

PREGUNTAS Y RESPUESTAS A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y BASES ADMINISTRATIVAS

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

1. En el punto III. Aspectos Contractuales, 2 Exclusividad, se indica que: Metro se reserva el derecho de desarrollar sistemas o redes de carga en el mismo u otros espacios geográficos, bajo las condiciones que Metro defina, de modo que el Operador no goza de exclusividad alguna para la prestación de los servicios. Entendiendo que el operador debe asegurar financieramente su proyecto durante toda la duración del contrato, ¿cómo se explica la no exclusividad?, entendiendo que cualquier complemento a la red puede significar una merma de ingresos para el operador. ¿Es posible definir un mínimo asegurado de ingresos?

Respuesta: No es posible asegurar un mínimo de ingresos, sin embargo en el Anexo C-2 se entrega una estimación de la recaudación proyectada mensual, por cada Sector.
2. En el punto 2.3 Red de Carga de Superficie se indica que: El actual proceso de licitación considera la licitación de los puntos de carga PCMA y recaudación de los PCMAV definidos por METRO, y que actualmente son operados por Transbank. ¿Dónde o cómo se establecerá el protocolo para la transición entre Transbank y el operador adjudicado?

Respuesta: Se tomará como base de trabajo el plan de implementación presentado por el oferente, el que deberá ser en todo caso debidamente revisado y ajustado durante la etapa de ingeniería, para establecer los lineamientos y aspectos relevantes que regirán el proceso de transición.
3. En el punto III. Aspectos Contractuales, 3.2 Plazo del contrato, se indica que: Conforme a lo establecido en la cláusula 2 del borrador de contrato, los servicios deberán prestarse a contar del día 05 de noviembre de 2014 y hasta el día 10 de febrero de 2019. ¿Qué pasa con el operador actual Transbank el día 5 de Noviembre?, retira su equipamiento ese día?, ¿qué pasa con las antenas seguras utilizadas por él?, ¿existe una transición entre el operador actual y el operador entrante?, ¿Es posible tener un Programa de Transición definido dentro de las bases de licitación?

Respuesta: Se tomará como base de trabajo el plan de implementación presentado por el oferente, el que deberá ser en todo caso debidamente revisado y ajustado durante la etapa de ingeniería, para establecer los lineamientos y aspectos relevantes que regirán el proceso de transición.
4. En el punto 3.3 Alcance, c) Certificación de la solución propuesta., se indica que se deberá certificar la integración con la Antena Segura, del tipo INTEGRISYS (esta integración será obligatoria) y con la Antena Segura, del tipo SOLEM (esta integración será opcional). ¿Por qué la diferencia en la obligatoriedad de la integración entre ambas tecnologías?, ¿se puede tener mayor detalle técnico de ambas tecnologías?

Respuesta: Se da por obligatorio INTEGRISYS ya que corresponde al 100% del parque de antenas actualmente habilitadas en la Red de Transbank. En el Sistema también está

homologado el modelo SOLEM, pero no existe stock de este modelo para dotar la red en un inicio. La operativa de ambos modelos no es idéntica, tienen particularidades a la hora de realizar operaciones. Respecto de la información técnica detallada, ésta será entregada al Oferente Adjudicado, durante la Etapa de Ingeniería.

5. En el punto 3.3 Alcance, i) Atención de clientes (Puntos de carga). Corresponderá a la habilitación y operación de una mesa de ayuda, que permita administrar el ciclo de vida de los diferentes requerimientos (consultas, reclamos y sugerencias) recibidos desde los puntos de carga. ¿Es posible acceder a datos históricos de servicio?

Respuesta: Información por ahora no disponible. Se revisará si es posible disponer de ella durante la Etapa de Ingeniería.

6. En el punto 2.1 Definiciones de las Bases Administrativas, se describe la (SAM Inteligente Multivía). ¿Pueden explicar de manera más extendida las funciones de la SIM, (SAM Inteligente Multivía) dentro del sistema y como interactúa con la Antena Segura (AS)?

Respuesta: La SIM es un componente de la AS cuya operación es transparente para el POS, las funciones especificadas para la interacción con la AS ya consideran que la SIM exista y esté bien configurada. Las antenas se entregarán con sus respectivas SIM, lo que está dentro del soporte que se da a la antena considerándola un único dispositivo que incluye como componente la SIM.

7. En el punto 4.2 Cobertura de la Red de Carga dividida en dos (2) sectores, se indica que: El presente proceso de licitación contempla la adjudicación de la Red de Carga dividida en dos (2) Sectores (en adelante, denominados Sector A y Sector B), conformados cada uno de ellos por diferentes comunas de la Región Metropolitana, básicamente comunas de las provincias de Santiago, Maipo y Cordillera, y que basado en estadísticas históricas, representan un nivel de recaudación equivalente. En el entendido que la idea es ampliar cobertura, existen restricciones geográficas para la afiliación de nuevos PCMA, o PCMAV's adicionales a los descritos en los Anexos C2 y C3?, ¿Es posible incorporar nuevos puntos que no pertenezcan al Sector Asignado?, ¿Se puede pensar en puntos dentro de las Estaciones del Metro?

Respuesta:

1. Queda de libertad del Oferente instalar nuevos puntos PCMA, pero donde las Antenas Seguras adicionales serán de cargo del Operador.
2. Las restricciones para la ampliación de cobertura son: No Afiliar PCMA's en un radio menor a 500 metros de un PCMA Operativo, y privilegiar las Zonas periféricas o más alejadas de las estaciones de Metro.
3. No se puede pensar en puntos dentro de las estaciones de Metro porque son parte de la Red de Carga Subterránea y no de Superficie, pero si son aceptados puntos cercanos a las estaciones de Metro.

8. En punto 1.2.1 Requerimiento de Cuotas de Transporte. Se indica que: Para las Cuotas de Transporte se exigirá en todo momento, tanto al inicio como al cierre de sus operaciones, un stock mínimo equivalente a 1 día más un 10% acumulado de la diferencia de transacciones totales de aperturas y cierres, lo que será calculado con el promedio de los últimos 5 días hábiles, multiplicado por 1,1. ¿Es posible que se pueda operar con una línea de crédito para la compra de las cuotas de transporte?

Respuesta: No. Remítase a las Bases.

9. ¿Se puede conocer el valor de la actual Carga Promedio?
Respuesta: El valor de la Actual Carga Promedio es de \$1.500.
10. En Anexo A: Formulario Oferta Técnica, Punto 9, Se solicita Fotocopia de las 12 últimas Declaraciones de Impuesto a la Renta (2011-2012) debidamente timbrada por el Servicio de Tesorería o institución autorizada, de existir. ¿Son 2 últimas o 12 últimas Declaraciones de Impuesto a la Renta?, favor clarificar.
Respuesta: 2 últimas Declaraciones de Impuesto a la Renta
11. Adicionalmente en el mismo punto 9 del Anexo A, se solicita: Fotocopia de las Doce últimas declaraciones de pago de IVA, de existir., y en el Formulario 9 se solicita sólo 6 últimos IVAS. Favor Clarificar
Respuesta: Se solicita las 12 últimas declaraciones de IVA
12. Entendiendo la complejidad de la licitación en curso, ¿es posible ampliar los plazos de la misma?, ya que los mismos son demasiado estrechos.
Respuesta: De acuerdo a lo señalado en la Circular Aclaratoria N° 1, el plazo de entrega de oferta queda extendido hasta el día 3 de marzo de 2014, a las 13:00 hrs.
13. Según indica para enviar las transacciones nos conectamos al “Switch” mediante ISO 8583. Sin embargo también indica que el servidor “Clearing” dejará en un servidor FTP los archivos de intercambio de información. ¿Qué archivos serían, y que formato tendría cada archivo?
Respuesta: En proceso de aclaración, se responderá en la 2da Ronda de Consultas.
14. La comunicación entre el “Gestor transaccional” y el “Switch” indica que debe realizarse cifrada. ¿De qué forma o mediante que algoritmo se encriptaría dicha información?
Respuesta: En proceso de aclaración, se responderá en la 2da Ronda de Consultas.
15. El envío de transacciones se debe realizar:
- a) ¿Mediante la apertura de un socket para cada transacción a realizar (enviando la petición y esperando la respuesta de forma síncrona)? o,
Respuesta: Se recomienda mantener el Socket conectado como se señala en literal b) de esta misma pregunta.
 - b) ¿Mediante un único socket manteniendo la sesión (enviando varias peticiones y leyendo las respuestas de forma asíncrona al orden en el que se enviaron las peticiones)?
Respuesta: Correcto.
16. A nivel físico cómo debe establecerse el canal de comunicación ¿Red punto a punto, vpn...?
Respuesta: Se entiende que la pregunta se refiere a la comunicación entre el Sistema Central del Operador y los PCMA. Al respecto, se aclara que el Oferente tiene la libertad para proponer la solución que le parezca pertinente, para cumplir con las exigencias requeridas.

