

## SET DE CONSULTAS Y RESPUESTAS – SERVICIO DE ASEO, SANEAMIENTO AMBIENTAL Y MANTENIMIENTO MENOR PARA COMPLEJO CENTRAL ADMINISTRATIVO DE METRO S.A.

**1. ¿Cuál es el plazo que tendrá Metro S.A para decidir a qué oferta adjudicará la licitación?**

R: No existe un plazo definido, solo la fecha de inicio del servicio.

**2. ¿En qué fecha o plazo se devuelve la Boleta de Garantía a los proponentes que no fueron adjudicados con el Contrato?**

R: Para los Proveedores que no califican técnicamente, la gestión de devolución de boleta de garantía de seriedad de oferta se puede realizar inmediatamente, esta devolución al Proveedor no es al instante ya que Metro procede internamente con la gestión de endoso y devolución. Para los proveedores que califican técnicamente, la boleta de garantía se puede devolver al termino del proceso.

**3. Respecto de la Garantía de Fiel Cumplimiento, incluso si aún se encuentra vigente después de terminado el contrato, en qué plazo será devuelta.**

R: La Garantía se devuelve al termino de vigencia de la boleta con la vigencia solicitada por Bases.

**4. ¿Se podrán solicitar modificaciones al Contrato propuesto dentro del plazo indicado para su firma?**

R: No, no se podrán solicitar modificaciones al Contrato.

**5. ¿Se puede solicitar ampliación del plazo de firma del contrato y de entrega de la boleta de garantía?**

R: Remitirse a lo indicado en Bases Administrativas y documentos complementarios del proceso.

**6. ¿Los incumplimientos en los que podría recaer el contratista, para que Metro S.A aplique las multas señaladas en este artículo, son sólo los ahí indicados?**

R: Remitirse a los incumplimientos indicados en Bases Administrativas y documentos complementarios del proceso.

**7. ¿De qué manera Metro S.A comunicará al contratista de la aplicación de multas?**

R: Mediante un correo informado la falta en cuestión y el monto que estas tendrán.

**8. ¿Las multas tienen un límite global o individual respecto al monto de su aplicación?**

R: Información está indicada en el Artículo 9 de las Bases Administrativas Título II de Licitación y documentos complementarios.

**9. ¿Existe algún procedimiento para la apelación de las multas?, ¿Si es así, cuáles son sus plazos?**

R: Una vez que se formalice la aplicación de multas por medio del correo, el contratista tendrá 5 días hábiles para hacer descargos.

**10. ¿Existe un límite de responsabilidad para el contrato?, ¿Se puede indicar que el límite de responsabilidad sea el monto del contrato?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 23 del Título I de las Bases Administrativas.

**11. El actual contrato tiene ajuste por el incremento del sueldo mínimo ¿se mantendrá este reajuste?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 6 del Título II de las Bases Administrativas.

**12. ¿Existe la opción de reemplazar la boleta de garantía por una póliza de ejecución inmediata por el 10% del contrato?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 5 del Título II de las Bases Administrativas.

**13. ¿Se enviarán los formatos editables del Anexo A, Formularios de Oferta técnica?**

R: Se encuentra adjunto en Portal Metro.

**14. ¿Se enviarán los formatos editables del Anexo B, Formularios de Oferta Económica?**

R: Se encuentra adjunto en Portal Metro.

**15. ¿Es el 10% el límite máximo de las multas que se pueden cursar?**

R: Remitirse a lo indicado en bases administrativas.

**16. Existe un premio en facturación por sobre cumplimiento de los indicadores de medición de KPI?**

R: No Aplica

**17. Hay un espacio físico destinado para que la gente almuerce dentro de la instalación**

R: Si, el Complejo Central cuenta con un casino cuyo comedor debiera ser destinado para este fin en un horario a convenir.

**18.Cuál es la dotación referencial por turno del operador actual**

R: La dotación general actual para el servicio es de 49 personas (aseo, jardinero, mantenimiento y administración) quienes se distribuyen en 2 turnos.

**19. Los materiales serán pagados contra factura?**

R: Para el aseo, los materiales los debe proveer en su totalidad el proveedor. Para el mantenimiento menor los materiales son entregados por Metro S.A.

**20. Que cantidad de materiales y fungibles deben ser considerados para el mantenimiento de instalación**

R: Los fungibles son aportados por el proveedor, los materiales por parte de Metro S.A.

**21. El prevencionista debe ser Full Time?**

R: No, pero el proveedor deberá presentar un programa de prevención de riesgos según el punto 6.8 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS que incluya un calendario de visitas regular por parte de este profesional para atender reuniones, capacitaciones y desviaciones que Metro pueda exponer.

**22. En reunión se indicó que están realizando una implementación de un Módulo SAP para el control de órdenes de trabajo y control de rutinas de trabajo, favor enviar más antecedentes de este módulo con el objetivo de realizar una propuesta de software que se integre al sistema que se implementará.**

R: La plataforma que el contratista disponga no necesariamente debe ser compatible con SAP.

**23. Se deberá considerar una administrativa para la recepción de solicitudes a través del Call Center o dicha funciones la realizará personal de Metro.**

R: El contratista deberá definir una estructura administrativa que le permita canalizar y gestionar los distintos incidentes, control de OT y generación de KPI. A modo de referencia actualmente el proveedor cuenta con un apoyo propio en ese sentido.

**24. Con respecto a la limpieza de Fachada, se hará desde el piso? O el edificio cuenta con sistema de anclaje certificado?**

R: Esto está especificado en punto de 3.5. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**25.Cuál es la frecuencia de Limpieza de Fachada**

R: Esto está especificado en punto de 3.5. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**26. Cual es la frecuencia (mensual, trimestral, semestral) de la Desinsectación y Sanitización de Baños?**

R: La desinsectación es semanal.

**27. El servicio de Aromatización considera equipos, instalación y mantenimiento de éstos?**

R: Si.

**28. Cuáles son las medidas de bolsa que se deben costear? Favor indicar cantidades**

R: No se entiende la pregunta. Si se refiere a las de basura que se acopian en los contenedores , se emplean las más grandes según el volumen

**29. Habrá tope de multas?**

R: Remítase a lo indicado en Bases Administrativas de Licitación Titulo II, Artículo 9, y documentos complementarios.

**30. El administrador de contrato es exclusivo?**

R: Si.

**31. El uniforme deberá ser igual al institucional exigido en el aseo de las líneas de metro o bien puede ser el uniforme de nuestra empresa?**

R: Puede ser el uniforme de la empresa, diseño final que se debe consensuar con el Administrador del Servicio por parte de Metro.

**32. Se generan 600 Kg de Basura Diaria y tienen un contenedor de 200 Lts y otros 4 de casino los cuales no especifican capacidad. Es necesario que el oferente considere Contenedores de acuerdo a sus comportamientos históricos de generación de basura. De ser así, agradeceré indicar tipo de contenedor.**

R: No

**33. El servicio de aseo nocturno será cotizado solo como adicional?**

R: Los adicionales se refieren a situaciones puntuales que puedan surgir, el servicio de aseo en el segundo turno según ESPECIFICACIONES TÉCNICAS no es adicional.

**34. Cuanto baja la dotación el día sábado y Domingo para el servicio de Aseo?**

R: Se entiende que los fines de semana el contratista los emplea para efectuar aseo profundo e integral. Ver punto 3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**35.Cuál es la dotación del Día Domingo para el SEAT?**

R: Según lo que estime el proveedor para atender un servicio básico focalizado en los pisos donde hay personas trabajando 24/7. Ver ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, punto 3.

**36. El mantenimiento del edificio deberá ser 24/7, es decir el oferente debe considerar llamados de emergencia los Domingos y Festivos?**

R: Los horarios de operación están definidos en las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, punto 3. Sin perjuicio de esto, el contratista debe tener disponibilidad para atender situaciones de emergencia en cualquier horario.

**37. El oferente debe suministrar chapas de puerta, Mamparas, Brazos hidráulicos, manillas, chapas eléctricas dentro del servicio mensual? De ser así agradeceré indicar la cantidad app mensual que se cambian estos artículos.**

R: Los insumos mencionados serán proporcionados por Metro S.A. El proponente deberá considerar la manos de obra para este ejercicio.

**38. Cuantos metros cuadrados de pintura debemos considerar dentro del servicio mensual o se debe entregar un precio como adicional?**

R: El trabajo de pintura será un pedido programado según las necesidades de Metro S.A., quienes entregarán los materiales para ello.

**39. Para la tarea "Retiro y cambio de vidrios" se debe considerar el suministro del cristal o será pagado contra factura?**

R: Los materiales serán aportados por Metro. Vidrios de gran envergadura serán trabajos contratados a un tercero, distinto de este servicio.

**40. A que se refieren con presentar procedimientos para espacios confinamos, favor detallar.**

R: Toda actividad debe tener un procedimiento, trabajos en altura, trabajos con materiales tóxicos, trabajos de pintura, trabajos de limpieza, etc. Lo mismo aplica para espacios confinados si es que aplica.

**41. Cuando se refiere a reparación de piso, se debe considerar la instalación y suministro de porcelanato?**

R: Metro S.A. proporciona los materiales para los trabajos, en este caso, metro entregará el porcelanato, el contratista deberá suministrar la mano de obra.

**42. El contratista ¿debe proveer insumos de baño como papel higiénico, jabón. Toallas de manos, desodorizantes?**

R: Si, está especificado punto 3.3 y 3.4 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**43. ¿Respecto de lo anterior cuales son las marcas y formatos utilizadas?**

R: En cuanto a las marcas y calidad, éstas deben ser reconocidas en el mercado y validados por Metro S.A. En cuanto a los formatos estos están especificados en punto 3.3 y 3.4 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**44. ¿Se entregará un espacio físico para el contratista, sala de cambio, oficinas?**

R: Si, esto está especificado en el punto 6.5 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**45. ¿La alimentación de quien es aporte?**

R: Es de responsabilidad del contratista.

**46. Metro exigirá un base mínimo de sueldo liquido de sus trabajadores, o es resorte de cada oferente?**

R: Se exigirá lo mínimo establecido por la ley. Esto se revisara en la oferta técnica que se realice.

**47. ¿Es responsabilidad el transporte y disposición final de los residuos generados por Metro?,¿se deben implementar contenedores para este efecto?**

R: El servicio considera retiro de basura según punto 3.2. el cual debe ser efectuado por una empresa que se dedique a esta actividad. El contratista que se adjudique el contrato deberá gestionar el retiro Otros tipos de residuos tienen un tratamiento de cargo de Metro según punto 3.7 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**48. ¿Se exigirá alguna frecuencia por metro para los servicios de fumigación?**

R: Para este contrato, no aplica la fumigación.

**49. ¿de quién es aporte los fungibles y repuestos para el servicio de mantenimiento?**

R: Los fungibles son aportados por el proveedor, los materiales por parte de Metro S.A.

