detallada y más bien no se solicita expresamente presentar certificados expedidos por las autoridades contratantes correspondientes, las cuales corroboren por un lado la existencia de dicho contrato y por otro lado el rubro del servicio y la conformidad o cumplimiento del mismo.

Motivo por el cual, quisiéramos consultar la posibilidad de clarificar la pertinencia de establecer mecanismos de acreditación de experiencia vía presentación certificados de contratos en el rubro del servicio y con acreditación de conformidad, sean estos vigentes o no, de forma tal que no sea solo una simple indicación de los mismos?

**R: Aunque es deseable acompañar la experiencia de certificados que avalen esta, no será obligación del Oferente adjuntarlos.
En relación al detalle de la experiencia, se deberá detallar esta y enviar un listado al respecto.**

11. De acuerdo a la descripción tecnológica de la Maquina de Autoservicio señalada en los documentos de Especificaciones Técnicas, algunas de ellas tendrían la configuración de hardware interno para permitir el pago a través de tarjetas bancarias para la carga de crédito de viajes en la tarjeta Bip!, motivo por el cual si ello resulta siendo una obligación, permítanos comprender si Metro asume la responsabilidad de firmar los convenios con las entidades bancarias o los circuitos de pago como lo son VISA y MASTERCARD, así como el pago del % de transacción exigidos por ellos toda vez que sería un requisito indispensable para que el equipo interno (PoS) posibilite la comunicación entre la Maquina de Autoservicio y la entidad financiera y autorice el pago bancario sea de débito o crédito.
- i. En tal sentido, sería indispensable el cargar créditos de viaje a través de medios de pago bancarios?
 - ii. Quien gestiona los convenios con las entidades relacionados a los circuitos de pago bancarios?
 - iii. Quien asume el porcentaje de pago por comisión por cada transacción realizada en dichos circuitos de pago? No pudiéndoseles ellos trasladar al usuario por no formar parte de la políticas tanto de VISA como de Mastercard.

R: (i) No, la obligación es monedas y billetes.
(II) El adjudicado
(III) Es caso que decida el operador disponibilizar pagos de tarjetas bancarias u otros medios de pago, será responsabilidad del operador el habilitarlas y pagar la correspondiente comisión que estas cobren.

12. Continuando con la pregunta anterior; Quien suministrara y será responsable de la red de comunicación entre la máquina de autoservicio para la recarga de las tarjetas Bip! y los sistemas centrales de recaudo. ?

R: El Operador adjudicado

13. Respecto a las funcionalidades o características técnicas de las máquinas de autoservicio, resulta necesario que en el documento de especificaciones técnicas, se señale las características técnicas de las antenas seguras (dimensiones, voltaje, puerto de comunicación, etc..) toda vez que ello permite identificar las características del CPU interno más apropiado de la máquina.

De acuerdo a lo expuesto, se solicita mayor detalle técnico al respecto a fin de ofertar un equipo con la mayor precisión posible?

R: Se entregará al Operador adjudicado

14. Respecto al Servidor Central de las máquinas de autoservicio, estos se instalarán en las instalaciones de Metro?

R: Si es el concentrador corresponde al Operador, si es el SW a Metro

15. ¿Cuántas transacciones se realizan por (con sus montos transados): día, mes, año, comuna, tipo de tarjeta?(datos desde enero de 2013 hasta septiembre de 2014)

R: Los datos se encuentran en el anexo adjunto a estas respuestas.

Es fundamental comprender que el operador tendrá un monopolio regional en el lugar donde decide instalarse, será función del operador seducir al mercado potencial dentro del lugar donde está instalado para que estos decidan cargar en sus máquinas.

Cabe destacar que al día de hoy, el 15% de las cargas realizadas en estaciones de Metro no son utilizadas en este medio de transporte, por lo que la fidelización en los lugares de instalación es fundamental.

Es importante también comprender que nos enfrentamos a un nuevo modelo de carga, por lo que los datos adjuntos no representan la realidad de esta nueva red en la que si el operador es eficiente en disponibilizar la carga podrá atraer a la totalidad del mercado potencial de la empresa o establecimiento educacional.