17. Según se indica en el protocolo ISO8583 sólo se mandarían los campos MTI, 47 y 48. ¿No se requiere ningún campo adicional como por ejemplo el STAN (11) para identificar las peticiones y así identificar correctamente la respuesta correspondiente a cada petición?
Respuesta: La bases especifican los campos mínimos obligatorios. De acuerdo al detalle compartido, el operador podrá sugerir mejoras a la integración. Sin perjuicio de lo anterior, las especificaciones detalladas serán definidas durante el desarrollo del Proyecto de Ingeniería Definitivo.
18. ¿Todas las transacciones utilizan todos los campos incluidos en la descripción del campo 48?
Respuesta: En proceso de aclaración, se responderá en la 2da Ronda de Consultas.
19. Se indica que el campo 47 se explicará posteriormente de forma individual para cada transacción. ¿Esto será antes o después de presentar la propuesta técnica?
Respuesta: En proceso de aclaración, se responderá en la 2da Ronda de Consultas.
20. Necesitamos más documentación sobre el manejo de la antena y los comandos POS-AS y las transacciones POS al switch. ¿Se nos facilitará más adelante?
Respuesta: La información técnica detallada será entregada al Oferente adjudicado, durante el desarrollo del Proyecto de Ingeniería Definitivo.
21. Indican en la documentación que hay que solicitar el saldo con 48 horas de antelación a ser consumido/solicitado para carga de las antenas. No nos queda claro si hay que solicitarlo como bolsa común o por punto de venta y qué ocurre si en un momento dado nos quedamos sin saldo. ¿Hay que esperar 48 horas hasta tener nuevamente saldo operativo?, ¿Son 48 hrs. laborables o naturales?
Respuesta: 1. Las Cuotas de Transporte se Solicitan por el Total de PCMA del Sector Asignado.
2. En el caso en que el Operador se quedase sin saldo, debe esperar al día siguiente en que le llegue el saldo que solicitó 48 horas antes que ese día, aunque el 10% extra cubre las eventualidades, tal como lo indica la estadística histórica manejada por Metro.
3. Los Días señalados en las bases corresponden a días hábiles.
22. En la oferta económica (Anexo B) se postula sólo a UNA de las 3 alternativas, es decir ¿Zona A o Zona B o Zonas A+B?, o se envían ofertas por cada una, es decir ¿A y B y A+B?, quedando en decisión vuestra cual otorgar basado en lo económico.
Respuesta: El Oferente podrá presentar Oferta Económica a una, a dos o a las 3 alternativas, quedando a criterio económico la correspondiente Adjudicación.
23. En ese mismo anexo (Anexo B) se han quitado en la tasa elementos como incluir costos operativos, costos a comercios y otros en su última actualización. Si eso es correcto, ¿qué es la tasa entonces?, lo que deseamos ganar como empresa y ¿son ustedes los que pagan los otros costos eliminados?, o es un error en la actualización efectuada en enero?
Respuesta: Es un error en los formularios publicados en formato Word. Se publicará una versión 2 de estos formularios en Portal Metro.

24. Últimos 2 Balances Generales presentados. A fecha de entrega de la información, tenemos disponibles las cuentas auditadas del ejercicio 2012. ¿Hay que entregar el informe de auditoría? Entendemos que toda empresa con cuentas auditadas debe entregar dicho informe.
Respuesta: Sí, deben entregar el informe de auditoría.
25. En el Anexo A, Formulario 9 “Estados Financieros”, aparece un plantilla Excel, con datos del ejercicio 2012 y 2011. A fecha de entrega de la información, ya tendremos disponibles los datos del ejercicio 2013. ¿Hay que entregar datos del 2013 y 2012, o datos del 2012 y 2011?
Respuesta: Deben entregar Datos 2012-2011 los cuales fueron auditados
26. Capacidad económica: con que información Financiera Justificamos la capacidad Económica, datos del 2012 ya auditados, o datos del 2013 en proceso de auditoría
Respuesta: Con datos 2012 ya auditados.
27. Si existe una oferta económica que claramente sea inviable para soportar los costos del proyecto y la operatividad, que pongan en riesgo el funcionamiento del sistema. ¿METRO se reserva el derecho de rechazar una oferta de este tipo?
Respuesta: De acuerdo a lo indicado en artículo N° 7 de las Bases Administrativas “Metro se reserva el derecho de dejar sin efecto el proceso, de aceptar o rechazar total o parcialmente todas o algunas de las ofertas, adjudicar, desestimar y/o declarar desierta la licitación, en cualquiera de sus etapas, sin lugar a indemnización o compensación ninguna especie a favor de los Proponentes”.
28. Capacidad Económica disponible. En el caso de consorcio, ¿la capacidad económica puede ser la suma de las capacidades económicas de las empresas consorciadas?
Respuesta: Sí, Solo para el caso de que el ofertante sea consorcio
29. Boleta de garantía de Seriedad de la Oferta. ¿La garantía de seriedad solicitada puede ser reemplazada por una póliza de garantía?
Respuesta: Sí, Póliza de seguro con ejecución inmediata o a primer requerimiento, inscrita en los registros de la Superintendencia de Valores y Seguros con el Código 120131786
30. Plazo de contrato. Si Metro aplaza la fecha de inicio de los Servicios, ¿se aplazará también la fecha de término de los Servicios, manteniéndose el plazo original de duración del contrato?
Respuesta: La fecha de término del contrato es el día 10 de Febrero de 2019.
31. Garantía de Cumplimiento de contrato. ¿La boleta de garantía solicitada, puede ser reemplazada por una póliza de garantía?
Respuesta: Sí, Póliza de seguro con ejecución inmediata o a primer requerimiento, inscrita en los registros de la Superintendencia de Valores y Seguros con el Código 120131786

32. 6.3.1 Página 6-2 punto I: I. El encargado de PCMA en algunos casos puede modificar el monto de cuotas de transporte, siendo este dato responsabilidad del Operador;
- a. ¿Cuáles son estos casos?
Respuesta: Esto queda en el ámbito de la relación punto de venta con el Operador de Venta. Es importante destacar que el Operador de Venta debe tomar todos los resguardos para mantener el indicador solicitado, evitando en todo momento poner en riesgo el normal funcionamiento de la red a cargo.
 - b. ¿El monto de carga de CT es un parámetro variable?
Respuesta: Sí.
 - c. ¿Puede este valor ser enviado/cambiado desde el HOST? Punto II.
Respuesta: No.
 - d. ¿Es necesario tener respaldo del último comprobante de cuotas de transporte para posterior reimpresión?
Respuesta: Sí.
33. Numeral 9.3.1.1 Página 9-2 ¿Cuál es la tasa y periodicidad de las situaciones descritas en los 4 puntos?
Respuesta: No se cuenta con la estimación por el momento.
34. Anexo C-4 Observación #1 Punto 5.1 último párrafo. Se especifica comunicación POS-AS como ISO8583 vía TCP/IP, siendo que es serial con protocolo propietario de Multivía. ¿Cómo es finalmente la comunicación?
Respuesta: Efectivamente la comunicación es serial. Al respecto, refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.
35. Anexo C-4. Numeral 5.2 Página 8 ¿Se entrega algún artefacto (DLL, SO, clases, librerías, etc.) que administren la comunicación AS-POS o es responsabilidad del Operador desarrollar estas? ¿Provee la AS algún comando de Heartbeat, Status y/o Reset?
Respuesta: No se entregan librerías o piezas de software. Cada operador debe desarrollar de acuerdo a su solución particular. Sobre la segunda consulta, si, existe un comando de estado y reseteo de la AS, respecto del cual se entregarán antecedentes más detallado al Oferente adjudicado.
36. Anexo C-4. Numeral 5.3 Página 11 Comando TCAM, ¿cuál es el contenido/uso del subcampo Piggyback? ¿con cuál comando se obtiene este dato desde la AS?
Respuesta: En proceso de aclaración, se responderá en la 2da Ronda de Consultas.
37. Bases Técnicas 5-1.1 ¿Es posible condicionar los servicios a la disponibilidad de un celular?
Respuesta: No se entiende la consulta.
38. Bases Técnicas 5-1.1 ¿Es posible condicionar los servicios a la disponibilidad de un smartphone?
Respuesta: No se entiende la consulta.