**50. ¿Cuál es el monto máximo de multas mensual que metro aplicara a este contrato?**

R: Información está indicada en las Bases Administrativas de Licitación, Artículo 9.

**51. ¿Metro exigirá un departamento de prevención de riesgos dada la cantidad de personal del servicio?**

R: Ver punto 6.8 "Prevención de Riesgos".

**52. ¿El contratista también puede poner término anticipado al contrato?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 34 del Título I de las Bases Administrativas.

**53. En caso de término anticipado ¿se cancelaran las inversiones no amortizadas al contratista en caso de una salida anticipada?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 34 del Título I de las Bases Administrativas.

**54.Cuál es la dotación que Metro exigirá para el servicio?**

R: Es el proveedor quien define la estructura y dotación del servicio que asegure un estándar y calidad conforme se definen en las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**55. En caso de disconformidad con una multa, existe algún mecanismo formal de apelación.**

R: Una vez que se formalice la aplicación de multas por medio del correo, el contratista tendrá 5 días hábiles para plantear descargos.

**56. ¿Es responsabilidad del proponente el retiro, transporte y disposición final de los residuos generados de la operación?**

R: El servicio considera retiro de basura según punto 3.2., el cual debe ser efectuado por una empresa que se dedique a esta actividad. El contratista que se adjudique el contrato deberá gestionar el retiro. Otro tipos de residuos tienen un tratamiento de cargo de Metro según punto 3.7 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**57. Respecto del lavado de fachada ¿Qué periodicidad exigirá Metro para esta actividad?**

R: Esto está especificado en punto de 3.5. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**58. ¿De quién es aporte los contenedores de reciclaje?**

R: De Metro S.A.

**59. ¿El proveedor debe aportar camión 3/4 para el traslado de muebles e insumos?**

R: No, los traslados son dentro del mismo complejo. Lo que si debería considerar es el carro de carga tipo yegua idealmente para tránsito en piso liso y en escaleras.

**60. Se solicita limpiar fachadas, sin embargo en visita se verifico el edificio seat no se encuentra limpio, consulta se debe limpiar por todas las áreas es donde pueda acceder una elevadora?**

R: Efectivamente, se debe limpiar por todas las áreas donde se pueda acceder una elevadora.

**61. La boleta de fiel cumplimiento se puede solicitar por un año y luego renovarla o debe ser por el monto total del periodo de años del contrato?**

R: Si, remitirse a lo indicado en bases administrativas Título I y Titulo II.

**62. Con respecto a las pólizas de seguro, pueden solicitar anualmente y luego renovarla?**

R: Si, remitirse a lo indicado en bases administrativas Título I y Titulo II.

**63. El retiro de basura se debe coordinar con la municipalidad o el retiro es de forma particular?**

R: El servicio considera retiro de basura según punto 3.2. el cual debe ser efectuado por una empresa que se dedique a esta actividad. El contratista que se adjudique el contrato deberá gestionar el retiro Otros tipos de residuos tienen un tratamiento de cargo de Metro según punto 3.7 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**64. En los insumos de baños, la cantidad no está contemplado el edificio ex caja los andes?**

R: Si, el contratista debe considerarlo



**65. Una vez habilitado el edificio ex caja los andes, se puede dar un aproximado de cuantos funcionarios trabajaran en ese sector?**

R: El estimado máximo de personas que podría habitar el edificio Alonso de Ovalle (ex Caja Los Andes) es de 120 personas.

**66. Dentro de las reparaciones menores , se considera la pintura, este servicio es solo en caso de reparación o pueden solicitar un pintado de varias edificios?**

R: El trabajo de pintura será un pedido programado según las necesidades de Metro S.A., quienes entregarán los materiales para ello.

**67. En la visita a terreno no se mostró un lugar donde puedan guardar las pertenencias y maquinarias el personal de aseo, mantención y jardinero. existe un lugar habilitado para ello?**

R: Si, existe un lugar destinado para las personas del subcontrato. Esto esta descrito en el punto 6.5. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**68. Se entiende que seat trabaja con horarios continuos 24/7 sin embargo es necesario tener personal con turno durante la noche?**

R: No, no es necesario, salvo que el servicio se requiera de manera excepcional por motivos mayores. Ver punto 3.

**69. En la visita se señaló que trabajaran con el sistema de sap pm, está considerado otorgar la licencia o uno debe comprar e implementar el sistema sap pm?**

R: La plataforma que el contratista disponga no necesariamente debe ser compatible con SAP.

**70. ¿Cuál es la dotación actual para el servicio de aseo?**

R: A modo referencial, el servicio de aseo actual son 42 personas (operadores, jardinero y supervisión directa).

**71. ¿Cuál es la dotación actual del servicio de mantención menor?**

R: A modo referencial, el servicio de aseo actual son 5 personas (operadores y supervisión directa).

**72. ¿Ratificar que el servicio será adjudicado a una sola empresa?**

R Si, remitirse a lo indicado en bases administrativas, documentos complementarios del proceso y Aclaración N°3.

**73. ¿Cuál es el horario sugerido para el servicio de mantención de áreas verdes?**

R: El horario sugerido será de lunes a viernes de las 08:00 hasta las 18:00 horas.

**74. ¿Cuál es el horario sugerido para el servicio de mantención menor?**

R: Cualquier horario, siempre que no se interrumpa el normal desarrollo de las labores de los colaboradores de Metro.

**75. Punto 3.1 saneamiento ambiental, el detalle que se indica ahí no incluye la desratización ¿se debe considerar?**

R: No.

**76. Punto 5 mantenimiento menor, se indica que el contratista deberá proveer "materiales menores necesarios para mantener en óptimas condiciones de operación y presentación las áreas incluidas en este rubro" la definición es ambigua y no clarifica el fondo de ella ¿cuáles serían los materiales menores que debiéramos considerar a cargo del proveedor para los puntos 5.1., 5.2., 5.3. y 5.4?**

R: Los fungibles son aportados por el proveedor, los materiales por parte de Metro S.A.

**77. ¿Cómo es el procedimiento que ampara la entrega o suministro de repuestos o piezas para la reparación o averías de Metro al proveedor?**

R: Se debe convenir con el contratista, sin embargo como mínimo considera una orden de trabajo donde debe quedar explícitamente dicho el uso y destino de cada repuesto.

**78. ¿Qué se entiende por maestro especialista?**

R: persona que tenga capacidades y competencias para dar soluciones a los requerimientos según sean solicitados. Estos pueden ser del área de carpintería, cerrajería, vidriería, mueblería, etc.

**79. ¿Cuál debe ser el perfil del Profesional APR?**

R: Si nos referimos al profesional de prevención de riesgos, este debe ser un ingeniero con experiencia en contratos de envergadura similar. El contratista deberá hacer llegar las credenciales de la persona que destinará para este fin.

**80. ¿Cuál debe ser la permanencia del profesional APR?**

R: No requiere permanencia. Se debe presentar un programa de visitas según se indicó en la respuesta 22.

**81. ¿Cuál el en nivel histórico de reposición de plantas?**

R: El reemplazo de especies dependerá de su condición

**82. En la visita técnica, se informó que los eventos por mantención eran 500 mensuales. ¿se puede confirmar esto?**

R: El promedio mensual de los últimos 7 meses del presente año ha sido de 418. De éstas 40 corresponden a aseo y 378 a mantenimiento menor. De éstos 378, 140 corresponden a traslados de mobiliario o equipos dentro del complejo, el resto son averías de cerrajería, gasfitería, etc.

**83. ¿Los Aseo nocturnos especiales se deben considerar 15 horas mensuales?**

R: Este servicio es a pedido solo para ocasiones en particular y se cancelará como un adicional.

**84. Por favor aclarar la cantidad y volumen de los contenedores de basura domiciliaria y basura orgánica que dispone Metro, esto dado que los KG que se menciona por cada día de cada tipo de residuos no calza con el volumen de los contenedores descritos en las bases.**

R: Los contenedores de basura que dispondrá Metro S.A. son 4 unidades de 200 Lt cada uno. El resto de basura es que producirá el casino del recinto quienes cuentan con 4 contenedores de 200 lt.

**85.Cuál es la vigencia del contrato?**

R: 36 meses con posibilidad de prórroga de hasta 12 meses adicionales.

**86.Cuál es el reajuste del contrato?**

R: Remitirse a lo indicado en Artículo 6 bases administrativas Titulo II y documentos complementarios.

**87. La jardinería contempla actividades de poda en altura o solo a nivel de suelo?**

R: El jardinero debe estar presente en el complejo de Lunes a Viernes en horario hábil.

**88. El jardinero tiene permanencia exclusiva en las dependencias de metro o solo va esporádicamente?**

R: Si.

**89. Los vidrios exteriores en altura están contemplados en esta licitación?**

R:La cantidad de m2 de alfombra es de aproximadamente de 7420 mt2 en todo el complejo.

**90. Cuál es la cantidad de alfombras (mt2) que hay en las dependencias y cada cuanto se contempla su lavado profundo?**

R:La cantidad de m2 de alfombra es de aproximadamente de 7420 mt2 en todo el complejo.

**91. Cuantas personas para mantenimientos menores deben permanecer la instalación por turno de trabajo?**

R: A modo referencial, el servicio de aseo actual son 5 personas (operadores y supervisión directa).

**92. Cuál es la dotación actual del servicio de aseo y mantención y en que turnos trabajan?**

R: La dotación general actual para el servicio es de 49 personas (aseo, mantenimiento y administración) quienes se distribuyen en 2 turnos.

**93. La climatización, aires acondicionados están contempladas en esta licitación?**

R: No.

**94. Los baños de damas se consideran la reposición mensual de contenedores femeninos para este tipo de desechos?**

R: Si.

**95. Si la respuesta anterior es afirmativa, favor indicar la cantidad de baños y contenedores.**

R: Esto está indicado en el punto 3.3. de ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**96. Los odorizadores automáticos son solo para baños y cocinas o para todas las dependencias?**

R: Son para los baños.

**97. Cuantos baños y cocinas hay en su totalidad, esto para contabilizar los Odorizadores**

R: Esto está indicado al final del punto 2 de ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. (ver cuadro resumen)

**98. El papel higiénico, toalla nova y jabón de baño quien los provee?**

R: El proveedor que se adjudique el servicio.

**99. Cuáles son las cantidades de Higiénicos, toallas y jabón de baño a despachar mensualmente y en que formatos?**

R: Esto está especificado en el punto 3.4. de ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**100. Los dispensadores de higiénicos, toallas y jabón quien los provee? Si es el proveedor favor enviar cantidad de WC y baños de las instalaciones.**

R: Esto está indicado dentro del punto 3.4. de ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. Estos deben ser previstos por el Proveedor.

**101. La limpieza de fachada de los edificios está incluida? Como se ha realizado?**

R: La limpieza de fachada de los edificios debe estar incluida. En oportunidades anteriores se ha realizado por medio de una máquina elevadora con un brazo articulado con el cual alcanzan a cubrir el lavado de la totalidad de los edificios. Dentro de esta actividad se debe considerar la gestión de los permisos con la municipalidad para poder trabajar los fines de semana en la vía pública.