16. ¿Cuántas transacciones se realizan por "carga remota" por (con sus montos transados): mes, día, año, tipo de tarjeta (datos desde enero de 2013 hasta septiembre de 2014)

R: Los datos se encuentran en el anexo adjunto a estas respuestas.

Es fundamental comprender que el operador tendrá un monopolio regional en el lugar donde decide instalarse, será función del operador seducir al mercado potencial dentro del lugar donde esta instalado para que estos decidan cargar en sus máquinas.

Cabe destacar que al día de hoy, el 15% de las cargas realizadas en estaciones de Metro no son utilizadas en este medio de transporte, por lo que la fidelización en los lugares de instalación es fundamental.

Es importante también comprender que nos enfrentamos a un nuevo modelo de carga, por lo que los datos adjuntos no representan la realidad de esta nueva red en la que si el operador es eficiente en disponibilizar la carga podrá atraer a la totalidad del mercado potencial de la empresa o establecimiento educacional.

17. ¿Existe conocer la cantidad de transacciones (con sus montos transados) realizadas georeferenciadas en las diferentes comunas de la región Metropolitana?
R: Los datos se encuentran en el anexo adjunto a estas respuestas.
Es fundamental comprender que el operador tendrá un monopolio regional en el lugar donde decide instalarse, será función del operador seducir al mercado potencial dentro del lugar donde esta instalado para que estos decidan cargar en sus máquinas.

Cabe destacar que al día de hoy, el 15% de las cargas realizadas en estaciones de Metro no son utilizadas en este medio de transporte, por lo que la fidelización en los lugares de instalación es fundamental.

Es importante también comprender que nos enfrentamos a un nuevo modelo de carga, por lo que los datos adjuntos no representan la realidad de esta nueva red en la que si el operador es eficiente en disponibilizar la carga podrá atraer a la totalidad del mercado potencial de la empresa o establecimiento educacional.

18. Como se sabe existe un proceso de revalidación a comienzo de cada año. En consecuencia Junaeb contrata servicios para el proceso descrito de las Tarjetas Estudiantiles (TNE)
¿Queda a criterio del operador el prestar el servicio de revalidación? De lo contrario ¿Metro SA pagará o exigirá a Junaeb pagar al operador una remuneración por cada TNE revalidada?

R: El operador debe entregar el servicio de revalidación de TNE sin ser remunerado por ello, la licitación va orientada a disponibilizar los lugares de carga a los usuarios, la validación de tarjetas es un servicio que se debe dar como parte integrante del servicio completo.

19. En el caso que exista una descarga de una “Carga Remota” realizada fuera de los servicios prestado por el operador (Ejemplo una carga remota a través de un

banco) ¿Metro SA pagará la remuneración planteada en el formulario N°11 del anexo I-A?

R: No se pagará por las descargas de #RA, la licitación va orientada a disponibilizar los lugares de carga a los usuarios, la descarga es un servicio que se debe dar como parte integrante del servicio completo.

Respecto a las especificaciones técnicas licitación

20. Respecto a la carga de contratos (#RA), ¿cuál es su validez, que sucede si trato de cargar una tarjeta con contrato vencidos?

R: Para el #RA no hay contrato, y por ahora no tiene vencimiento

21. En aquellos POS con medios de pago efectivo y tarjetas bancarias, ¿se puede realizar una carga mezclando ambos medios de pago?

R: Si, será responsabilidad del operador las formas y medios de pago que quiera disponibilizar para brindar el servicio

22. Los contratos en lista Negra, ¿aplica para las transacciones #RA?

R: La lista negra está asociada al medio de acceso (Tarjeta bip) y no al #RA

23. Las tablas de difusión son actualizadas por Switch Metro y/o Sonda, ¿cuándo actualiza la AS (Antena Segura)

R: La actualización es a través de difusión por Sonda y es de acuerdo a requerimiento (excepto LN)

24. ¿Existe un máximo y mínimo de carga de cuotas de transportes, considerando que el cajero (AS) puede disponer de un saldo previo a las cargas?