39. Bases Técnicas 5-1.1 ¿Deberán soportarse operaciones (consulta de Saldo del Medio de Acceso, anulación carga de Cuotas de Transporte, activación de carga remota) relacionadas con las cuotas de transporte adquiridas por los usuarios fuera de la red de PCMA objeto de la licitación?
Respuesta: La anulación es sólo de la última transacción y no debe haber transacciones de otras tarjetas en el pos, es decir es presencial y de inmediato al problema, posteriormente no se puede.
40. Bases Técnicas 5-1.1 ¿Si dichas operaciones fueran soportadas, que información proveerá METRO?)
Respuesta: Metro entregará al Oferente adjudicado, la lista de los actuales puntos de carga.
41. Bases Técnicas 6-1.2 ¿El stock mínimo será exigible al inicio, durante y al término de las operaciones diarias o sólo al inicio de la operación diaria?
Respuesta: Al Inicio y Cierre de las Operaciones.
42. Bases Técnicas 6-1.2 ¿Qué medio de pago utilizan actualmente los PCMA para la adquisición de cuotas de transporte?
Respuesta: Tarjeta de débito y transferencia bancaria.
43. Bases Técnicas 7-1.2 Los PCMA realizan diariamente sólo una adquisición de CT al operador o podrían realizar más de una?
Respuesta: Actualmente los PCMA pueden adquirir CT las veces que sean necesarias dentro de un día, facilidad que se deberá mantener como parte de la solución habilitada.
44. Bases Técnicas 9-1.2.2 ¿Qué información transfiere el SCA al Operador (ver Figura 2 en Bases técnicas)?
Respuesta: En proceso de aclaración, se responderá en la 2da Ronda de Consultas.
45. Bases Técnicas 10-1.3 Metro facilitará, de algún modo (¿cuál?) la relación con los PCMA actualmente operativos y dependientes de Transbank?
Respuesta: La información solicitada se entregará oportunamente al Oferente Adjudicado.
46. Bases Técnicas 10-1.3 ¿Es aceptable proponer un modo alternativo de operación distinto del prepago?
Respuesta: Refiérase a la Circular Aclaratoria N° 1.
47. Bases Técnicas 11-1.3.1 g ¿En qué medida espera Metro el Operador controle la operación de cada uno de los comercios asociados con el fin de prevenir/detectar cobros indebidos?
Respuesta: El Operador deberá gestionar lo necesario para evitar que los cobros indebidos se realicen.
48. Bases Técnicas 11-1.3.1 h Se solicita indicar la lista de transacciones que deben ser consideradas y su descripción
Carga, consulta, activación #RA, anulación, inicio cierre, recarga, saldo de prepago. El detalle de cada funcionalidad se encuentra en el Anexo C-1

49. Bases Técnicas 11-1.3.3 a Se solicita indicar tarifas, horarios y medios de pago, horarios establecidos en los estándares de calidad de Metro
Respuesta: El detalle de estas funciones se encuentra descrito en el Manual de Operación y Mantenimiento, que se adjunta en el Anexo C-1.
50. Bases Técnicas 11-1.3.3 a Se solicita METRO caracterice el/los medios de pago a utilizar como parte del servicio.
Respuesta: El detalle de estas funciones se encuentra descrito en el Manual de Operación y Mantenimiento, que se adjunta en el Anexo C-1.
51. Bases Técnicas 12-1.3.3 c Se solicita caracterizar la información que incorporaría METRO en los comprobantes de carga y el medio por el cual sería transferida dicha información al operador
Respuesta: El detalle de estas funciones se encuentra descrito en el Manual de Operación y Mantenimiento, que se adjunta en el Anexo C-1.
52. Bases Técnicas 12-1.3.3 d Se solicita clarificar qué tipo de mejoras operacionales deberían ser consideradas como parte del servicio
Respuesta: El detalle de estas funciones se encuentra descrito en el Manual de Operación y Mantenimiento, que se adjunta en el Anexo C-1.
53. Bases Técnicas 12-1.3.4 d ¿La cuadratura deberá ser ingresada por una persona vía formulario o podrá ser transferida entre sistemas? En tal caso, se solicita definir la interface.
Respuesta: El detalle de estas funciones se encuentra descrito en el Manual de Operación y Mantenimiento, que se adjunta en el Anexo C-1.
54. Bases Técnicas 12-1.3.5 a Se solicita indicar la cantidad de reportes e informes requeridos por METRO
Respuesta: La información requerida será definida de manera detallada, durante la Etapa de Ingeniería.
55. Bases Técnicas 12-1.3.5 b Se solicita especificar el sistema de gestión de METRO e interfaz que debe ser considerada para efectos de transferencia de la información de venta de cuotas de transporte
Respuesta: Esta información se entregará al Oferente adjudicado durante el desarrollo del Proyecto de Ingeniería Definitivo
56. Bases Técnicas 12-1.3.5 b ¿Es aceptable por METRO un modelo de operación donde se informe a METRO los consumos individualmente, según se vayan produciendo, además de la consolidación al final del día?
Respuesta: Ambas informaciones son relevantes para los procesos de control. Los consumos individuales son la información imprescindible diariamente para el proceso de conciliación de cada punto de venta, se debe hacer una cuadratura diaria de todas las antenas aperturadas y cerradas, y de todas las aperturadas y no cerradas, determinando de este modo las transacciones efectivas que se cargaron en las tarjetas, lo que asimismo, será contrastado con la base transaccional de Metro. Esta información de antenas queda reflejada en el switch.

57. Bases Técnicas 14-2.2 ¿La mesa de ayuda puede ser provista como un servicio tercerizado?
Respuesta: Sí.
58. Bases Técnicas 14-2.2 d ¿Por portal Web se refieren al portal Web de Metro o uno que debe desarrollarse para estos efectos?
Respuesta: Corresponde al portal que debe habilitar el Operador para estos efectos.
59. Bases Técnicas 14-2.2 f ¿La atención de la mesa de ayuda debe considerar los 7 días de la semana o sólo de Lunes a Sábado?
Respuesta: Refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.
60. Bases Técnicas 16-2.3.1 13 ¿Qué debe entenderse por "Antena descargada"?
Respuesta: Antena que transfirió sus transacciones al Switch en forma correcta
61. Bases Técnicas 16-2.3.1 13 ¿En qué porcentaje se estima podría variar la cantidad de informes en relación a los declarados en las bases de licitación?
Respuesta: La posible variación será muy menor, respecto de lo definido en las bases.
62. Bases Técnicas 19-2.5.2 h ¿Bajo qué circunstancias podría suspenderse una sesión?
Respuesta: Falla de conexión, caída switch
63. Bases Técnicas 20-3 La plataforma tecnológica será adquirida por METRO o por el proveedor del servicio?
Respuesta: Aténgase a lo señalado en las bases.
64. Bases Técnicas 20-3.1 ¿La solución debe considerar tolerancia a fallas?
Respuesta: La solución debe ser dimensionada para cumplir con los niveles de servicio establecidos en las bases.
65. Bases Técnicas 20-3.1 ¿Debe considerarse un site de contingencia?
Respuesta: Será libertad del Oferente definir la infraestructura que considere necesaria, para cumplir con los niveles de servicio requeridos.
66. Bases Técnicas 20-3.1 Metro facilitará, de algún modo (¿cuál?) la relación con los PCMA actualmente operativos y dependientes de Transbank?
Respuesta: La información solicitada se entregará oportunamente al Oferente adjudicado.
67. Bases Técnicas 21-3.2.2 ¿Cuál es la proyección de crecimiento de Puntos de Venta estimada por METRO?
Respuesta: Por el momento no se cuenta con una información detallada sobre este punto.
68. Bases Técnicas 21-3.2.2 ¿Qué información de gestión requeriría METRO y que debería ser proporcionada por el Operador?
Respuesta: Aténgase a los requerimientos señalados en las bases.