**102. Se aceptan Endosos de pólizas de seguros a nombre de Metro?**

R: Si. Incorporando todas las características indicadas en Bases.

**103. Los repuestos para las reparaciones en cuanto a cerrajerías, gasfiterías, mobiliario, reparaciones menores, quien los provee?**

R: Los materiales e insumos los proveerá Metro S.A.

**104. El riego de los jardines es automático o manual? Si este es automático, Metro corre con los gastos de reparaciones?**

R: El riego para las áreas verdes es manual.

**105. En la reposición de plantas, estas quien las provee?**

R: La empresa contratista que se adjudique el contrato.

**106. El retiro de basura diario de los contenedores de disposición final es a cargo del proveedor o de la municipalidad a la cual pertenecen?**

R: El servicio considera retiro de basura según punto 3.2. el cual debe ser efectuado por una empresa que se dedique a esta actividad. El contratista que se adjudique el contrato deberá gestionar el retiro. Otros tipos de residuos tienen un tratamiento de cargo de Metro según punto 3.7 de las Especificaciones Técnicas.

**107. La higienización ambiental, contempla desinsectación y desratización?**

R: No

**108. Cada cuanto tiempo se realiza la desratización y desinsectación?**

R: No Aplica.

**109. Los colaboradores de aseo tienen lugar para tomar sus colaciones?**

R: Si, el Complejo Central cuenta con un casino tanto para los funcionarios como para los contratistas.

**110. Los colaboradores de aseo tienen algún lugar para dejar sus objetos personales y cambiarse de ropa?**

R: Si, esto está especificado en el punto 6.5 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**111. A nivel de supervisión como está considerado?**

R: A modo referencial, el servicio de aseo actual son 42 personas (operadores, jardinero y supervisión directa).

**112. Cuantos colaboradores de aseo hay en turno de 07:00 a 15:00 hrs?**

R: A modo referencial, el servicio de aseo actual son 42 personas (operadores, jardinero y supervisión directa).

**113. Cuantos colaboradores de aseo hay en turno de 14:00 a 22 hrs?**

R: A modo referencial, el servicio de aseo actual son 42 personas (operadores, jardinero y supervisión directa).

**114. Las 500 órdenes de trabajo en promedio mensuales que se comentó en la reunión son del total de servicios que involucra la licitación?. En el punto 5 de las EETT el cuadro de estadística de correctivos de mantenimiento menor se refleja el total real de eventos, se puede enviar detalle de los mismos.**

R: El promedio mensual de los últimos 7 meses del presente año ha sido de 418. De éstas 40 corresponden a aseo y 378 a mantenimiento menor. De éstos 378, 140 corresponden a traslados de mobiliario o equipos dentro del complejo, el resto son averías de cerrajería, gasfitería, etc.

**115. Los materiales menores y/o repuestos serán aportados por el proveedor y relacionados como adicional mes a mes según control presentado a Metro. O de requerir que contemplemos insumos menores tendrán algún gasto promedio mensual.**

R: Los materiales para el mantenimiento menor serán entregados por Metro S.A. Los materiales e insumos para el servicio de aseo serán provisto por la empresa contratista que se adjudique el contrato.

**116. Existirá un periodo de transición y/o de gracia para la aplicación de multas. Se puede establecer un porcentaje tope máximo mensual de multas?**

R: Se entiende que todo inicio de servicio contempla un período de marcha blanca, que debe ser acotado, para posterior y rápidamente entrar en régimen.

**117. Confirmar que servicios quedan fuera de la licitación (ej: lavado y sanitización de estanques).**

R: Los señalados como ejemplo no forman parte del alcance de esta licitación. Asimismo, cualquier otro que no esté declarado en las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

- 118. Nuestro personal debe participar en la implementación del sistema SAP, Metro brindará capacitación, que alcance tendrá la gestión: preventivos, correctivos, generación de informes de gestión. Sugieren alguna cantidad de personas específica para soporte y gestión de la plataforma?.**

R: La plataforma que el contratista disponga no necesariamente debe ser compatible con SAP.

- 119. El call center debe estar disponible 24/7, o sólo administrativo y tener habilitado un celular de turno para eventualidades fuera del horario administrativo.**

R: El call center debe estar disponible en horario administrativo, no es necesario que sea 24/7. Es el administrador del contrato que el proveedor defina quién debe estar siempre disponible.

- 120. La atención de emergencias fuera del horario hábil serán relacionadas como adicional.**

R: Serán consideradas como Horas Extras para el personal operativo.

- 121. Para los servicios multidisciplinarios se puede tomar como referencia para estimar la cantidad de personal la estadística entregada por Metro, y de sobrepasar la capacidad y/o generarse necesidades fuera del horario administrativo atenderlo con personal externo al contrato y facturarse como adicional.**

R: De requerir labores fuera de horario de oficina, esto será considerado solo como Horas Extras.

- 122. En relación al levantamiento inicial del estado de las instalaciones este debe coordinarse con el mismo personal dedicado al contrato?, se generará algún plan de puesta a punto en paralelo al mantenimiento. Esta información debe ser cargada en SAP.**

R: Es el proveedor quien defina cómo hará esto. El resultado deberá quedar reflejado en algún informe y no en SAP.

- 123. La reparación y/o cambio de quicios será cotizado como adicional?, ya que se requiere personal específico para estas tareas.**



R. El personal de mantenimiento menor debe poder dar respuesta inicial a este tipo de requerimientos.

Cualquier intervención mayor, en donde el propio personal no pueda ejecutar la actividad, esta se realizara con una empresa dedicada el rubro, en donde el contratista nos apoyara con la gestión con la empresa que ejecute el trabajo, dicho trabajo será pagado por Metro S.A.

**124. Dispondremos de espacio para taller para reparaciones menores.**

R: Si.

**125. El mantenimiento preventivo de termos debe estar incluido en el precio base de la propuesta, enviar marcas, modelos y cantidades. Los correctivos serán como adicional?**

R: Esto hace alusión solo a posibles cambios en elementos de gasfitería como llaves de paso, cambios de cañerías, limpieza por oxido o corrosión, y en algunos caso el cambio de termos de pequeñas capacidades, los cuales proporcionaría Metro S.A. (30 lt por ejemplo)

**126. Para el mantenimiento de canales de aguas de lluvia y techumbres se cuenta con puntos de anclaje certificados, detallar logística actual para esta actividad.**

R: Cualquier revisión a las normas de seguridad para esta actividad se evaluarán en conjunto

**127. Para las actividades de pintura se debe contar en sitio con andamios, o se cotizarán según requerimiento.**

R: El trabajo de pintura será un pedido programado según las necesidades de Metro S.A., quienes entregarán los materiales para ello

**128. Enviar cantidad y detalle de extractores de baños.**

R: En cada uno de los baños existen un extractor de baño y las cantidades de baños están estipuladas en el punto 2.8 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**129. Para los extintores sólo contempla su instalación y/o fijación a pared o alguna otra actividad.**

R: Para los extintores solo se contempla la instalación, fijación a muro y reubicación según sea solicitado.

**130. Otras actividades en reparaciones menores que no se mencionen en las bases serán cotizadas como adicional?**

R: Las actividades señaladas en el punto 5.4. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS no son taxativas, pudiese haber algún otro tipo de tarea que eventualmente pueda ser cubierto por este servicio, ejemplo: “Cambiar gradas de escaleras “ o “Pegar cintas anti deslizantes”. Todo está orientado al mantenimiento menor en donde los insumos los proveerá Metro S.A.

**131. Se sugiere algún perfil particular del personal técnico.**

R: Solo personas que cuenten con condiciones de salud y capacidades para realizar de la mejor manera las actividades solicitada e indicadas en las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**132. El servicio incluye mantenimiento de pozo de agua potable, detallar.**

R: Este contrato no considera esta actividad.

**133. En el punto de cumplimientos de averías (KPIs), el tiempo de atención de fallas de 20 minutos aplica para personal residente en las instalaciones?, se pueden establecer tiempos de atención y solución para horario inhábil, feriados y festivos?**

R: El tiempo de respuesta aludido se entiende aplica solo para el personal residente durante el horario en que se presta el servicio. Otros tiempos, fuera de este concepto, se deben acordar de forma conjunta.

**134. Para el servicio de Aseo de pueden establecer sistemas de turnos alternativos distintos a los propuestos en ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**

R: Si, se podrá proponer alternativas de turnos. Esto será revisado en la oferta técnica.

**135. El lavado de alfombras es mensual según indican frecuencias enviadas por Metro? O es sólo desmanchado y el lavado semestral.**

R: Como referencia en el servicio actual se realiza el lavado de alfombra cada 3 meses en todo el complejo. En cuanto al desmanchado, este será a pedido.

**136. Indicar para el retiro y disposición final de residuos con qué frecuencia se realiza actualmente y si sugieren alguna empresa en particular.**

R: El servicio considera retiro de basura según punto 3.2., el cual debe ser efectuado por por una empresa que se dedique a esta actividad. El contratista que se adjudique el contrato deberá gestionar el retiro. Otros tipos de residuos tienen un tratamiento de cargo de Metro según punto 3.7 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. El retiro debe ser diario.

**137. Se requiere personal exclusivo para kitchenettes.**

R: No.

**138. Se requiere servicio de cafetería para áreas de gerencias.**

R: No.

**139. 3.1 Saneamiento ambiental**, en este punto hace mención solo al servicio de Sanitización con frecuencia semanal, Sera necesaria la desinsectación y desratización? De ser necesaria que frecuencia se requiere para el servicio

R: Para este servicio no aplica.

**140. 3.6 Mantenimiento de áreas verdes, ¿para realizar el servicio, se necesita un jardinero fijo?**

R: El jardinero debe estar presente en el complejo de Lunes a Viernes en horario hábil.

**141. ¿Cuál es el sistema de riego existente?**

R: El sistema de riego que existe es manual mediante mangueras.

**142. ¿Cuántas plantas de interior existen?**

R: Alrededor de unas 60 aproximadamente.

**143. ¿Qué tipo de especies son las plantas de interior?**

R: Las plantas existentes son las de uso doméstico.

**144. ¿Serán negociables las cláusulas del Contrato que deben firmar la Mandante con el contratista que se adjudique la licitación?; en la afirmativa, ¿cómo y cuándo se podrán negociar los términos?**

R: Remitirse a lo indicado en bases administrativas Título I y Título II.

- 145. ¿Se puede pactar que, en caso de que la Mandante cobre la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, le restituirá al Contratista el saldo una vez que se hayan cubiertos los daños y/o multas que generaron su cobro?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 15 del Título I y artículo 9 del Título II de las Bases Administrativas

- 146. ¿Se pueden pactar revisiones de precio por causas justificadas de variaciones de costos que afecten gravemente la conmutatividad del Contrato?**

R: No, los conceptos de reajustabilidad considerados están dados en las Bases Administrativas.