R: En estos casos no existe cierre y apertura de AS por ende no existe saldo previo.

25. ¿Tanto para AS SOLEM e INTEGRISYS, METRO/SONDA entrega una LIBRERÍA o manuales de comandos para desarrollo de sistema?

R: SI, entrega manuales para integración AS-POS no para desarrollo.

26. ¿Para la AS, la comunicación al POS en USB o RS232?

R: Solem RS232 y USB para Integresys

27. Respecto a los comprobantes ¿que debe generar el POS, estos deben ser fiscal?

R: Si se refiere a boleta de venta, no procede.

28. Respecto al punto anterior, ¿existe algún tipo de normalización de comprobantes, de ser así, quien entrega la documentación?

R:

El Comprobante deberá tener la siguiente información:
Detalle de Compra
• Tarjeta bip! N° xxxxxxxxxx
• Monto a Cargar: \$xx.xxx
Información del pago
• Nombre Comercio: xxxxxx, sucursal xxxxxx
• Descripción de bienes y/o servicios: Carga de tarjeta bip!
• URL Comercio: www.xxxx.cl
• Orden de Compra: xxxxxxxxxxxx
• Fecha de la transacción: dd-mm-aaaa
• Código de autorización: xxxxxx
• Monto: Ch\$xx.xxx

29. Punto 3.1.1.- Solicitamos ampliar la ventana horaria para la realización de depósitos hasta las 13:00.

R: No es factible, remítase a las bases.

30. Respecto del Punto 5, “estándares de cumplimiento de servicios multas y descuentos”
¿Cuál es el horario considerado para el funcionamiento de los equipos?

R: Deberá considerar, al menos, los horarios de operación normal de cada empresa afiliada y establecimiento educacional, debiendo declararlos a Metro al momento de la instalación de los Equipos

31. Solicitamos aclarar el punto 1 “disponibilidad de ventas y carga”, se refiere a la conectividad con el almacén central; si es así Consideramos que el up time de más de un 99% es muy elevado para esta industria. Proponemos un up time no superior a un 96% para mitigar este riesgo y no aumentar los costos.

R: Remítase a las bases.

32. Agradeceremos revisar el importe de las multas del punto 1, debido a que a representan un alto porcentaje en relación a los ingresos del contrato.

R: Las multas son las consideradas en las bases.

33. Proponemos revisar el monto de las multas asociadas al punto 2, quiebres de stock. Proponemos un monto único para cada evento de 20 UF, en caso contrario, se debe traspasar este riesgo.

R: Las multas son las consideradas en las bases.

34. Punto 6, proponemos que la definición de los equipos autoservicio debe estar aprobada por el cliente, para efectos de contabilizar el tiempo de instalación.

R: Si se refiere al cliente como el lugar de instalación, No. Será obligación del Oferente administrar su equipo comercial de manera tal que asegure la instalación en los plazos propuestos
Si se refiere al cliente como Metro, es el operador el que debe saber como administrar y que máquinas son necesarias para la ejecución del servicio.

35. Solicitamos rebajar la multa indicada en el punto 7 a 20UF.

R: Las multas son las consideradas en las bases.

36. Para los punto 8 y 9, proponemos una multa única de 5 UF, cada dos puntos porcentuales.

R: Las multas son las consideradas en las bases.

37. Para el indicador del punto 10, solicitamos rebajar el monto de la multa a 20 UF.

R: Las multas son las consideradas en las bases.

38. Para el punto 11, definir los niveles de servicio esperados para el call center.

R: Por favor remitirse al Anexo VI Manual de Atención a Clientes; Punto II Responsabilidad del Operador; Punto D Disponer de un Centro de Llamado Telefónico (Call Center)

39. En relación a la tabla de cumplimiento en fase de implementación de proyectos, solicitamos rebajar el monto de la multa a 20 UF.