69. Bases Técnicas 22-3.2.3 ¿Qué nivel de disponibilidad (%) debería proveer la solución propuesta?
Respuesta: Refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.
70. Bases Técnicas 22-3.2.5.2 ¿Qué protocolo de comunicación debe utilizarse para interactuar con el switch transaccional de SONDA?
Respuesta: Refiérase a lo señalado en el Anexo C-4. Información más detallada será entregada al Oferente Adjudicado durante el desarrollo del Proyecto de Ingeniería.
71. Bases Técnicas 23-3.2.6 ¿Es aceptable el desarrollo de sistemas de información para satisfacer algunas de las funcionalidades requeridas o deben ser sistemas ya existentes?
Respuesta: Será de libertad del Oferente resolver la vía de solución que mejor le parezca, para cumplir con las exigencias requeridas.
72. Bases Técnicas 24-3.3 ¿El sistema de registro de información histórica será accesado por usuarios de METRO? De ser así, ¿Qué requerimientos deben cumplirse?
Respuesta: El oferente deberá considerar facilidades para acceder a la información histórica, cuyos detalles deberán ser definidos durante la etapa de ingeniería
73. Bases Técnicas 25-3.4.1 ¿Qué requerimientos deben satisfacer los componentes físicos del Operador para la interconexión con el switch transaccional de SONDA?
Respuesta: Refiérase a lo señalado en el Anexo C-4. Información más detallada será entregada al Oferente Adjudicado durante el desarrollo del Proyecto de Ingeniería.
74. Bases Técnicas 25-3.4.1 ¿Qué requerimientos deben satisfacer los componentes lógicos del Operador para la interconexión con el switch transaccional de SONDA?
Respuesta: Refiérase a lo señalado en el Anexo C-4. Información más detallada será entregada al Oferente Adjudicado durante el desarrollo del Proyecto de Ingeniería.
75. Bases Técnicas 27-3.5.1.1 b ¿Qué tipo de código de barras debería soportar la impresora térmica?
Respuesta: En proceso de aclaración, se responderá en la 2da Ronda de Consultas.
76. Bases Técnicas 27-3.5.1.1 d ¿Cuáles serían los requerimientos que debe satisfacer el lector de banda magnética?
Respuesta: No existen requerimientos específicos para este lector.
77. Bases Técnicas 27-3.5.1.1 d ¿Qué requerimientos de seguridad (Ej.: encriptación) debería satisfacer una antena segura alternativa?
Respuesta: Los plazos de implementación no consideran esta posibilidad. Podría contemplarse como proyecto de mejora post-implementación de la red.
78. Bases Técnicas 27-3.5.1.1 d ¿Qué requerimientos debería cumplir una alternativa tecnológica a la antena segura para ser aceptable por METRO?
Respuesta: Los plazos de implementación no consideran esta posibilidad. Podría contemplarse como proyecto de mejora post-implementación de la red.

79. Bases Técnicas 30-3.6 ¿Cuál es la expectativa de METRO en relación a los niveles de crecimiento de la red de carga?
Respuesta: Por el momento no se cuenta con una información detallada sobre este punto
80. Bases Técnicas 31-4.1 Se solicita confirmar la cantidad de PMCA mínimos por sector.
Respuesta: La cantidad mínima de PCMA por Sector es 650.
81. Bases Técnicas 31-4.1.2 ¿Cuál es el tiempo mínimo estimado por METRO antes de considerar una potencial reducción de puntos de carga?
Respuesta: Por el momento no se considera una disminución de la Red
82. Bases Técnicas 31-4.2 ¿Podría METRO proveer una lista con los PCMA actualmente en operación en cada uno de los dos sectores?
Respuesta: La información solicitada se entregará oportunamente al Oferente adjudicado.
83. Bases Técnicas 34-5.2 ¿Cuáles, a juicio de METRO deben ser considerados como servicios importantes?
Respuesta: Carga y disponibilidad de compra de cuotas de transporte.
84. Bases Técnicas 35-5.4 ¿Qué información de monitoreo debería estar disponible para fines de auditoría?
Respuesta: La misma información descrita en las bases para los informes.
85. Bases Técnicas 40-7.2 ¿Es aceptable proponer un cronograma alternativo?
Respuesta: Es aceptable, en la medida que el hito de Inicio de Etapa de Régimen se mantenga o se adelante.
86. Bases Técnicas 41-7.3 ¿Es aceptable proponer una estructura alternativa de hitos y plazos?
Respuesta: Es aceptable, en la medida que el hito de Inicio de Etapa de Régimen se mantenga o se adelante.
87. Bases Técnicas 42-7.4 ¿Qué recursos pondrá METRO o sus asociados a disposición para la definición del proyecto de Ingeniería?
Respuesta: El Oferente podrá indicar en su Plan de Trabajo los recursos mínimos que se sugieren como contraparte, para el proyecto tecnológico.
88. Bases Técnicas 43-8 ¿Es aceptable proponer un esquema de SLA/multas alternativos?
Respuesta: Las multas y descuentos son los estipulados y solo pueden ser cambiados bajo aprobación de Metro
89. Bases Técnicas 56-9 ¿Cuál es la tasa de falla actual de las antenas seguras que proveerá METRO?
Respuesta: La información solicitada se entregará oportunamente al Oferente adjudicado.

90. Bases Técnicas 57-9.1.14 ¿Qué requerimientos deben cumplir los sistemas del operador para permitir la adecuada difusión de nuevas versiones de software para la Antena Segura?
Respuesta: Adecuarse a las interfaces físicas y lógicas definidas y que podrán ser refinadas a nivel de detalle durante la Etapa de Ingeniería.
91. Anexo C-4 Sección 5.1 último párrafo. Se especifica comunicación POS-AS como ISO8583 vía TCP/IP, siendo que es serial con protocolo propietario de Multivía. ¿Cómo es, finalmente, la comunicación?
Respuesta: Efectivamente la comunicación es serial. Al respecto, refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.
92. Anexo C-4 8-5.2 ¿Se entrega algún artefacto (DLL, SO, clases, librerías, etc.) que administren la comunicación AS-POS o es responsabilidad del Operador desarrollar estas?
Respuesta: No se entregan librerías o piezas de software. Cada operador debe desarrollar de acuerdo a su solución particular.
93. Anexo C-4 8-5.2 ¿Provee la AS algún comando de Heartbeat, Status y/o Reset?
Respuesta: Si, existe un comando de estado y reseteo de la AS, respecto del cual se entregarán antecedentes más detallado al Oferente adjudicado.
94. Anexo C-4 11-5.3 Comando TCAM, ¿cuál es el contenido/uso del subcampo Piggyback?
Respuesta: El PiggyBack corresponde al saldo de transacciones efectuadas, que aún no han sido enviadas al Switch y que son enviados en la transacción siguiente. Mayor detalle será entregado al Oferente adjudicado.
95. Anexo C-4 11-5.3 ¿con cuál comando se obtiene este dato desde la AS?
Respuesta: No queda claro a que dato se refiere.
- ¿Qué tipo de tarjeta BIP se utilizará? ¿Tipo A u otra?
Respuesta: Mifare Classic Tipo A.
 - ¿La comunicación entre la tarjeta BIP y la Antena Segura soporta ISO14443?
Respuesta: Si, se basa en esta norma la comunicación.
 - ¿Los POS deben ser provistos por el Operador?
Respuesta: Si, los POS deben ser provistos por el Operador.
 - ¿La intención es reemplazar el actual sistema de venta de cuotas de transporte o proveer un sistema complementario al actualmente en operación?
Respuesta: Se licita la Red de Carga de CT actualmente operada por Transbank.