- 147. ¿Se puede establecer que cualquier impuesto adicional, tasa, gravamen, incremento en el ingreso mínimo, aumento en las cotizaciones de cargo del empleador u otras normas de carácter obligatorio fijadas por el Gobierno de Chile, y que aumenten el costo del servicio, sean cobrados directamente a la Mandante o negociados con ésta desde el mes en que se apliquen?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 6 del Título II de las Bases Administrativas.

- 148. ¿Se puede pactar que, en primer lugar, las multas serán cobradas especialmente al Contratista y, en el caso de no pagarlas, se cobrarán de los pagos pendientes que puedan existir, o bien de la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 9 del Título II de las Bases Administrativas.

- 149. ¿Se puede establecer que las multas deben ser aplicadas en el mes en que ocurrió el acto u omisión dañoso, y que de lo contrario caducan? ¿Se puede pactar que las multas no pueden acumularse para su cobro, es decir, que deben cobrarse dentro del mes siguiente a la falta y que de lo contrario, se entiende que han concluido?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 9 del Título II de las Bases Administrativas.

- 150. ¿Se puede establecer un límite máximo de multas, que no supere el 5% de la facturación del respectivo mes y que no sean acumulables en su exceso?**

R: No, remitirse a lo indicado en bases administrativas.

**151. ¿Se puede pactar un procedimiento para reclamo de multas, de carácter expedito e imparcial?**

R: Una vez que se formalice la aplicación de multas por medio del correo, el contratista tendrá 5 días hábiles para presentar descargos.

**152. ¿Se puede acordar que las retenciones de pago que autoriza la ley laboral, abarquen solamente los montos adeudados, y que el saldo facturado se pague regularmente?**

R: Remítase a lo establecido en el Código del Trabajo y a las Bases Administrativas.

**153. ¿Se puede establecer en el Contrato que el derecho a pagar por subrogación, por parte de la Mandante, se limite a deudas que consten en resoluciones administrativas o judiciales ejecutoriadas?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 10 del Título II de las Bases Administrativas.

**154. En caso de requerimiento a la Mandante por responsabilidad solidaria y/o subsidiaria por deudas de carácter laboral y/o previsional del contratista, ¿se puede establecer que el encargado de la defensa será el Contratista con su equipo?**

R: No, no se puede establecer que el encargado de la defensa de Metro S.A. sea el Contratista con su equipo.

**155. ¿Se puede establecer que entregando los certificados de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales, denominados F-30 y F-30-1, sin deudas, o existiendo éstas, se hayan solucionado, el Mandante esté obligado a recepcionar la factura y pagarla dentro de los 90 días de terminado el período de prestación de servicios que se cobra, aunque falten algunos de los antecedentes necesarios para facturar y/o cobrar establecidos en el Contrato relativos a la certificación de cumplimiento laboral, previsional e impositivo?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 8 y 10 del Título II de las Bases Administrativas.

**156. ¿La huelga sin derecho a reemplazo puede ser considerada una causal de suspensión de servicio que no traiga sanciones para el Contratista, distintas de su reemplazo definitivo o durante la huelga?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 11 del Título II de las Bases Administrativas.

- 157. ¿Se puede establecer la posibilidad de suspender la prestación de los servicios por el no pago, por cualquier motivo, de tres meses de servicios prestados que se hayan facturado o intentado facturar por el Contratista?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 8 del Título II de las Bases Administrativas.

- 158. ¿Se puede excluir la responsabilidad del Contratista en posibles pérdidas, extravíos o daños a los bienes de la Mandante o de terceros, ocasionados durante la prestación de los servicios, en caso de que el personal del Contratista haya actuado con culpa grave o dolo, y el hecho no se haya podido evitar a pesar de haber efectuado la debida supervisión de su personal?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 23 y 26 del Título I y el artículo 12 del Título II de las Bases Administrativas.

- 159. ¿Se puede excluir la responsabilidad del Contratista en posibles pérdidas, extravíos o daños a los bienes de la Mandante o de terceros, ocasionados durante la prestación de los servicios, en caso de que en el hecho que causa el daño haya participado de manera imputable la Mandante o su personal, o se deba fallas o al mal estado de sus instalaciones?**

Remítase a lo dispuesto en el artículo 23 y 26 del Título I y el artículo 12 del Título II de las Bases Administrativas.

- 160. ¿Se puede limitar la responsabilidad del Contratista en posibles pérdidas, extravíos o daños a los bienes de la Mandante o de terceros, ocasionados durante la prestación de los servicios, a un monto máximo que no exceda el valor de los servicios de un mes?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 23 y 26 del Título I y el artículo 12 del Título II de las Bases Administrativas.

- 161. En relación a los seguros, ¿en caso de que la póliza contratada no cubra, por cualquier causa, daños que se produzcan en el cumplimiento del contrato, ¿se puede pactar una limitación a la responsabilidad de la Contratista, equivalente al valor de facturación de un mes de prestación de servicios, por evento?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 26 del Título I y artículo 12 del Título II de las Bases Administrativas.

- 162. ¿Se puede señalar expresamente que la Mandante dará cumplimiento a las obligaciones de la empresa principal, y dejará indemne al Contratista y sus trabajadores de cualquier daño que se produzca por un incumplimiento a estas obligaciones, incluso si éstas dan origen a un accidente del trabajo o enfermedad profesional?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 23 y 26 del Título I y el artículo 12 del Título II de las Bases Administrativas.

- 163. ¿Se puede pactar una cláusula de término anticipado del Contrato, sin necesidad de fundamentar la decisión, y previo aviso a la contraparte con al menos 60 días de anticipación a la fecha en que se le quiera poner término, en favor de ambas partes?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 17 del Título I de las Bases Administrativas.

- 164. ¿Si la Mandante pone término anticipado al contrato, se contempla alguna indemnización al Contratista para que amortice su inversión?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 17 del Título I de las Bases Administrativas.

- 165. ¿Se puede pactar la posibilidad de dar término anticipado al contrato por parte del Contratista, en caso de que la Mandante no cumpla con su obligación de pago, o con cualquier otra obligación que el Contrato o la ley le impongan en su carácter de empresa principal?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 17 del Título I de las Bases Administrativas.

- 166. ¿Se pueden establecer causales de término anticipado del contrato para el Contratista, sin que signifiquen incumplimiento, tales como deterioro del equilibrio económico del Contrato, aplicación de multas en montos elevados por más de tres meses, o por exigir que responda por daños por la facturación total de un mes?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 17 del Título I de las Bases Administrativas.

- 167. ¿Se puede pactar que la obligación de confidencialidad se cumple mediante la debida capacitación del personal que prestará el servicio, en relación al contenido y alcance de esta obligación, mediante cursos o instructivos impartidos por el Contratista?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 30 del Título I de las Bases Administrativas.

- 168. ¿Se puede pactar un mecanismo de solución de las controversias que puedan existir entre las partes, de carácter expedito e imparcial, previo a los tribunales ordinarios de justicia o a los tribunales arbitrales?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 37 del Título I de las Bases Administrativas.

- 169. ¿Para los reemplazos ordinarios, se exigirá personal adicional del Contratista, o pueden ser cubiertos con otros de sus trabajadores que presten servicios a la Mandante? ¿Los reemplazos que aumenten los costos del servicio, pueden ser rechazados por el Contratista o ser cobrados especialmente a la Mandante?**

R: Se exigirá el cumplimiento íntegro de la dotación durante el desarrollo del contrato a fin de garantizar la continuidad y calidad del servicio. El contratista debe evaluar cómo cubrir las plazas que podrían requerir reemplazo, lo cual no tendrá ningún costo adicional para Metro.

En este contexto, el contratista no podrá degradar la dotación del presente servicio para cubrir posiciones en otros contratos que pudiese tener con Metro S.A.

- 170. ¿Se pueden incorporar al Contrato todas las limitaciones de jornada, ya sea ordinaria o por turnos, que establezca la legislación, la Dirección del Trabajo u otra Autoridad Administrativa?**

R: Por parte de Metro sólo se establece el horario en cual se deben realizar las funciones del servicio, según lo estipulado en las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. El contratista es quien debe señalar el tipo de jornada con la cual desempeñará sus funciones, según lo establecido en la legislación. Cualquier jornada excepcional debe contar con la autorización de la Dirección del Trabajo.

- 171. ¿Se exigirán requisitos especiales respecto del personal que será destinado a los servicios? En la afirmativa, ¿cuáles serán éstos y cómo se podrá acreditar su cumplimiento? ¿Se pueden señalar expresamente las certificaciones y/o requisitos que se requerirán a todos los servicios contratados por la Mandante?**

R: Ver punto 6.11 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

- 172. Respecto a la ropa de trabajo, los materiales, insumos y maquinarias a utilizar por el Contratista para realizar los servicios contratados, ¿se exigirán de alguna marca o calidad en particular?**

R: En cuanto a la ropa ver punto 6.4 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. En cuanto a la maquinaria, no se exigirán marca, pero su calidad debe ser acorde a las exigencias del servicio, equipos que deben estar 100% disponibles a lo largo del contrato. En este contexto, si alguna de ellas presenta falla que implique su revisión en servicio técnico para



reparación, ésta debe ser reemplazada por otra de similares características a fin de asegurar la continuidad del

- 173. En caso de daños a la maquinaria del Contratista por parte del personal de la Mandante, o que se deba a alguna falla o al mal estado de sus instalaciones, ¿se puede pactar que responderá asumiendo los costos de reposición?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 23 del Título I de las Bases Administrativas.

- 174. Favor indicar direcciones exactas de cada edificio.**

R: El complejo Central y por tanto los bloques que conforman el presente servicio tienen como acceso único peatonal Alameda 1414 y vehicular Alonso Ovalle 1435.

- 175.Cuál será la experiencia mínima que se requerirá para el administrador de contrato?**

R: Como mínimo 5 años de experiencia comprobable en el rubro en contratos de similar envergadura.

- 176. ¿Se pueden enviar solo CV referenciales, y una vez adjudicado el contrato, se proporcionará el del personal que efectivamente trabajara en el contrato?**

R: No.

- 177. ¿Es necesario contar con el profesional encargado de la prevención de riesgos para el edificio SEAT en horario 24/7?**

R: No, pero el proveedor deberá presentar un programa de prevención de riesgos según el punto 6.8 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS que incluya un calendario de visitas regular por parte de este profesional para atender reuniones, capacitaciones y desviaciones que Metro pueda exponer.

- 178. ¿Para qué cargos debiésemos considerar experiencia?**

R: Esto está especificado en el punto 6.11. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

- 179. ¿Se exigirá un nivel de experiencia mínima para los cargos en funciones similares?**

R: Esto está especificado en el punto 6.11. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

- 180. ¿Se exigirá un nivel de educación mínima para los cargos operativos?**

R: Esto está especificado en el punto 6.11. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**181. ¿Se requerirá de alguna batería básica de exámenes específicos que se deba realizar a nuestros trabajadores?**

R: Solo OPR y programa inducción hombre nuevo Metro

**182. ¿Se exigirá una renta mínima líquida para el personal de aseo?**

R: Se exigirá lo mínimo establecido por la ley. Esto se revisara en la oferta técnica que se realice.