R: Las multas son las consideradas en las bases.

40. Solicitamos tener un límite máximo de multas por mes de un 2% de la facturación a METRO.

R: Las multas son las consideradas en las bases.

41. Página 9 EETT

Punto 8: Se refiere al retorno del dinero ante la falla de aplicación de la transacción en la tarjeta del usuario
Para agilizar el proceso de solicitud de #RA, se puede solicitar la totalidad de la plata, y en caso de falla no devolver el dinero sino imprimir un ticket comprobante para reclamo al agente del ADJUDICADO?

Si el #RA está generado, el usuario debe grabar esta transacción en su tarjeta. En el caso que esta acción no pueda ser realizada, significaría que la tarjeta tiene un problema asociado, situación que se resuelve como toda compra de #RA, asistiendo a un centro de atención por falla en el plástico. Por otro lado, si la

transacción de compra del #RA falla, evidentemente no deben cobrar al usuario, el #RA no está generado, por tanto devuelve el dinero.

42. Página 13 EETT

Disponibilidad de Ventas durante horario funcionamiento de los Equipos de Autoservicio a través de los Sistemas Centrales del Operador.

Up time de los Equipos (pag 15)

¿Cómo se mide o se verifica dicha disponibilidad?

R: El Operador debe desarrollar monitoreo, Metro supervisa o audita

43. Página 16 EETT

No cumplir con la instalación de la señalética definida.

¿A qué tipo de señalética se refiere: adhesivos o letreros o algún otro tipo?

R: El operador debe considerar que todos los equipos deberán contar como estándar mínimo de señalización e información gráfica, con la siguiente:

a) Un Sticker de dimensiones no superiores 24 cm por 21 cm., cuyas características serán definidas por Metro.

b) Una señalética instalada en la parte superior del Tótem cuyas características serán definidas de común acuerdo por las partes.

Los costos de dicha señalética serán de cargo de Metro, en tanto que su instalación y mantenimiento serán de cargo del operador. Metro podrá solicitar el cambio de señalética en un máximo de dos oportunidades al año. En caso de requerirse cambios adicionales, Metro deberá hacerse cargo de los costos de instalación. Por su parte, el mantenimiento de la señalética deberá garantizar que ésta se encuentre en buenas condiciones en todo momento.

44. Página 19: numeral 6 EETT:

Metro podrá exigir durante la ejecución del servicio, la instalación y reubicación de Equipos de Autoservicio en un máximo de diez lugares estratégicos para los Establecimientos Educativos y 20 lugares estratégicos para Empresas, los que serán definidos en forma exclusiva por Metro. El plan de instalación y reubicación será acordado entre las partes y dependerá de su factibilidad de instalación.

Los equipos deberán instalarse manteniendo una proporcionalidad de un 30% mínimo para Establecimientos Educativos, siendo el 70% restante a libre disposición del Operador?

¿Los 30% para Establecimientos Educativos son a libre disposición del operador, excepto los 10 lugares definidos por Metro?

¿El servicio de recarga de la tarjeta Bip! tiene que ser el servicio exclusivo del tótem o puede disponer de otros servicios, tales como Recarga telefónica o Loto?

¿El tótem puede estar ploteado o llevar algún otro tipo de propaganda o promociones de alguna otra compañía tanto de carton/adhesivos/ploteos, como otras pantallas publicitarias o promociones en la interfaz de usuario?

R: Si.

El 30% de establecimientos educacionales es de libre disposición, la reubicación de 10 lugares queda a evaluación de Metro durante la ejecución del servicio. Las máquinas que el operador instale podrá disponer los servicios adicionales que este disponga. Metro exige el material mínimo para la carga bip, el operador puede disponer de lo que estime conveniente colocar, siempre y cuando no atente contra la moral y las buenas costumbres.

45. Página 23 EETT:

Punto 6: El equipo debe permitir la aceptación de los tipos de moneda y/o billetes vigentes en el mercado durante todo su periodo de operación.