96. En Bases Administrativas, Capitulo II.3. página 19. Rogamos confirmar nuestro entendimiento que el requisito referente a la “Capacidad Económica Disponible” está destinado a empresas de pequeño o mediano porte y no será exigible a la oferente (Atos Chile) habida cuenta que todos los accionistas de la oferente son entidades participadas por la matriz del Grupo Atos, una compañía multinacional de servicios de Tecnología de la Información que cotiza en la Bolsa de Paris, con una facturación aproximada de 8.8 billones de euros y aproximadamente 77.000 empleados que operan en 52 países y con compromisos a largo plazo tanto en el mercado nacional como en el mercado internacional.
- Respuesta: El requisito de la capacidad económica disponible está destinado para todo tipo de empresas, por lo tanto será exigible de igual forma para el oferente.
- En caso de las empresas participantes que no puedan acreditar una capacidad financiera-económica, acorde con el contrato a suscribir, podrá presentar la de su empresa matriz o bien la de sus socios, en cuyo caso, éstos deberán concurrir a la suscripción del respectivo contrato, haciéndose solidariamente responsable de las obligaciones que de él emanan. Sin perjuicio de poder solicitar documentación o algún otro requisito adicional.
97. En Bases Administrativas, Capitulo II.3. página 19. En caso que la respuesta a la consulta anteriormente indicada fuera negativa, rogamos confirmar nuestro entendimiento que el requisito se entenderá cumplido cuando la empresa en Chile acumule Capacidad Económica Disponible con cualquier empresa integrante de su mismo grupo empresarial/económico, sean éstas socias o no de la empresa en Chile.
- Respuesta: La Capacidad Económica Disponible no se suma.
98. En Bases Administrativas, Capitulo II.3. página 19. Finalmente, rogamos confirmar nuestro entendimiento que la “solidaridad de la empresa concurrente” a la que refiere esta sección, se encuentra limitada únicamente a la solidaridad en las obligaciones económicas resultantes del contrato (por ejemplo, en materia de indemnización de perjuicios), y no en lo referente a la prestación del servicio adjudicado y las restantes obligaciones asociadas.
- Respuesta: La solidaridad se refiere a todas las obligaciones establecidas en el contrato.
99. En Bases Administrativas, Capitulo II.6, página 21. Rogamos confirmar nuestro entendimiento que transcurrido el plazo de 180 días corridos de vigencia de la oferta, en caso que Metro solicite una ampliación de dicho plazo de vigencia, el oferente estará facultado para no aceptar la ampliación del plazo y retirar su oferta sin que ello implique incumplimiento alguno por parte del oferente, ni resarcimiento de cualquier índole a favor de Metro, ni ejecución total o parcial de la Boleta de Garantía de Seriedad de la Oferta. Lo anterior, en línea además con lo señalado en los párrafos segundo y tercero de la sección II.9 siguiente de las Bases.
- Respuesta: Los Proponentes no están obligados a renovar la boleta de garantía de seriedad de la oferta. Sólo deben hacerlo quienes estén interesados en continuar participando en el proceso.

100. En Bases Administrativas, Capitulo II.9, página 22-23. Rogamos confirmar nuestro entendimiento que la ejecución de la garantía por “inducir a un error” deberá justificarse fundamentando por escrito objetivamente la intencionalidad del oferente en tergiversar la adjudicación mediante informaciones erróneas.
Respuesta: Metro resolverá sobre la base a los antecedentes disponibles, cuidando de no ocasionar perjuicios injustificados a los oferentes.
101. En Bases Administrativas, Capitulo II.9, página 22-23. Adicionalmente, rogamos confirmen que, en todo caso, con respecto a la ejecución de la Boleta de Seriedad de la Oferta por el motivo anterior, Metro notificará al oferente el evento que pudiera hacer efectiva dicha garantía, a fin de que el oferente pueda brindar a Metro las explicaciones y aclaraciones correspondientes para subsanar el evento o declaración que hubiere inducido a Metro a un error en la adjudicación.
Respuesta: Esto se resolverá en su momento, en función de las circunstancias específicas del caso.
102. En Bases Administrativas, Capitulo II.9, página 25. Rogamos confirmar nuestro entendimiento que los poderes a los que refiere la siguiente frase del primer párrafo “Dentro de los 05 días hábiles siguientes a la fecha en que sea notificado de la adjudicación, el Proponente que resulte adjudicado, deberá presentar original o copia legalizada de la escritura de constitución de la sociedad y del otorgamiento de poderes...” refieren únicamente a aquel poder que acredita la personería del/los firmante/s del Contrato, una vez adjudicado el servicio.
Respuesta: El adjudicatario debe presentar los antecedentes que acrediten que quienes firman el contrato en su representación cuentan con facultades suficientes.
103. En Bases Administrativas, Capitulo II.9, página 25. Rogamos nos confirmen que no es necesario que los poderes del apoderado que presenta la oferta se tengan que presentar junto con la oferta.
Respuesta: Aténgase a lo señalado en las Bases, en particular lo señalado en el Formulario N° 10 del Anexo A, Informe Legal.
104. En Anexo-D. Borrador de Contrato, décimo tercero/pág. 5y6. Rogamos confirmar nuestro entendimiento que todas las causales de terminación anticipada detalladas en los puntos 1 a 11 de la cláusula decimotercera del Contrato son subsanables.
Respuesta: La posibilidad de subsanar el incumplimiento depende de la causal de que se trate. No todas son subsanables.
105. En Anexo-D. Borrador de Contrato, décimo tercero/pág. 5y6. Asimismo, rogamos confirmar nuestro entendimiento que los eventos detallados en los puntos 1 a 11 de la cláusula decimotercera del Contrato, constituyen causales de terminación en cuanto afecten en forma directa la prestación de los servicios por parte del Operador y hubieren ocurrido bajo el conocimiento y/o actuar negligente del Operador
Respuesta: Aténgase a lo señalado en el borrador de contrato.

106. En Anexo-D. Borrador de Contrato, décimo tercero/pág. 5y6. Finalmente, rogamos confirmar nuestro entendimiento que en caso que se hubiere subsanado y/o puesto en marcha el procedimiento de subsanación de la causal que podría haber generado la terminación anticipada del Contrato en los términos de esta cláusula, no procederá la terminación anticipada, ni la aplicación de multas y/o descuentos, ni la ejecución total o parcial de la garantía de fiel cumplimiento.
Respuesta: Si el Operador subsana el incumplimiento en tiempo y forma, a plena satisfacción de Metro, no procederá el término anticipado del contrato. En cuanto a la aplicación de multas, descuentos y/o boletas de garantía, se resolverá en su momento, en mérito de los antecedentes disponibles y conforme a las reglas del contrato y los documentos que forman parte del mismo.
107. En Anexo-D. Borrador de Contrato, décimo tercero, ítems 5 y 7/pág.6. Rogamos confirmar nuestro entendimiento que en ambos casos serán consideradas como causales de terminación en tanto y en cuanto el Operador hubiere tenido conocimiento de tales situaciones y en tanto afecten en forma directa la prestación del Servicio por parte del Operador.
Respuesta: Es obligación del Operador tener conocimiento de tales circunstancias.
108. En Anexo-D. Borrador de Contrato, décimo sexto, página 7. Rogamos confirmar nuestro entendimiento que el Operador tomará a su criterio las medidas necesarias para evitar la comisión de los delitos previstos en la Ley 20.393 en tanto dependa del Operador el poder evitar dicha comisión.
Respuesta: El Operador debe dar cumplimiento a la Ley N° 20.393, siendo su responsabilidad definir los mecanismos y procedimientos que utilizará para tal efecto.
109. En Anexo-D. Borrador de Contrato, décimo sexto, página 7. Rogamos confirmar nuestro entendimiento que no será causal de incumplimiento de la presente cláusula, cuando la comisión del delito exceda el normal control del Operador, y/o no hubiere tenido conocimiento de la comisión del delito, y/o no afecte en forma directa la prestación del Servicio por parte del Operador.
Respuesta: Es obligación del Operador tener conocimiento de tales circunstancias.
110. En Anexo-D. Borrador de Contrato, décimo séptimo, página 7. Rogamos confirmar nuestro entendimiento de que la mencionada sección no impide que el oferente subcontrate una parte, ya sea mayoritaria o minoritaria, de los servicios ofrecidos a Metro.
Respuesta: Aténgase a lo señalado en el borrador de contrato. La prohibición se refiere a la cesión del contrato y a la constitución de prendas y gravámenes.
111. En Bases Administrativas, Entrega de la propuesta. ¿Es posible realizar una ampliación al plazo de entrega de la propuesta? Existe una cantidad importante de ingenieros en vacaciones. ¿Se puede aplazar en 3 semanas?
Respuesta: De acuerdo a lo señalado en la Circular Aclaratoria N° 1, el plazo de entrega de oferta queda extendido hasta el día 3 de marzo de 2014, a las 13:00 hrs.
112. En Bases Técnicas, Capítulo 2.2/ página 14, 15. Se requiere mesa de ayuda y se menciona recepción de reclamos, consultas, etc., vía telefónica, web y correo electrónico. ¿Esto indica que no se requiere un punto de atención a los usuarios?
Respuesta: Será la Mesa de Ayuda el canal, para atender los requerimientos de los locatarios de los puntos de carga.