**183. ¿Dentro de los recintos existen salas equipadas para que nuestro personal pueda almorzar?**

R: Si, el Complejo Central cuenta con un casino para los funcionarios como contratistas.

**184. Qué coberturas de seguro de accidentes personales se necesitaran para este contrato.**

R: Remitirse a los seguros solicitados en bases administrativas.

**185. Qué montos de coberturas del seguro de accidentes personales, se necesitaran para este contrato.**

R: Los montos de cobertura de los seguros solicitados se encuentran en bases administrativas.

**186. Podemos entregar certificados y/o endosos de coberturas de nuestras pólizas.**

R: Remitirse a lo indicado en bases administrativas. Adicionalmente revisar respuesta 102.

**187. ¿Cuál es la dotación actual con la que se presta el servicio de aseo?**

R: A modo referencial, el servicio de aseo actual son 42 personas (operadores, jardinero y supervisión directa).

**188. ¿Cuál es la dotación actual con la que se presta el servicio de mantenimiento menor?**

R: A modo referencial, el servicio de aseo actual son 5 personas (operadores y supervisión directa).

**189. ¿Hay que considerar alimentación para el total del personal?**

R: Si, es de responsabilidad del contratista.

**190. ¿Quién se hace cargo de las bolsas? ¿Podrían entregar la demanda actual de este tipo de insumo?**

R: Los fungibles son aportados por el proveedor.

**191. ¿Quién se hace cargo del papel higiénico? ¿Podrían entregar la demanda actual de este tipo de insumo?**

R: El contratista. Esta información es descrita en el punto 3.4. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**192. ¿Quién se hace cargo del papel toalla? ¿Podrían entregar la demanda actual de este tipo de insumo?**

R: El contratista, esta información es descrita en el punto 3.4. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**193. ¿Quién se hace cargo del jabón? ¿Podrían entregar la demanda actual de este tipo de insumo?**

R: El contratista., esta información es descrita en el punto 3.4. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**194. ¿Hay que realizar limpieza de vidrios en altura? ¿Hasta qué altura? ¿Qué frecuencia? ¿Qué equipo se utiliza actualmente para realizar este servicio?**

R: Esto está asociado al punto de 3.5. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**195. ¿Qué otro tipo de servicio de altura es requerido y con qué frecuencia?**

R: Solo los descritos en las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**196. ¿Hay que considerar retiro de basura? ¿Qué frecuencia?**

R: El servicio considera retiro de basura según punto 3.2., el cual debe ser efectuado por por una empresa que se dedique a esta actividad. El contratista que se adjudique el contrato deberá gestionar el retiro. Otros tipos de residuos tienen un tratamiento de cargo de Metro según punto 3.7 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. El retiro debe ser diario.

**197. ¿Qué EPP hay que considerar para el personal?**

R: Esto es especificado en el punto 6.4 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y según sea necesario para otras actividad como por ejemplo mascarillas con filtro para trabajos de pintura o algún uso de algún químico que sea toxico. De todas maneras la empresa contratista es responsable de entregar los EEP necesarios para la ejecución segura de las actividades.

**198. Para las compras de fungibles para mantenimiento menor ¿Hasta qué monto sería responsabilidad de la empresa contratista?**

R: Las compras de materiales e insumos (de mantenimiento) son responsabilidad de Metro S.A., los fungibles del contratista.

**199. En el numeral 5 de las Especificaciones Técnicas.. se muestra un cuadro con cantidades históricas sobre las actividades de mantenimiento menor, pero no se indica el año al que corresponden estos datos. Agradeceríamos aclarar el punto, por favor.**

R: Esto corresponde al año 2016.

**200. En el numeral 5 de las Especificaciones Técnicas.. se indica que “El Proveedor deberá proveer, la mano de obra y los materiales menores necesarios (...)”. ¿A qué se refiere metro con materiales menores? Solicitamos establecer un límite de costos asociados a estos materiales, para definir responsabilidades desde un inicio, por favor. La idea es que todo material que supere las UF 3, como en otros contratos de Metro, sean reembolsados por el Mandante, previa presentación de 3 cotizaciones.**

R: Metro S.A. proporciona los materiales para los trabajos, el contratista deberá suministrar la mano de obra.

**201. En el numeral 5 de las Especificaciones Técnicas. se solicita la entrega de un Plan de Control de Calidad. ¿Metro no cuenta con una metodología de control para este servicio? ¿Cómo se ha realizado el control de los trabajos de este tipo históricamente?**

R: El proveedor debe proponer su plan de trabajo para estos fines, sin embargo, a lo menos debe contener: tareas por espacio físico y especialidad, frecuencia, horarios, responsable, equipamiento, etc.

**202. En el numeral 5.4 de las Especificaciones Técnicas, el párrafo que sigue al listado de actividades de mantenimiento menor posee redacción que no permite una clara comprensión de la idea. Se solicita aclarar, por favor.**

R: El proveedor debe proponer su plan de trabajo para estos fines, sin embargo, a lo menos debe contener: tareas por espacio físico y especialidad, frecuencia, horarios, responsable, equipamiento, etc.

- 203. Se solicita contemplar un incentivo para generar oportunidades de mejoras en los informes que se solicitan en el numeral 6.2 de las Especificaciones Técnicas... Si Metro considera pagar un fijo mensual por ambas actividades, el equipo no sentirá la necesidad de indagar problemáticas que puedan deteriorar los sistemas en el corto y mediano plazo, puesto que no se genera una ganancia adicional por el esfuerzo.**

R: No aplica. Se espera contar con un servicio integral de alta calidad.

- 204. En el numeral 6.4 de las Especificaciones Técnicas. se menciona la necesidad de otorgar EPP a los trabajadores que se expongan a actividades riesgosas. Solicitamos a Metro que indique ejemplos históricos de estas actividades, para dimensionar correctamente el tipo de EPP a proveer a nuestros colaboradores.**

R: Esto es especificado en el punto 6.4 de las EETT y según sea necesario para otras actividad como por ejemplo mascarillas con filtro para trabajos de pintura o algún uso de algún químico que sea toxico. De todas maneras la empresa contratista es responsables de entregar los EEP necesarios para la ejecución segura de las actividades.

- 205. En el numeral 6.6 de las Especificaciones Técnicas. se indica que el Proveedor del servicio debe aportar el mobiliario para las oficinas y baños. Solicitamos se entregue un catastro sobre las condiciones actuales de los mencionados mobiliarios, para dimensionar los costos asociados, por favor. Adicionalmente, se solicita aclarar si Metro mantiene algún acuerdo comercial o contrato con algún proveedor de mueblería de este tipo, que este homologado y respete la estandarización de los lugares de trabajo.**

R: El proveedor debe traer su propio mobiliario. La cantidad y tipo la define el contratista.

- 206. De acuerdo a lo mencionado en el numeral 6.6 sobre los equipos y elementos para transporte de carga en piso liso y escaleras, ¿Metro cuenta con alguna restricción o requisito técnico mínimo para estos equipos? ¿Existe alguna restricción para algún tipo de equipo o maquinaria en particular? ¿Se solicita algún requisito en particular que no esté mencionado explícitamente dentro del documento como característica adicional de las maquinas, como por ejemplo que a lo menos se debe incluir un Yale semiautomático o algo por el estilo?**

R: Los traslados son dentro del mismo complejo. Lo que si debería considerar es el carro de carga tipo yegua idealmente para tránsito en piso liso y en escaleras.

207. **Con respecto al último punto indicado en el listado del numeral 6.6, se solicita que los materiales que deban ser adquiridos para las actividades de mantenimiento menor sean reembolsados por Metro después de presentar la respectiva boleta, por favor.**

R: Metro S.A. entregará los materiales o en su defecto los recursos para que éstos sean adquiridos.

208. **¿A qué se refiere Metro con la implementación de un Call Center? ¿A qué se refiere que “el Proveedor deberá contar con su propia herramienta para llevar a cabo este ítem o en defecto, utilizar la herramienta que Metro S.A. les provea”?**

R: Se refiere a la implementación de un medio para canalizar los requerimientos que se deriven a través de la central principal de Metro, herramienta donde se deben llevar además los registros de las diferentes órdenes de trabajo. Este canal debe estar operativo en horario continuado a lo largo de la jornada laboral.

209. **¿La capacitación de inducción hombre nuevo Metro S.A., será impartida por Metro a nuestros colaboradores o la interpretación es incorrecta?**

R: La interpretación es correcta. Esta se lleva a cabo en dependencias de la Mutual de seguridad.

210. **De acuerdo a lo solicitado en el numeral 6.10, solicitamos que Metro acepte la presentación de un Perfil de Cargo en vez del CV para el futuro administrador del contrato, puesto que consideramos innecesario que Metro solicite la contratación de un profesional antes de conocer el resultado de un proyecto. Podemos presentar un compromiso de RRHH que solicite el perfil de profesional deseado por Metro para la futura contratación del cargo.**

R: Se debe conocer quién se hará cargo potencialmente del servicio

211. **Se solicita la entrega de cantidades históricamente utilizadas en los materiales identificados en el listado del numeral 6.12 de las Especificaciones Técnicas. (materiales**

para Kitchenette y jardines), por favor. Esto es necesario para calcular correctamente los costos del servicio.

R: El lava losa está indicado en el punto 3.4. De ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. La referencia mensual para las Kitchenette de las esponjas y paños es de 4 unidades cada una. La referencia semestral de los maseteros es de 2 unidades.

**212. De acuerdo al cuadro que desglosa los indicadores de desempeño para el servicio (numeral 6.13 de las Especificaciones Técnicas..), se solicita especificar los conceptos a evaluar para:**

- a. Programa de Mantenimiento de Preventivo: qué aspectos del programa se evaluarán o son importantes para Metro. Se requiere conocer el enfoque para entregar prioridades al programa presentado.**

R: El proveedor debe proponer su plan de trabajo para estos fines, sin embargo, a lo menos debe contener: tareas por espacio físico y especialidad, frecuencia, horarios, responsable, equipamiento, etc.

- b. Cumplimiento de rutinas de aseo: ¿Qué se considera una rutina de aseo? ¿Cómo pretende Metro evaluar su cumplimiento (bajo que parámetros y criterios)?**

R: El proveedor debe proponer su plan de trabajo para estos fines, sin embargo, a lo menos debe contener: espacio físico, tarea, periodicidad, cantidad de veces, etc.

- c. Promedio trimestral total de auditorías con observaciones: ¿A qué se refieren con este estándar? Expresado de esta manera no se comprende el objetivo.**

R: Dentro del plan de calidad interno de Metro, se contemplan inspecciones aleatorias para evaluar la calidad de los servicios prestados, así como el cumplimiento de las rutinas convenidas. Con esto se define un grado de cumplimiento para definir acciones de mejora.