Es mandatorio aceptar monedas?

En caso de no disponer de receptores de monedas, se permite la operatoria recibiendo solo billetes?

En caso de haber algún nominal de billete en circulación falso, se permite bloqueo de recepción de determinado nominal a tal efecto?

Se permite el boqueo de aceptación de algún nominal de billete? Por ejemplo no aceptar billetes de \$1000 CH?

R: No es mandatorio, el quipo debe permitir monedas y/o billetes

Si se permite recibir solo billetes.

No se permite el bloqueo de algún nominal, la máquina debe tener el aplicativo que permite detectar los billetes falsos y no aceptarlos.

46. Párrafo "Para el sistema central del OVC" EETT:

Con que frecuencia tolerante de sebe actualizar la información? Es tolerable actualización de información cada 5 minutos?

R: absolutamente factible actualizaciones de 5 minutos

47. Anexo-II--Manual-Operacional

Página 6, Punto 4: Que tipo de información se envía? Como se envía esta información al Switch Operador?

R: Existe formato de archivo de salida

48. Anexo-II--Manual-Operacional

Punto 10:

Si se realizó la compra del #RA con éxito, pero no se logró escribir en la tarjeta del usuario. Se debe proceder con la cancelación de la misma y devolución de la plata al usuario o se considera que la transacción fue no exitosa y se informa al usuario vía audiovisual que debe hacer valida su carga?

R: No, remítase al anexo VI punto 3

49. Anexo-II--Manual-Operacional
Página 10
En que momento se deben considerar las transacciones exitosas, al momento de compra de #RA o al momento de grabación de las mismas en las tarjetas?

R: Al momento en que la carga queda disponible para ser traspasada a las tarjetas

50. Anexo-II--Manual-Operacional
Página 11
Punto 4.1:
Se refiere a la AS?

Referente a la instalación de alimentación separada: Cual es la alimentación de las AS? Se debe crear una conexión eléctrica separada para las mismas?

R: LA instalación eléctrica debe estar bajo la norma Chilena, los detalles se coordinaran con el proveedor adjudicado.

51. Anexo-III-Descripción-de-Interfaces-de-Comunicación-solo-Mandato-y-#RA
Punto 3: Apertura de AS y POS Solicitud de cupos de transporte al Switch Sonda:
Cada AS dispondrá de un cupo por separado?

Que es lo que limita el cupo? Se refiere a plata? La plata se almacena en la AS?

R: Se publicará una Aclaración N°3, al respecto.

52. Anexo-III-Descripción-de-Interfaces-de-Comunicación-solo-Mandato-y-#RA
Punto 4.2:
Por favor aclarar que significan los comandos CLSE, CGSE, CCME, CLX, CGX y cuando se utilizan.

R: El detalle tecnológico será informado al adjudicado

53. Anexo-III-Descripción-de-Interfaces-de-Comunicación-solo-Mandato-y-#RA
Punto 4.3:

Las transacciones de aplicaciones de convenios, #RA, etc. se descuentan de este cupo?

Comando TAT: Se debe realizar x AS o se puede descargar una vez y distribuir en toda la red?

Comando TCCT: Para que comandos se utiliza este cupo?

Comando TTAM TTAM2: Cada cuanto se tiene que realizar el cierre? Las transacciones se deben almacenar en nuestros sistemas? Que pasa si no se envían las transacciones?

Comando TCMR: Definir que significa, cuando se usa y como afecta al cupo?

Comando TGRA: En que momentos se usa? Se solicita idéntico a la venta de #RA?

Comando TCAM: Se pierde el cupo asignado? Se pierden las transacciones que no fueron informados?

R: Esta información se entregara al proveedor adjudicado.

54. Anexo-III-Descripción-de-Interfaces-de-Comunicación-solo-Mandato-y-#RA
Punto 4.4.1:
Como debe realizarse la inicialización diaria? Programada? Ante solicitud de AS?