113. En Bases Técnicas, Anexo C-2. Capítulo 4,1 pág. 31 y Cap. 3,4 pág. 2,3. Se menciona cantidad mínima de 532 PCMA + 22 PCMAV para la zona A y 532 + 20 para la zona B, mientras en las especificaciones técnicas se menciona una cantidad mínima de 650 para cada zona. ¿Cuál valor es el correcto?
Respuesta: Se deberá considerar una cantidad mínima de 650 PCMA. Adicionalmente, refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.
114. En Bases Técnicas, Capítulo 4,1 pág. 31. Se indica una cantidad mínima de 650 para cada zona. ¿Puede el Operador ampliar dicho número en las comunas y lugares que considere conveniente? ¿Existe alguna limitación al respecto?
Respuesta: El Operador podrá ampliar su Red de Carga, pero será de su costo la provisión de las Antenas Seguras adicionales.
115. En Base Técnicas, se solicita la instalación de PCMA y PCMAV con atención manual. Puede el operador agregar puntos automáticos de venta? Puede el operador sustituir puntos manuales por puntos automáticos de venta
Respuesta: Existirá la posibilidad previo acuerdo con Metro.
116. En Bases Técnicas, Capítulo 3,5. ¿El equipo POS puede ser de uso compartido con otras aplicaciones actuales o futuras?
Respuesta: El POS podrá ser utilizado de manera compartida con otras aplicaciones, tomando ciertamente todos los resguardos, para que la solución funcione correctamente.
117. Estados Financieros. Para el caso de empresas chilenas: ¿El Balance y Estados de Resultados solicitados, deben estar auditados por auditor externo inscrito en la superintendencia de valores y seguros?
Respuesta: Si el tipo de sociedad lo exige, sí.
Si no fuese así los estados financieros deben venir firmados por el contador y el representante legal.
118. Para el caso de empresas extranjeras: ¿Qué requisito debe cumplir el auditor externo?
Respuesta: Debe estar inscrito en el Public Company Accounting Oversight board (PCAOB)
119. Punto 4.2 Señala la posible adjudicación de ambos sectores a un solo proponente. Se consulta: ¿En ese caso se exigirá el doble de capacidad económica y garantías al operador adjudicado?
Respuesta: La capacidad económica disponible es única. Las Garantías de Fiel Cumplimiento asociadas a ambos sectores es el doble de las garantías asociadas a un solo sector.
120. Se establece como requerimiento del contrato la compra anticipada de cupos de transporte y que los pagos son contra presentación de factura mensual por periodo vencido. Se consulta: ¿Cuál es la cantidad mínima de capital de trabajo que deberá demostrar el operador para cada zona?
Respuesta: La cantidad mínima corresponde a lo establecido como algoritmo para el requerimiento de 1 día de CT más el 10%

121. Punto 2.2 Pág. 14. Mesa de Ayuda. ¿Cuál es la periodicidad de los reportes, estadísticas y auditorías respecto al ciclo de requerimiento, Mensual, Bimestral, Trimestral?
Respuesta: Se deberán generar reportes, estadísticas y auditorías relativas al ciclo de vida de los requerimientos recibidos desde los PCMA, al menos con periodicidad mensual.
122. Punto 2.3.1 Pág. 14. Mesa de Ayuda. ¿El contenido del reporte es el indicado en la tabla del ítem 2.3.1, punto 15?
Respuesta: Correcto, sin embargo, su contenido y forma deberá ser determinado a nivel de detalle durante la Etapa de Ingeniería.
123. Punto 2.3.1 Pág. 14. Mesa de Ayuda. ¿El horario definido para la mesa de ayuda de las 8:00 a 22 horas, este será de lunes a viernes?
Respuesta: Refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.
124. Punto 7.1 Pág. 37. Etapa de Ingeniería. Existe alguna estructura de contenido mínimo necesario para el documento "Proyecto de Ingeniería Definitivo". Si es afirmativo, favor enviarlo.
Respuesta: El Operador tendrá libertad para la elaboración de su Proyecto de Ingeniería Definitivo, en la medida que cumpla con lo señalado en el punto 7. Plan de Implementación, de las Bases Técnicas.
125. Punto 7.1 Pág. 37. Etapa de Ingeniería. ¿Es posible contar con un esquema de la Arquitectura de Switch Transaccional y de la Antena Segura?
Respuesta: Para efectos de la solución requerida, bastará con conocer las interfaces de comunicación con cada uno de estos componentes tecnológicos. En todo caso, durante la Etapa de Ingeniería se podrán entregar antecedentes más detallados.
126. Punto 7.1 Pág. 37. Etapa de Afiliación. Durante la afiliación de los comercios, Metro proveerá un listado sugerido de los potenciales comercios a afiliar y/o comercios con el interés de afiliarse.
Respuesta: En el anexo C-3 se explicitan las coordenadas de las zonas con alta recaudación.
127. Punto 7.3 Pág. 41. Duración máxima del Proyecto, antes del inicio del Régimen. Se indica que 238 días es el plazo máximo desde la fecha de inicio formal de actividades. ¿La cantidad de días correspondería a la duración total del proyecto antes de iniciar el Régimen?, Los 238 días. ¿Corresponden a días hábiles o son días corridos?
Respuesta:
a) Lo establecido señala que el Hito de Inicio de Etapa de Régimen se debe cumplir a los 238 Días, lo que corresponde a 8 meses.
b) Como se establece en las Bases Administrativas, punto 2.1. Definiciones, Días corresponde a días corridos.
128. Organización: Es posible conocer el organigrama del equipo de proyecto que tendrá la responsabilidad del proyecto licitado. (roles y responsabilidades).
Respuesta: Metro dispondrá del Equipo de Trabajo necesario, para el adecuado desarrollo del proyecto, el que se comunicará oportunamente al Oferente adjudicado.

129. ¿Se puede utilizar los medios de pagos que tiene Metro habilitados (tarjetas de retail, etc.)?
Respuesta: Será de responsabilidad del operador definir los medios de pago, obligándose a aceptar efectivo
130. ¿Se puede considerar el uso de otras aplicaciones en el POS o debe ser exclusivo para carga Bip?
Respuesta: El POS podrá ser utilizado de manera compartida con otras aplicaciones, tomando ciertamente todos los resguardos, para que la solución funcione correctamente.
131. ¿Los informes deben ser enviados o disponibilizados?
Respuesta: Los Informes deben ser enviados.
132. Por favor confirmar que el enlace de comunicación entre Sistema Central Operador y Sonda es de responsabilidad de Sonda y/o Metro.
Respuesta: Se confirma que este enlace de comunicación será de responsabilidad de Sonda o Metro.
133. ¿A qué sistema se refiere el punto 3.2.6, sistemas de información requeridos?
Respuesta: Se refiere en términos generales, a los sistemas señalados en el punto 3.2.5.
134. ¿Se considerará reversa de Activación de Carga Remota?
Respuesta: No
135. ¿Existirá un mecanismo de para situaciones de borde (ejemplo, se descuenta de la cuenta pero no se carga en la tarjeta)?
Respuesta: Es parte del cuaderno de pruebas del Proyecto de Integración
136. ¿Existirán transacciones de red como ECHO TEST?
Respuesta: En proceso de aclaración, se responderá en la 2da Ronda de Consultas.
137. Anexo C.1, punto 16.3. Explicitar que códigos de respuestas se definirán entre Operador y Metro
Respuesta: La información es parte del Proyecto de Integración
138. ¿Es factible colocar puntos de cargas de #RA en establecimientos para ampliar la cobertura? (con solo consulta de saldo y activación de carga remota)
Respuesta: Sí.
139. ¿La relación del PCMA con el comercio tendrá como sponsor a Metro?
Respuesta: No, la relación será de exclusiva responsabilidad del Operador.
140. ¿Las funcionalidades especiales (traspaso de saldos) de los PCMAV alto estándar deberán ser parte de la solución del Operador?
Respuesta: No formará parte del presente Contrato.