**213. De acuerdo a las clasificaciones indicadas en el numeral 6.13.1, solicitamos a Metro el reembolso de dinero para compra de repuestos, por favor.**

R: Los materiales para el mantenimiento menor serán entregados por Metro S.A.

**214. ¿Quién otorgará el criterio de tipo de avería a los trabajos? ¿De acuerdo a qué criterios y parámetros se definirá que una avería es simple, semi-compleja o compleja? Consideramos que es un criterio subjetivo y dependiente de la persona que los estime.**

R: Los criterios están descritos en el punto 6.13.1. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. El proveedor que se adjudique será el responsable de transmitir la información sobre el tiempo de duración de las averías. Sin perjuicio de esto, detalles sobre el alcance se definirán con el proveedor adjudicado.

- 215. Agradeceríamos una explicación más detallada del Anexo 1, puesto que no estamos seguros de nuestra interpretación. ¿Qué quiere decir que las llaves de lavamanos en baños, tengan 1 frecuencia semanal y 2 veces? No queda claro el tema.**

R: Tabla hace referencia a las actividades de mantenimiento preventivo mínimo propuestas para cerciorarse que los artefactos y elementos de los sistemas estén disponibles. Para el caso del ejemplo, semanalmente hay que revisar los lavamanos al menos en 2 ocasiones.

- 216. Solicitamos a Metro aceptar pólizas de garantía para el fiel cumplimiento del contrato.**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 5 del Título II de las Bases Administrativas.

- 217. Favor enviar anexo económico con separación por edificios**

R: Revisar respuesta en Aclaración N°3 con nuevo formulario económico del proceso, donde el proponente deberá ofertar servicio.

- 218. Favor corroborar la cantidad de requerimientos de mantenimiento menor que tendrán mensual**

R: El promedio mensual de los últimos 7 meses del presente año ha sido de 418. De éstas 40 corresponden a aseo y 378 a mantenimiento menor. De éstos 378, 140 corresponden a traslados de mobiliario o equipos dentro del complejo, el resto son averías de cerrajería, gasfitería, etc.

- 219. ¿Existen equipos u obras que estén en garantía?**

R: Al día de hoy, no.

- 220. Favor aclarar si se pagaran los fungibles o si deben ser considerados dentro de la propuesta.**

R: Para el aseo, los materiales los debe proveer en su totalidad el proveedor. Para el mantenimiento menor los materiales son entregados por Metro S.A.



**221. ¿Es necesario mantener al personal de jardinería actual?, de ser requerido favor transparentar rentas.**

R: Quedará a criterio del contratista

**222. ¿En un sector en la visita se vio arbustos con figuras, se debe mantener ese formato?**

R: Si.

**223. ¿Es necesario considerar camionetas o camión para el traslado de mobiliario?**

R: No

**224. ¿Es necesario considerar software para el manejo de requerimientos de mantenimiento menor?**

R: La plataforma que el contratista disponga no necesariamente debe ser compatible con SAP.

**225. ¿El manejo de la bodega con el stock debe tener un mínimo de insumos? ¿es posible entregar el inventario actual?**

R: Para el mantenimiento menor los materiales son entregados por Metro S.A.

**226. ¿Es necesario considerar maquina copiadora de llaves?**

R: Sí.

**227. ¿Existen marcas específicas para repuestos de gasfitería, tales como fluxómetros, llaves, lavamanos, etc.?**

R: No, deben ser de primera calidad.

**228. ¿Existen jaboneras o artefactos de baños que estén a comodato y requieran ser cambiados o traspasados por el proveedor del servicio?**

R: Si, los equipos están descritos en punto 3.3 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**229. ¿Se necesita prevencionista de riesgos para el servicio?**

R: Ver punto 6.8 "Prevención de Riesgos"

**230. ¿Existe un checklist actual del servicio de mtto menor? ¿Es posible compartirlo?**

R: Si existe un check list el cual será entregado al contratista adjudicado.

**231. ¿Es necesario personal en el sitio para el mantenimiento?**

R: Sí.

**232. A que se refiere con realizar servicios multidisciplinario en instalaciones que se encuentran fuera del complejo central administrativo.**

R: Esto queda descartado.

**233. Cuál es la dotación actual de contrato y horarios?, cuantas corresponden a Mantención Menor y cuantas corresponden a Aseo.**

R: La dotacion referencia para el servicio de aseo es de alrededor de 20 personas aproximadamente incluyendo las supervisoras por turno. Para el servicio de mantemiento son 5 personas incluye un supervisor por turno. Adicional a esto se suma el o la asistente y el administrador de contrato. Los horarios están descritos en punto 3 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**234. Cuál es el horario del servicio de Mantención Menor, si existe una emergencia fuera de horario se cancela por H-H.**

R: Los horarios de operación están definidos en las EETT, punto 3. Sin perjuicio de esto, el contratista debe tener disponibilidad para atender situaciones de emergencia en cualquier horario. Esto será como pagado como hora extra.

**235. Se puede atender emergencias con equipos que no pertenecen al contrato, pero si trabajan en METRO?**

R: Sí, pero solo para atender emergencias fuera del horario donde solo se cancelarán horas extras.

**236. Aclarar cuáles son los materiales menores que el Proveedor deberá proveer, para mantener en óptimas condiciones de operación y presentación las áreas incluidas en este rubro.**

R: Para el aseo, los materiales los debe proveer en su totalidad el proveedor. Para el mantenimiento menor los materiales son entregados por Metro S.A.

**237. De quien es cargo el valor de los materiales, equipos o componentes que se repongan, como por ejemplo: Fluxómetros, Llaves Temporizadas, Quicios, Brazos Hidráulicos, Chapas, Vidrios.**

R: Para el mantenimiento menor los materiales son entregados por Metro S.A.

**238. Existe un valor máximo para los repuestos que se pueden comprar, hay un monto asignado para compras?**

R: Para el mantenimiento menor los materiales son entregados por Metro S.A.

**239. Cuando se realizan remodelaciones por otras empresas y se cambian equipos, o componentes, existen garantías y quien se hace cargo de estas?**

R: Sí, Metro S.A. es quien se encarga de hacer valer dichas garantías, cuando estas se terminen es mantenimiento menor quien debe asumir las reparaciones

**240. Existen cuerdas de vidas para trabajar sobre las techumbre, para realizar la limpieza de las canaletas o reparaciones en el techo?**

R: No.

**241. Existen puntos de anclajes para anclar andamios.**

R: No.

**242. ¿Puede el Proveedor poner término anticipado al contrato?**

Si, remitirse a lo indicado en bases administrativas.

**243. ¿Con que anticipación (en días) debe el Cliente dar aviso para poner término al contrato?**

R: Remitirse a lo indicado en bases administrativas.

**244. Las multas tendrán un tope máximo mensual en porcentaje?**

R: Remitirse a lo indicado en Bases Administrativas y documentos complementarios.

**245. ¿En qué sector de los edificios se debe utilizar elevador para la limpieza de fachadas?**

R: Solo en el exterior del complejo.

**246. ¿Existe lugar habilitado para la colación del personal de limpieza?**

R: Si, el Complejo Central cuenta con un casino cuyo comedor debiera ser destinado para este fin en un horario a convenir.

**247. ¿Es posible contratar a personal actual del contrato?**

R: Queda a criterio del contratista.

**248. ¿Se requiere un seguro de Responsabilidad Civil?**

R: Si, remitirse a lo indicado en bases administrativas.

**249. ¿Se requieren seguros adicionales?**

R: Si, los seguros adicionales a la póliza solicitada, se incorporan en bases administrativas.

**250. ¿Se requieren exámenes preocupacionales y/u ocupacionales?**

R: Si.

**251. ETT: Art: 3.1. Saneamiento ambiental. Para efectos de esta licitación, entenderemos por Sanitización, el tratamiento para combatir hongos, bacterias, virus, insectos, parásitos, etc. Esta actividad se realizará mediante fumigación y en casos particulares nebulización. Los lugares a desinfectar serán baños, duchas, camarines, gimnasio, piso de oficinas y eventualmente otros recitos que la Administración determine.**

R: Remitirse al punto 3.1. de Especificaciones Técnicas.

**252. ETT: Art: 3.1. Saneamiento ambiental Aclarar los conceptos; para efectos de pisos en oficinas, estos se fumigan para el control de plagas. Las bases hablan Sanitización, por lo tanto ¿se deberá hacer este servicio completo**

**considerando ambos procesos o solo Sanitización?**

R: Para este contrato la fumigación no aplica, no así la sanitización.

- 253. ETT: Art 3.2. Retiro de basura - El Proveedor deberá considerar en su oferta económica el retiro de basura y disposición final en lugares autorizados. El retiro de basura se deberá realizar de lunes a viernes a partir de las 20:00 horas, y el Proveedor deberá coordinar que el retiro del camión que atienda a Metro lo realice en primer lugar, por sobre otros servicios.**

R: Remitirse al punto 3.2. de Especificaciones Técnicas.

- 254. ETT: Art: 3.1. Saneamiento ambiental - Si por motivos ajenos tal como protestas en el sector, es imposible el acceso del camión al edificio para el retiro ¿podrá hacerlo el siguiente día y en que horario?**

R: El servicio considera retiro de basura según punto 3.2. ., el cual debe ser efectuado por una empresa que se dedique a esta actividad. El contratista que se adjudique el contrato deberá gestionar el retiro. Otros tipos de residuos tienen un tratamiento de cargo de Metro según punto 3.7 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. En caso de imposibilitar el acceso por fuerza mayor, se coordinará el horario en el momento.

- 255. ETT: Art: 3.1. Saneamiento ambiental Por la gran cantidad de contratistas que realizan trabajos en el complejo, si estos dejan residuos, ¿existirán cobros por motivos de retiro extra?**

R: No.

- 256. ETT: Art 3.2. Mantenimiento Áreas Verdes - Se deberá incluir un remarcador de consumo (metros cúbicos) el que debe estar instalado en la llave utilizada para el riego de jardines, con el objeto de controlar el gasto de agua en el riego. Este dato se deberá enviar mensualmente al Administrador del Contrato. Este servicio debe ser continuo en el año.**

R: No aplica para esta licitación.

- 257. ETT: Art 3.2. Mantenimiento Áreas Verdes ¿Este remarcador es solo para una llave?, por lo tanto debemos entender que de un solo sector se podrá conectar el jardinero para el proceso de regadío. De ser así, indicar el sector y los metros que se deben atender desde esa posición.**

R: No aplica para esta Licitación.

**258. ETT: Art 5. Mantenimiento menor. - El Proveedor deberá proveer, la mano de obra y los materiales menores necesarios para mantener en óptimas condiciones de operación y presentación las áreas incluidas en este rubro.**

R: Remitirse al punto 5. de Especificaciones Técnicas.