R: Programada y en forma diaria

55. Anexo-III-Descripción-de-Interfaces-de-Comunicación-solo-Mandato-y-#RA
Punto 4.4.2:
Falta el documento "Comunicación del Circulo de Carga"

R: Esta información se entregara al proveedor adjudicado.

56. Anexo-III-Descripción-de-Interfaces-de-Comunicación-solo-Mandato-y-#RA
Punto 4.4.5.1:
Que son los RUN Distribuidor, Run Cajero?

Se puede no establecer Pin del Cajero para terminales de autoservicio?

R: RUN Distribuidor, Run Cajero, identificación personalizado para el uso del equipo, debe tener registro y control cada operador
Todo equipo debe tener Pin del Cajero

57. Bases Técnicas. Punto 3. Descripción del Servicio. Letra f) Registrar diariamente la disponibilidad de cada equipo. Solicitamos se describa el indicador solicitado.

R: El operador debe informar el horario de funcionamiento de cada uno de los equipos instalados en Establecimientos educacionales y empresas.
El operador debe disponer de un sistema que monitoree que cada una de sus máquinas se encuentra disponible para operación, y disponibilizar para que Metro la tenga como herramienta de gestión.

Todos los equipos en funcionamiento deben disponer de transacciones diarias y deben ser informados en los informes de niveles de servicio, en caso de ausencia de transacciones se debe indicar porque y fecha de este evento a Metro.

58. Bases Técnicas. Punto 3.1.1. Depósito de Garantía de cuotas de transporte. Se consulta: ¿Si los saldos calculados con la metodología indicada en el anexo II resultan insuficientes por un quiebre en la tendencia de la demanda, esos saldos insuficientes serán considerados dentro de los indicadores de multa?

R: Si

59. Bases Técnicas. Punto 3.1.2 Comercialización y Venta para equipos con mecanismos de recaudación. Dado que la posibilidad de que las máquinas den vuelto es optativa se consulta: ¿Qué sucede si los #RA adquiridos exceden el cupo disponible de CT en la tarjeta BIP?

R: Debe existir una validación de último saldo de tarjeta

60. Bases Técnicas. Punto 4 Estructura de Remuneración al Operador. Se señala que las tasas definidas por el Operador en su oferta se calcularán sobre el total de venta por transacciones de activación. Se consulta: ¿Qué sucede con los montos vendidos como #RA y activados fuera de la red del operador? Inversamente, ¿si el tarjeta habiente activa un #RA comprado fuera de la red del operador?, se solicita confirmar que dicha activación es parte de las transacciones sujetas a comisión para remunerar al operador.

R: No se pagará por las descargas de #RA, la licitación va orientada a disponibilizar los lugares de carga a los usuarios, la descarga es un servicio que se debe dar como parte integrante del servicio completo.

61. Bases Técnicas. Punto 5. Estándares e Indicadores de cumplimiento de servicio, multas y descuentos. Indicador 8, 9, 10, 11 Solicitamos se describan las casuísticas de reclamos más comunes al uso de TVM en la red de metro y su estadísticas de ocurrencia.

R: Para el punto 9 la casuística esta relacionada con: Diferencias por el monto de carga realizada, Efectividad de la carga realizada y Diferencias de vuelto. En caso de compras remotas: la disponibilidad de la carga para ser efectiva. Para el punto 10 indisponibilidad de los equipos de autoservicio para la prestación de servicios

62. Bases Técnicas. Punto 6. Cantidad y Distribución de Puntos de Venta. Se consulta: ¿Existen estudios de mercado que justifiquen el volumen de máquinas y su ubicación geográfica? Existe alguna estimación de los efectos en la demanda por estas transacciones en puntos cercanos a la red de superficie de venta y recarga de cupos de transporte, dónde podrían existir competencia entre estos, ¿existirán zonas de exclusión? ¿La cobertura solicitada obedece a criterios de venta por punto y cobertura, o sólo a esta última?