141. ¿Existen requerimientos mínimos de configuración para el hardware/software de los servidores?
Respuesta: Será de responsabilidad del Oferente dimensionar la infraestructura tecnológica necesaria, para cumplir con las exigencias funcionales y niveles de servicio requeridos.
142. ¿Se permitirán Apertura y cierres forzados (con posterior store and forward)?
Respuesta: Sí
143. ¿Las tablas de difusión se podrán almacenar en el Switch de la Red de Carga?
Respuesta: En proceso de aclaración, se responderá en la 2da Ronda de Consultas.
144. Punto 3.2.1 ¿A qué se refiere con Administrar mandatos?
Respuesta: La Administración de Mandatos aplica solo en los Tótems y no son de responsabilidad del Operador. (Refiérase a la Aclaración N°2 en proceso de publicación)
145. ¿Quién es el ente certificador?
Respuesta: Es la entidad que el Operador disponga para validar el pago de CT por parte del PCMA con alguna tarjeta bancaria u otro medio de pago que lo requiera.
146. En el plan de trabajo indicado, el tiempo para QA es 2 semanas. ¿Cómo Metro asegura que esa certificación se realice en el tiempo indicado si depende de un tercero?
Respuesta: Metro gestionará lo necesario, para que este plazo se cumpla.
147. Confirmar si los tiempos de desarrollo se subentienden que el Operador debe ya contar con:
a. Switch de red de Carga
b. Sistema Central
c. Aplicación POS integrada con antena
Respuesta: El Oferente deberá considerar todo lo necesario, para cumplir con lo señalado en el punto 7. Plan de Implementación, de las Bases Técnicas.
148. ¿Existirá apoyo comprometido para la etapa desarrollo por parte de Metro y o Sonda, en particular en lo referente a proveer documentación técnica actualizada, ambientes de pruebas, acceso a ingenieros para consultas técnicas, etc.?
Respuesta: Sí, todo el apoyo que sea necesario para lograr el objetivo en el plazo indicado.
En particular, respecto de los ambientes de prueba, es importante señalar que será responsabilidad del Proveedor habilitar dichos ambientes, para los sistemas tecnológicos que formen parte de su alcance.
149. ¿Se considera encriptación asimétrica en la comunicación de algunos componentes?
Respuesta: En proceso de aclaración, se responderá en la 2da Ronda de Consultas.
150. Punto 1.2.1. Señala que para la prestación del servicio el Mandante determinará el monto de la primera compra (1era operación). Solicitamos se indique una estimación del monto a adquirir en primera compra.
Respuesta: El monto será informado oportunamente al Oferente Adjudicado y será un monto basado en la historia de venta. Se debe tener en consideración la proyección enviada en el Anexo C-2

151. Punto 1.2.2 Señala que el operador es el responsable de todas las transacciones de apertura y cierre de los PCMA. Se consulta por el alcance de esa responsabilidad.
Respuesta: Será de responsabilidad del Operador la adecuada habilitación y operación de su infraestructura tecnológica, para garantizar el correcto funcionamiento del servicio, incluyendo envío de las transacciones de apertura y cierre de los PCMA.
152. Punto 1.3.1 b) Indica depósito de la recaudación en cuenta corriente de Metro S.A. a modo de anticipo. Se solicita aclarar dicha medida porque dado que las compras del operador son anticipadas esos dineros son propiedad del operador y una medida como la descrita no permitiría a este último administrar el dinero circulante de este contrato. Favor aclarar.
Respuesta: Las Cuotas de Transporte son compradas con el dinero del Operador y liberadas para ser usadas en las cargas de medios de acceso, las CT no son dinero sino que un medio de activación para la carga, equivalente al monto comprado. No obstante esto, el Operador de Venta debe mantener el indicador declarado en las bases.
153. Punto 1.3.1 c) Se solicita aclarar el cálculo para el indicador de monto de compra. ¿Es el mismo indicador del promedio de los últimos 5 días hábiles más el 10% multiplicado por 3 en el caso de la compra de los viernes?
Respuesta: El indicador es el mismo para la compra en cualquier día de la semana. Sólo que el viernes el Operador de Venta debe proveer compras suficientes para cubrir, manteniendo el indicador durante todo el fin de semana.
154. Punto 1.3.1 g) Se señala que el operador debe tomar las medidas para evitar el cobro indebido por parte del punto de venta. ¿A qué tipo de medidas se refiere Metro S.A.?. Adicionalmente se solicita indique cuál es la frecuencia con la que se detectan esos eventos.
Respuesta: Las medidas a adoptar son de responsabilidad del Operador y deben velar para evitar los cobros indebidos.
155. Punto 1.3.2. Solicitamos se aclare si en el caso de compra anticipada con vale vista el monto será cargado en el ingreso a la caja de pago de Metro o habrá que esperar hasta el día hábil siguiente.
Respuesta: Remítase a las Bases
156. Punto 2.1 Se solicita aclare cómo es la lógica de las recargas remotas. ¿Ese monto contra que cuenta corriente se descuenta?
Respuesta: Es solo la habilitación de una compra ya realizada por otro medio. Es parte del monto recaudado.
157. Favor describir de mejor manera la casuística en la que opera la venta en contingencia.
Respuesta: Mientras el comercio no realice transacciones en línea no se da cuenta. El operador debe saber cuál es el estado del arte de comercios, cupos y tiempo de manejo de contingencia con lo que dispone el comercio al momento de la misma.
158. Respecto de la identidad e imagen del personal del contrato, ¿este será diseñado por Metro?
Respuesta: No. No está considerada ninguna imagen para el personal.

159. Punto 8.8.1. Multas para cada nivel. No se establecen mecanismos de apelación a multas que resultan extremadamente altas, esto solo agrega incerteza a los operadores por la discrecionalidad con la que pueden ser aplicadas. Solicitamos se indique los mecanismos de apelación o formulación de descargos.
Respuesta: Metro se reserva el derecho a recibir y analizar antecedentes presentados fundadamente por parte del Operador, que permitan evaluar la aplicabilidad de una determinada multa.
160. Punto 8.1 Descuentos. Se establecen indicadores muy exigentes considerando que no existen mecanismos de apelación o formulación de descargos. Aun cuándo se señala que dichos descuentos no constituyen sanciones (Artículo noveno del contrato), se solicita se establezcan mecanismos de apelación y formulación de descargos para los descuentos.
Respuesta: Metro se reserva el derecho a recibir y analizar antecedentes presentados fundadamente por parte del Operador, que permitan evaluar la aplicabilidad de una determinada multa.
161. Bases Técnicas, Punto 8.8 "Multas" tendrá facultad para aplicar multas cuantiosas dependiendo de los niveles 1,2,3,4 y 5, correspondientes a 50 UF, 150 UF, 500 UF, 2.500 UF y 5.000 UF respectivamente. Se consulta:
- ¿Metro S.A. resolverá administrativamente la aplicación de las multas, sin necesidad de decisión arbitral previa, en los casos de incumplimiento de obligaciones, pudiendo cobrarlas directamente al operador?
Respuesta: Metro se reserva el derecho a recibir y analizar antecedentes presentados fundadamente por parte del Operador, que permitan evaluar la aplicabilidad de una determinada multa.
 - En caso de que Metro S.A. haya resuelto administrativamente aplicar una multa al operador, ¿existirá un procedimiento formal de apelación o de formulación de descargos?
Respuesta: Metro se reserva el derecho a recibir y analizar antecedentes presentados fundadamente por parte del Operador, que permitan evaluar la aplicabilidad de una determinada multa.
 - En aquellos casos que el Operador en situaciones atribuibles a terceras personas no pudiera cumplir con los estándares exigidos por Metro S.A. ¿Se aceptarán razones debidamente fundadas o por causa de fuerza mayor como explicaciones válidas o necesariamente se aplicará la multa?
Respuesta: El Operador podrá justificar en base a motivos de "Caso fortuito o Fuerza Mayor", conforme a lo definido en el Artículo 45 del código civil, así como fundado en Actos delictuales; desordenes públicos; y problemas del Operador Tecnológico u otros, lo cual será calificado por Metro, siempre que estas últimas circunstancias fueren comunicadas a Metro a más tardar el día hábil siguiente a la ocurrencia del hecho en que se funda
162. Formulario 9 ¿Cuál es el parámetro o indicador que Metro S.A. utilizará para certificar que el oferente cuenta con la liquidez financiera suficiente para hacer frente a estos contratos?