**259. EETT: Art 5. Mantenimiento menor. Al indicar que el proveedor debe mantener materiales menores para la condición optima del servicio, ¿Esto se refiere a fungibles?, de no ser así, favor indicar que repuestos se deben mantener en stock para resolver averías y si ese costo se traspasa a Metro; ejemplo: flexibles, codos, llaves, chapas, pintura especial.**

R: Los fungibles son aportados por el proveedor, los materiales por parte de Metro S.A.

**260. EETT: Art 5. Mantenimiento menor. En el proceso y en la visita no se aclara, si la compra necesaria para la reparación de una avería será con fondos de Metro o del Proveedor quien deberá rendir para ser reembolsados. Por favor aclarar.**

R: Los materiales para el mantenimiento menor serán entregados por Metro S.A.

**261. EETT: Art 5. Mantenimiento menor Las personas que cumplan el cargo de soldador, gasfiter, eléctrico ¿deben estar calificados o certificados?**

R: No necesariamente.

**262. EETT: Art 5.4. Reparaciones menores - Para este ítem se necesita que él personal puesto a disposición pueda realizar actividades tales como: Pinturas en muros de oficinas, caja escala, fachada, áreas comunes, estacionamientos, etc.**

R: Remitirse al punto 5.4. de Especificaciones Técnicas.

**263. EETT: Art 5.4. Reparaciones menores Respecto a la pintura como se menciona en las bases ¿hasta qué altura se debe considerar, tomando en cuenta que se menciona fachada de edificio?**

R: Hasta 4 metros.

- 264. EETT: Art 5.4. Reparaciones menores ¿Cuál es el número máximo de metros cuadrados de pintura en una avería, antes de dejar de ser una Mantención Menor?**

R: 100 m2 por ocasión

- 265. EETT: Art 6.4. Vestuario e Identificación del Personal. ¿El color del uniforme quedara a libre elección de la empresa?**

R: Puede ser el uniforme de la empresa, diseño final que se debe consensuar con el Administrador del Servicio por parte de Metro.

- 266. EETT: 6.8. Prevención de riesgos. Todo el personal que se desempeñe en el servicio debe tener capacitación de inducción hombre nuevo Metro S.A. - Mutual de Seguridad. (Curso de 8 horas vigente antes del inicio de los trabajos).**

R: Si.

- 267. EETT: 6.8. Prevención de riesgos. ¿Cuánto tiempo se demorar Metro en dar fecha para el curso en Mutual para cada trabajador nuevo?**

R: entre una a dos semanas dependiendo siempre de la disponibilidad de cupos.

- 268. B.A TII Seguridad y Prevención de Riesgos. Art. 24 Se refiere a la gestión de Prevencionista a cargo de Contrato donde cita "Prevencionista deberá emplear todo el tiempo necesario"**

R: Remitirse a lo indicado en articulo N°24 de Bases Título I, no título II como se indica. Esto es un servicio.

- 269. B.A TII Seguridad y Prevención de Riesgos. Art. 24 ¿Existirá definición de tiempo de visita, o se refiere a que debe haber Prevencionista con exclusividad del contrato?**

R: Si hace referencia al prevencionista de riesgos el proveedor deberá presentar un programa de prevención de riesgos según el punto 6.8 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS que incluya

un calendario de visitas regular por parte de este profesional para atender reuniones, capacitaciones y desviaciones que Metro pueda exponer.

**270. .A TII Seguridad y Prevención de Riesgos. Art. 24 “Administrador de Contrato podrá detener los procesos”**

R: Remitirse al punto 6.8. de Especificaciones Técnicas.

**271. A TII Seguridad y Prevención de Riesgos. Art. 24¿El administrador designado por metro contara con las competencias en materia de higiene y seguridad? O ¿ Esto será previa evaluación Experto de Metro?**

R: El administrador de contrato por parte de Metro S.A. se encuentra en conocimiento de todos los protocolos de la Empresa

**272. A TII Seguridad y Prevención de Riesgos. Art. 24 Políticas de uso de alcohol y drogas, se refiere “se encuentra en desarrollo”**

R: Al contratista adjudicado se le hará llegar el respectivo Reglamento Interno para Empresas Contratistas y Subcontratistas

**273. A TII Seguridad y Prevención de Riesgos. Art. 24 ¿Se incluirá una vez difundida por Metro en el programa de contratista? O ¿Se debe desarrollar una política propia?**

R: Al contratista adjudicado se le hará llegar el respectivo Reglamento Interno para Empresas Contratistas y Subcontratistas

**274. A TII Seguridad y Prevención de Riesgos. Art. 24 ¿Se dispondrá de Salas o Espacios suficientes para la realización de actividades como por ejemplo; Capacitaciones?**

R: No.

**275. B.A TII: Art 5. Garantía de Fiel Cumplimiento. ¿Se puede presentar póliza de fiel cumplimiento de contrato de Ejecución inmediata, en vez de boleta garantía?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 5 del Título II de las Bases Administrativas.



**276. B.A TII : Art 10 Obligaciones laborales y previsionales ¿Para el proceso de facturación de los dos primeros meses existirá alguna consideración para la acreditación ya que no existirá historia previa y el proceso de pago de obligaciones previsionales generara un retraso en la generación de las primeras HES?**

R: Para que el pago del servicio no tenga retrasos, se deberán entregar todas la documentación solicitada en las en las Bases Administrativas de esta Licitación.

**277. A TII Seguridad y Prevención de Riesgos. Art. 24 ¿Cuál es el valor actual de las credenciales y como se reajusta el valor?**

R: El valor de las credenciales es de \$3.500 cada una (actualmemente).

**278. A TII Seguridad y Prevención de Riesgos. Art. 24 ¿Cuánto demora dicha Acreditación?,**

R: Si la pregunta tiene relación con la anterior, en cuanto a la credencial, podrá estar disponible entre los 10 días hábiles posteriores a la carga de información de los trabajadores (contratos, fotografía, curso OPR, etc). Dicha carga de información se realizara mediante un portal el cual se indicara a la empresa que se adjudique la licitación.

**279. A TII Seguridad y Prevención de Riesgos. Art. 24 ¿Es posible dar autorizaciones provisorias durante estos procesos?**

R: Remitirse a lo indicado en punto 6.8 de Especificaciones Técnicas. y cualquier otro punto afín.

**280. B.A TII : Art 12 Póliza de Seguros ¿La póliza de Responsabilidad Civil debe ser pagada al contado?**

R: Cada Proveedor debe determinar la forma idónea para pagar la prima del seguro.

**281. B.A TII: Art 06 Moneda del contrato El contrato se expresará en pesos chilenos y se reajustará anualmente de acuerdo al siguiente polinomio de reajustabilidad, el cual se hará efectivo una vez aprobado el ingreso mínimo mensual por la entidad gubernamental pertinente:**

**TN:  $Ta \times (72\% \times \text{Var IMM} + 28\% \times \text{Var IPC})$**

En donde:

Tn: Tarifa nueva

Ta: Tarifa Anterior

Var IMM: Variación que experimente el ingreso mínimo mensual

Var IPC: Variación que experimente el índice de precio al consumidor

¿Qué sucederá cuando se generen modificaciones legales que afecten directamente los costos en un porcentaje mayor a la variación del Polinomio de Reajuste? Ejemplo: 5% adicional de cotización a costo del empleador (reforma previsional)

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 6 del Título II de las Bases Administrativas.

**282. B.A TII: Art 09 Multas ¿Habrá un periodo de marcha blanca respecto a los descuentos o multas del servicio, o se harán desde el inicio del contrato?**

R: Se entiende que todo inicio de servicio contempla un período de marcha blanca, que debe ser acotado, para posterior y rápidamente entrar en régimen

**283. B.A Formularios ¿Aquellos formularios que no apliquen al proponente, igual deben ir firmados y presentados?**

R: Si, todos los formularios independiente de que alguno en particular No aplique, deben ir firmados.

**284. ETT Art: 3 Servicio de aseo y Limpieza Integral.**

**Turno de mañana: Lunes a Viernes (07:00 a 15:00 horas) – Sábados (08:00 a 14:00 horas)**

**Turno de tarde: Lunes a Viernes (14:00 a 22:00 horas) – Sábados (08:00 a 14:00 horas)**

**Caso especial es el edificio SEAT con turno domingo y festivos de 09:00 a 15:30 horas**

**¿El 1 Enero el servicio inicia a las 00:00, o por el contrario al ser festivo inicia al horario del C.A mencionado en las bases?**

R: El servicio de aseo comienza el 01 de Enero del 2018. Como está especificado en las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, el edificio SEAT se trabaja por turnos 24/7, en donde los servicios deben ser cubiertos. Tomando en cuenta la naturaleza del 01 de enero, solo se requerirán servicios en las zonas declaradas como 24/7, iniciando el servicio full a contar del 02/01. No obstante esto, se deberán efectuar oportunamente todas las coordinaciones previamente a fin de garantizar la continuidad y estándar del servicio.

**285. Las bases hablan de garantía de fiel cumplimiento, mediante boletas de garantía bancaria, equivalentes al 10% del valor total del contrato. Favor aclarar si se refiere al valor total mensual, anual, o el valor total de los 36 meses de duración del contrato.**

R: Se refiere al monto total correspondiente al 10% del monto total adjudicado, no obstante, remitirse a lo indicado en bases administrativas.

**286. Es posible reemplazar las boletas de garantía bancaria por pólizas de garantía, emitidas por compañías de seguro?**

R: Remítase a lo dispuesto en el artículo 5 del Título II de las Bases Administrativas.

**287. Una vez aprobadas las facturas por parte del Metro, hay inconveniente de llevarlas a algún factoring?**

R: No hay inconvenientes.

**288. Respecto a la frecuencia de los sanitizado: ¿Se debe realizar 1 visita semanal como mínimo?**

R: Como mínimo debe ser una vez al mes.

**289. En Áreas verdes, ¿Se debe aplicar insecticidas para control de plagas? Si es así, cual es la frecuencia?**

R: Si, ver punto 3.6. La frecuencia la debe estimar el proponente.

**290. Se requiere de servicios de desinsectado (control de insectos) en las instalaciones administrativas, si es así ¿Cuál es la frecuencia y lugares a tratar?**

R: Para este contrato no aplica.

**291. Servicio debe considerar control de roedores (desratizado) en exteriores e interiores?**

R: No para este contrato.

**292. La Mantención de las unidades higiénicas se realiza cada 15 O 30 días.**

R: Como referencia hoy en día se realizan una vez al mes. La empresa que se adjudique el contrato deberá estimar si esta frecuencia es suficiente para mantener los contenedores.

**293. ¿Qué tipo de indumentaria se exigirá (tipo de uniforme, color, etc.)?**

R: Esto está especificado en el punto 6.4. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. Puede ser el uniforme de la empresa, diseño final que se debe consensuar con el Administrador del Servicio por parte de Metro.