R: Los puntos autorizados son los mismos en los cuales se encuentra presente Transantiago o los que acuerden las partes, en cuanto a números generales remitirse al anexo respectivo.
Al adjudicado le entregaremos los puntos georeferenciados para ayudarlos a estimar los puntos óptimos.
En relación a los estudios de demanda, metro a realizado estudios internos que validan la necesidad de estas máquinas.

63. Bases Técnicas. Punto 7. Descuentos y Multas. Solicitamos se defina la metodología de apelación a multas y descuentos, así como también un tope en los montos sancionados por estos efectos.

R: La apelación no se encuentra sujeta a un procedimiento específico. En caso que el Operador estime necesario apelar de la decisión de Metro, podrá hacerlo presentando los antecedentes de respaldo del caso, los que serán resueltos por Metro.
No existirán montos máximos de multas o descuentos

64. ¿Metro S.A. establecerá requisitos para la recaudación de las máquinas que manejan efectivo?

R: No, esto será responsabilidad del operador

65. ¿Metro S.A. cuenta con estudios de usabilidad de las máquinas TOTEM? ¿es posible contar con ellos para incluirlos en el análisis de factibilidad?

R: Los datos se encuentran en el anexo adjunto.
Es fundamental comprender que el operador tendrá un monopolio regional en el lugar donde decide instalarse, será función del operador seducir al mercado potencial dentro del lugar donde esta instalado para que estos decidan cargar en sus máquinas.
Cabe destacar que al día de hoy, el 15% de las cargas realizadas en estaciones de Metro no son utilizadas en este medio de transporte, por lo que la fidelización en los lugares de instalación es fundamental.
Es importante también comprender que nos enfrentamos a un nuevo modelo de carga, por lo que los datos adjuntos no representan la realidad de esta nueva red en la que si el operador es eficiente en disponibilizar la carga podrá atraer a la totalidad del mercado potencial de la empresa o establecimiento educacional.

66. ¿Cuál es la duración del contrato? ¿Qué sucede con los cambios tecnológicos que ocurran dentro de este periodo, por ejemplo cambio de tarjeta myfare classic a myfare plus?

R:Hasta febrero 2019.
En caso específico de My Fire Plus, No afectará al licitado en lo que se refiere a antena segura. Solo eventualmente tendrá que homologar su compatibilidad con POS
En el caso de actualización de firmware, es una actividad en que el desarrollo es

responsabilidad de Metro y la difusión de las mejoras es una actividad coordinada entre las partes.

67. Bases Técnicas. Punto 3.1.2 Lista Negra. ¿Con qué periodicidad se requiere actualizar Lista Negra? ¿Cantidad de registro de la Lista Negra?, ¿Tamaño de los registros de la misma?

R: Diaria

68. Bases Técnicas. Punto 3.1.2 Saldo Máximo. ¿El parámetro de saldo máximo es conocido solo por la AS?, ¿Cómo lo conocerá el equipo de autoservicio?

R: Si, (\$25,500 sólo en medio de acceso), se puede comprar mayor valor de #RA, el Operador puede desarrollar en POS un control de esto.

69. Bases Técnicas. Punto 4. Estructura de Remuneración al Operador. Favor confirmar que los montos de activación de #RA en los equipos de Autoservicio del operador, independiente dónde se haya realizado la compra del #RA, constituyen venta para efectos del cálculo de la remuneración del operador.

R: No se pagará por las descargas de #RA, la licitación va orientada a disponibilizar los lugares de carga a los usuarios, la descarga es un servicio que se debe dar como parte integrante del servicio completo.

70. Bases Técnicas. Punto 9.1 Sistemas. Sistema central del OVC. ¿Qué considera Metro alta disponibilidad de comunicación con los Equipos de Autoservicio?

R: Contar con servicio de respaldo para lograr de up time mayor a 98% este puede subir de acuerdo a definiciones exclusivas de Metro

71. ¿Metro cuenta con una lista de proveedor de Equipos de Autoservicios que cumplan con todas sus normas?

R: No

72. Con respecto a las Especificaciones Técnicas Licitación, página 12 – Estructura de Remuneración a el Operador, “Metro pagará al Operador una remuneración dependiente de los volúmenes de venta transados.....La Remuneración será el equivalente entre el producto de la tasas definidas anteriormente y la venta del mes calendario”. ¿Se establecerá un monto mínimo entre Metro y el Operador con respecto a la Facturación?

R: No

73. ¿Existen datos históricos sobre las cantidades recaudadas en cada equipo que puedan ser entregadas para determinar los puntos óptimos de instalación de éstos?

R: Los datos se encuentran en el anexo adjunto.
Es fundamental comprender que el operador tendrá un monopolio regional en el lugar donde decide instalarse, será función del operador seducir al mercado

potencial dentro del lugar donde esta instalado para que estos decidan cargar en sus máquinas.

Cabe destacar que al día de hoy, el 15% de las cargas realizadas en estaciones de Metro no son utilizadas en este medio de transporte, por lo que la fidelización en los lugares de instalación es fundamental.

Es importante también comprender que nos enfrentamos a un nuevo modelo de carga, por lo que los datos adjuntos no representan la realidad de esta nueva red en la que si el operador es eficiente en disponibilizar la carga podrá atraer a la totalidad del mercado potencial de la empresa o establecimiento educacional.

74. ¿El operador tendrá total facultad para establecer los sistemas de seguridad que requiera necesarios para resguardar el equipamiento?

R: Si

75. ¿El operador puede establecer tiempos de respuesta y ejecución para la reposición por siniestro o por daño de los equipos?

R: Si. Los que deben ser acordados en conjunto con Metro.

76. ¿Cuál es el grado de acceso que poseerá METRO a los sistemas de Gestión, Control, Monitoreo y Cuadratura del operador? Quién establece este grado de acceso?

R: Todo lo que Metro solicite en forma, fondo y plazo. El grado de acceso, El contrato

77. ¿Cuál es el detalle de los plazos de entrega de los informes de apertura y cierre de los equipos, como también informe de transacciones?

R: Desde el punto de vista de la conciliación el operador debe controlar diariamente hasta las 24 horas, todas las transacciones que realicen sus máquinas e informarlas al día siguiente.

Desde el punto de vista operativo, no existe un cierre lógico de la antena debido a que son transacciones en línea

78. ¿Cómo será el cálculo del promedio de los transacciones valorizadas en pesos, de #RA de los últimos 5 días hábiles?

R: Este cálculo se realiza en forma diaria, considerando los últimos cinco días hábiles de venta total realizada por el conjunto de equipos del operador, dividido por 5, más un 20%. Se debe considerar que este es un fondo de prepago, que se mantiene adicional al pago de transacciones diarias, según lo que resulte de los reportes de venta válidamente generados. Esto significa, que el operador habiendo

pagado el total de recaudación según corresponda, debe además mantener en cuenta bancaria de METRO el total del indicador señalado.

79. ¿La determinación de incumplimiento es apelable? ¿Las multas establecidas son apelables?

R: La apelación no se encuentra sujeta a un procedimiento específico. En caso que el Operador estime necesario apelar de la decisión de Metro, podrá hacerlo presentando los antecedentes de respaldo del caso, los que serán resueltos por Metro.

No existirán montos máximos de multas o descuentos

80. ¿-Si en los servicios de reparación o reposición de equipos se daña parcial o totalmente un aparato, quién es el responsable de costear los daños?

R: El Operador.

81. ¿Cuáles son las especificaciones de los reportes mensuales de nivel de servicio de Call Center?

R: Por favor remitirse al Anexo VI Manual de Atención a Clientes; Punto II Responsabilidad del Operador; Punto D Disponer de un Centro de llamado Telefónico (Call Center). En detalle: Datos de contacto del usuario (Rut, Nombre, Teléfono, Correo electrónico); Clasificación de su reclamo; descripción del usuario; respuesta entregada por operador; respaldo de respuesta entrega; fecha de recepción de caso; fecha de respuesta. Acciones Relacionadas al Caso