**294. Es posible que puedan especificar la cantidad de personal y distribución en turno AM/PM, que realiza actualmente la empresa de aseo, para tener una referencia.**

R: La dotación general actual para el servicio es de 49 personas (aseo, jardinero, mantenimiento y administración) quienes se distribuyen en 2 turnos.

**295. ¿Indicar los horarios del servicio de aseo que hoy se están utilizando?**

R: Esto está especificado en el punto 3 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**296. ¿Se exigirá dentro del personal vidrieros fijos, de ser efectivos indicar cantidades por turnos?**

R: Si, la cantidad debe ser responsabilidad del proponente.

**297. ¿Los Aseadores tendrán que realizar el lavado de la loza de todos los usuarios?**

R: No.

**298. Durante los turnos de am y pm se pueden realizar labores de aseo en todas las dependencias, o existen restricciones de horarios para algunas zonas.**

R: Las restricciones están dadas a fin de no entorpecer el desarrollo de las actividades de los colaboradores de Metro

**299. ¿Quién es el responsable de abrir y cerrar las oficinas y pisos para realizar el aseo en los diferentes pisos si estas quedan cerradas?**

R: Personal de seguridad son los encargados de abrir y cerrar mamparas de los pisos, y recintos en general.

**300. ¿Nos pueden hacer llegar los M2 estimados de las instalaciones?**

R: Esto está estipulado dentro del punto 2.8. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**301. ¿Se consideran actividades en días domingos y festivo en alguna de las instalaciones?**

R: Si, se deben considerar en el edificio SEAT, ya que este un edificio técnico en donde hay personal de Metro y contratistas las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Esto está estipulado en el punto 3 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**302. ¿METRO, realizará alguna exigencia que refiera a los sueldos mínimos a pagar al personal que desarrolle el servicio, se evaluará este concepto?**

R: Se exigirá lo mínimo establecido por la ley. Esto se revisara en la oferta técnica que se realice.

**303. ¿Dentro de personal se exigirá algún puesto fijo en alguna dependencia?**

R: No

**304. ¿Se debe considerar Odorizante en urinarios y ambientales?**

R: Esto está mencionado en punto 3.3. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**305. ¿La maquinaria que se debe considerar debe ser completamente nuevas?**

R: Puede presentarse con algún uso previo, pero esto debe indicarse explícitamente en la Oferta Técnica. Independiente de esto, el proveedor debe

garantizar que el equipamiento estará disponible 100% durante el desarrollo del contrato..

**306. Indicar cantidades mensuales, consumo histórico de los insumos de Jabón Maño, papel Higiénico y papel mano, además especificar características de estos.**

R: Esto está estipulado en el punto 3.4. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**307. ¿Los casilleros para el personal de aseo serán proporcionados por METRO?**

R: No. Los aporte que hará Metro S.A. y los que hara la empresa contratista están estipulados en los puntos 6.5. y 6.6. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**308. ¿Quién implementa los contenedores de basura (El cliente o el proponente)? Si es el proponente, indicar cantidad y tamaño.**

R: Metro. Esto está estipulado en punto 3.2. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**309. Para las actividades (Eventos, reuniones, celebraciones, etc.) ¿el persona aseo tendrá que realizar aseo en estas actividades?**

R: Si.

**310. ¿De quién será la responsabilidad del retiro de basura del casino?**

R: El servicio considera retiro de basura según punto 3.2. ., el cual debe ser efectuado por por una empresa que se dedique a esta actividad. El contratista que se adjudique el contrato deberá gestionar el retiro. Otros tipos de residuos tienen un tratamiento de cargo de Metro según punto 3.7 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**311. ¿Las instalaciones disponen de duchas y baños para el personal de aseo?**

R: Si.

**312. ¿Se debe considerar algún equipo de comunicación especial para servicio?**

R: No, pero a lo menos el personal de supervisión debe contar con algún medio al cual contactar rápidamente

**313. Indicar si Metro provee de instalaciones para que el personal contratista pueda realizar sus colaciones. De ser negativo, indicar como se les entrega la alimentación al personal.**

R: Si, el Complejo Central cuenta con un casino cuyo comedor debiera ser destinado para este fin en un horario a convenir.

**314. Indicar si Metro posee casino para entrega de colaciones al personal, de ser afirmativo detallar los costos netos de la alimentación.**

R: Si, el Complejo Central cuenta con un casino para los funcionario con como los contratistas. El valor del ticket de almuerzo (actualmente) es de \$3.827 IVA incluido.

**315. La reposición de plantas, árboles y arbustos. ¿De quién es responsabilidad de METRO o la empresa que presta el servicio?**

R: La empresa contratista que se adjudique el contrato.

**316. ¿Existe riego automático y si está funcionando en un 100%?**

R: No.

**317. ¿En el caso de arreglo de riego automático, ¿de quién es responsabilidad? De la compra de materiales y repuestos?**

R: No Aplica.

**318. ¿Se debe considerar las mangueras ¿actualmente METRO cuenta con ellas o las debe proporcionar la empresa de servicios?**

R: Si, Metro S.A. no cuenta con mangueras. Es responsabilidad de la empresa contratista considerar los metros de mangueras necesarios para regar.

**319. ¿Existe un programa fitosanitario de los jardines?**

R: No.

**320. ¿Se tiene una bodega para guardar herramientas y maquinas utilizadas en el jardín?**

R: Si.

**321. ¿Indicar horarios jornadas y horarios de los jardineros?**

R: El jardinero debe estar presente en el complejo de Lunes a Viernes en horario hábil.

**322. ¿Se debe incluir Prevencionista de Riesgos Fijo para el contrato o de lo contrario de Indicar frecuencia de visitas de prevencionista?**

R: No, pero el proveedor deberá presentar un programa de prevención de riesgos según el punto 6.8 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS que incluya un calendario de visitas regular por parte de este profesional para atender reuniones, capacitaciones y desviaciones que Metro pueda exponer.

**323. ¿Las piezas, partes y/o repuestos que se requieran para efectuar una mantención ya sea preventiva o correctiva serán proporcionados por METRO?**

R: Metro proporciona los materiales para los trabajos, en este caso, entregará el porcelanato, por otra parte, el contratista deberá suministrar la mano de obra.

**324. ¿Se deberá realizar mantenciones de equipos de aire de las instalaciones?**



R: No

**325. ¿El servicio de detección de incendio está incluido en esta propuesta o solo la administración del servicio?**

R: No

**326. ¿Los Técnicos de Mantención tendrán jornada de Lunes a Viernes Indicar horario del técnico.**

R: Los horarios de operación están definidos en las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, punto 3. Sin perjuicio de esto, el contratista debe tener disponibilidad para atender situaciones de emergencia en cualquier horario.

**327. ¿Quién proporciona los casilleros para el personal de Mantención, mantención, además de la implementación de la oficina del coordinador de los servicios?**

R: Los aporte que hará Metro S.A. y los que hará la empresa contratista están estipulados en los puntos 6.5. y 6.6. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**328. ¿Se requiere servicio el día domingo o festivo?**

R: Esto está estipulado e informado como referencia en punto 3 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**329. ¿El personal debe contar con exámenes PRE –laborales?**

R: Solo OPR y programa inducción hombre nuevo Metro.

**330. ¿Se debe incluir la limpieza y destape canaletas y bajadas de aguas lluvia en las instalaciones?**

R: Esto está descrito en el punto 5.4. de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**331. ¿El personal debe contar con certificaciones o cursos especiales de la mutual (examen físico, examen médico altura, cursos técnicos, etc.)?**

R: Solo OPR y programa inducción hombre nuevo Metro

**332. ¿Se exigirá un monto por Caja Chica por instalación para mantener stock mínimo de materiales?**

R: No. Esto lo suministrara Metro S.A.

**333. En visita a terreno se habló la figura de jefe de turno, ¿Cuántos son y cuál es su rol?**

R: Los cargos mencionados en esa línea fueron Administrador de contrato y supervisores.

**334. En visita a terreno se habló la figura de supervisor, ¿Cuántos son? ¿ cuál es su rol en comparación al jefe de turno?.**

R: La estructura del servicio la define el proveedor. Actualmente, y solo a modo de referencia, el servicio cuenta con 5 en total (aseo y mantenimiento), que se suman al Administrador.

**335. ¿Se requerirá un supervisor por turno?**

R. Para el aseo sí.

**336. Formulario N°15, ¿Por qué utilidad esta sobre "Otros Costos"? se entiende que la Utilidad siempre está bajo todos los costos, podría generar alteración en la calificación, ¿están de acuerdo?**

R: Ver Aclaración N°3 donde se incorpora formulario FINAL.

**337. ¿Se requiere algún turno nocturno?, Si es así ¿indicar horarios y cantidad mínima?**

R: No.

**338. Especificaciones Técnicas, N°6.8, ¿el experto en riesgos es de dedicación completa al contrato?, si no es así ¿indicar visitas mínimas semanales?**

R: No, pero el proveedor deberá presentar un programa de prevención de riesgos según el punto 6.8 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS que incluya un calendario de visitas regular por parte de este profesional para atender reuniones, capacitaciones y desviaciones que Metro pueda exponer.

**339. ¿Cuántos administrativos se opera actualmente?**

R: Con una asistente.

**340. Especificaciones Técnicas, N°6.7, indica que el proveedor deberá presentar su propia herramienta para llevar el “Call Center”, si el oferente presenta un Software de última generación ¿cómo será valorado en la oferta?.**

R: La plataforma que el contratista disponga no necesariamente debe ser compatible con SAP.

**341. ¿Cómo se valorará que el oferente mantenga sistemas de gestión certificados?**

R: Se considerará al momento de calificar la Oferta Técnica

**342. Especificaciones Técnicas, N°3. Se indica que “Caso especial es el edificio SEAT con turno domingo y festivos de 09:00 a 15:30” ¿hay que incluir estos horarios de servicio dentro de la propuesta? O ¿serán cancelados en forma extraordinaria?**

R: Deben formar parte de la propuesta.

**343. Especificaciones Técnicas, N°3. Se indica que “Caso especial es el edificio SEAT con turno domingo y festivos de 09:00 a 15:30” ¿cuánto es el personal mínimo que se requiere para este servicio?**

R: Como referencia se deben considerar 2 personas para el turno. Ahora es responsabilidad de la empresa contratista indicar la cantidad d personas y velar por la ejecución del buen servicio.

**344. ¿Indicar frecuencia de lavado de alfombras?**

R: Como referencia en el servicio actual se realiza el lavado de alfombra cada 3 meses en todo el complejo. En cuanto al desmanchado, este será a pedido.

**345. ¿Indicar frecuencia de limpieza de fachada y vidrios?**

R: Como referencia se realiza 2 veces en el año. El contratista que se adjudique el servicio será responsable de velar por la ejecución coordinación y la frecuencia se la óptima.

**346. ¿Se requiere de un administrador de contrato dedicación exclusiva al contrato?**

R: Si.