Respuesta: Metro se reserva el derecho de realizar la evaluación financiera de acuerdo al análisis de los indicadores que mejor estimen y representen la posición financiera de las empresas participantes.

163. Formulario 9. ¿Los Balances a presentar deben estar debidamente auditados por auditores registrados en la Superintendencia de Valores y Seguros?

Respuesta: Si el tipo de sociedad lo exige, sí.

Si no fuese así los estados financieros deben venir firmados por el contador y el representante legal.

164. Décimo Cuarto. Se establece la obligación del operador de -en caso de término anticipado del contrato- seguir prestando los servicios en los términos y condiciones previstas durante el lapso prudencial que Metro señale. Se solicita se aclare si se pagarán los servicios durante ese tiempo.

Respuesta: Aténgase a lo señalado en el borrador de contrato, en particular, lo señalado en el párrafo segundo de la citada cláusula.

165. ¿El IVA se refiere al monto del IVA de la Tasa o comisión de los ingresos netos del operador?

Respuesta: Se refiere al IVA de la Tasa

166. ¿Cuál es la tasa o comisión que actualmente pagan a comercios u operadores de recargas?

Respuesta: Sera responsabilidad del operador definir si desea seguir trabajando con los mismos comercios actuales o desea cambiarlos para lo cual este debe definir la tasa a operar con ellos. (Se evaluará entregar más información al adjudicado)

167. Oferta Económica. Se indica que la tasa deberá incluir todos los costos operativos del servicio, los costos con los comercios afiliados, por concepto de comisiones, IVA y ser expresada con un máximo de un decimal. Se consulta: En virtud de que ya existen contratos y PCMA en funcionamiento los que deberán renovarse con el nuevo operador ¿A cuánto asciende la actual comisión al comercio?

Respuesta: Sera responsabilidad del operador definir si desea seguir trabajando con los mismos comercios actuales o desea cambiarlos para lo cual este debe definir la tasa a operar con ellos. (Se evaluara entregar más información al adjudicado)

168. Por la época del año en la que se debe entregar la oferta y, con el objetivo de tener el tiempo necesario para realizar un buen estudio, solicitamos que nos concedan un aumento de plazo de un mes. Hacemos mención que dicho aumento de plazo, no tiene efectos en la fecha de implementación de los PCMA.

Respuesta: De acuerdo a lo señalado en la Circular Aclaratoria N° 1, el plazo de entrega de oferta queda extendido hasta el día 3 de marzo de 2014, a las 13:00 hrs.

169. Cuál es el precio de reposición o de arriendo de equipos tales como AS y/ o tarjeta SIM para el caso pérdidas o de requerimientos adicionales? ¿se deberá mantener un contrato con Sonda aparte de esta licitación, con valores por unidad, tiempos de reposición, etc.?

Respuesta: Refiérase a circular aclaratoria N°2 en proceso de publicación

- 170.Cuál es el consumo de energía de una AS? Durante la vigencia del contrato podrán existir otros Medios de Acceso que no sean las tarjetas BIP?, en caso afirmativo quién se hará cargo de los costos de integración de las mismas a la red de distribución que establezca el adjudicatario si las mismas no fuesen absolutamente compatibles con los estándares de diseño de la Red?
Respuesta:
1. No se cuenta con esa información.
2. Sólo bip.
3. Metro debe considerar costos al momento de ejecutar un cambio de ese tipo.
171. Pág. 7 de las Bases. Definición de Lista Negra. Quién administra estas listas? ¿Con qué frecuencia se actualizarán? ¿Dónde residen? ¿Cuál será el procedimiento ante la detección de elementos incluidos en este listado?
Respuesta: Hoy, los POS no administran listas negras.
172. Pág. 9 de las Bases. Definición de Tarjeta. Menciona tarjetas bancarias habilitadas como Medio de Acceso. Se solicita especificar cuáles son y si las mismas cumplen con las especificaciones técnicas de la tarjeta Bip y son compatibles con las AS.
Respuesta: La gran mayoría de las instituciones bancarias activan sus tarjetas de débito para ser usadas como tarjeta bip y cumplen con la función de tarjeta bip
173. Cuándo terminan todos los contratos de los puntos de carga que operan actualmente? Quién se hará cargo de informar al público de los cambios, incluyendo los cierres de los anteriores centros de recarga?
Respuesta: Metro definirá un plan de salida del actual operador de carga que sera informado y acordado con el nuevo operador de carga.
174. Pág. 14 de las Bases. Sección 3.3, c), i) Certificación de la solución propuesta, menciona como obligatoria la integración del POS con la AS tipo Integrissys. Considerando que “Integrissys” no es el nombre de un estándar sino el nombre de un fabricante específico, se solicita aclarar quién debe asumir todos los costos relacionados con una eventual discontinuación de la provisión de este fabricante o su reemplazo por otro proveedor. El proveedor de las AS?
Respuesta: La AS de Integrissys constituye actualmente el 100% del parque de antenas que esta red debe usar. Modificaciones a esto se tratarán de acuerdo al marco del contrato suscrito entre Metro y el Operador.
175. Pág.25 de las Bases ASPECTOS CONTRACTUALES, Punto 2 No exclusividad. Habrá distancia o separaciones mínimas entre locales de diferentes operadores?, las condiciones comerciales y en particular Tasa pagada por METRO, serán las mismas para todos los “nuevos” operadores?
Respuesta: Metro por el momento no tiene definidas las distancias entre locales de distintos Operadores.
Quedaran a criterio de Metro las eventuales condiciones comerciales con los Operadores adjudicados en tal oportunidad
176. Pág.5 Bases Técnicas. Sección 1.2.1. Requerimiento de Cuotas de Transporte. Menciona que el METRO podría proporcionar otro módulo de compras. Se debe interpretar que el Operador podrá optar entre continuar utilizando el módulo inicial y esta eventual “alternativa” o que deberá realizar obligatoriamente cambios en su integración

con el sistema de gestión propuesto por METRO? En caso afirmativo quién asumirá los costos de este nuevo desarrollo?

Respuesta: Este módulo corresponde a la plataforma que permite al operador adquirir el global de cuotas de transporte en forma diaria, es un sistema local interno de Metro para la gestión, si eventualmente se hicieran cambios en este, son de responsabilidad y costo de Metro. No confundir este sistema con el que se utilice en la administración de puntos de venta.

177. Página 6 Bases Técnicas, misma Sección. Se menciona un primer depósito para compra de Cuotas de Transporte que será calculado en base a información que el mandatario determine. Cuánto será el monto de este depósito? Es válido tomar la treintava parte de lo indicado como “Recaudación Proyectada” en el Anexo C-2?

Respuesta: El monto será informado oportunamente al Oferente Adjudicado y será un monto basado en la historia de venta. Se debe tener en consideración la proyección enviada en el Anexo C-2

178. Página 7 Bases Técnicas, misma sección. Letra f), en el gráfico se menciona una “Entidad Autorizadora”, ésta es una entidad bancaria conectada también con el METRO?

Respuesta: Es una entidad conectada con el Operador, para validar las compras de CT de parte de los PCMA al Operador con medios de pago que ameriten esa autorización

179. Página 7 Bases Técnicas, Sección 1.2.2, Letra e), menciona que al final del día cada PCMA deberá realizar el “reintegro de cuotas de transporte no utilizadas” que ha adquirido previamente para la operación de ese día, también indica que este remanente será parte de la disponibilidad del PCMA para el día siguiente. Si ha habido una adquisición y además el remanente debe ser parte del stock inicial del día siguiente, en qué consiste la operación de “reintegro” mencionado en este y otros puntos de las Bases?

Respuesta: El reintegro tiene el objetivo de realizar un cierre contable correcto, es la cifra que cada punto de venta no vendió y que al momento de realizar el cierre de la sesión, devuelve al Operador de Venta. Específicamente, la operación de venta estará constituida por una apertura, por las ventas propiamente tal y la transacción de cierre, que constituiría esta última, el reintegro. Eventualmente, el punto de venta podría no efectuar el cierre, ante este escenario, la responsabilidad del Operador de Venta frente a Metro es por el 100% de la apertura.

180. Página 12 Bases Técnicas, Sección 1.3.4, Cuadratura de la red de Carga, Letra b), indica que la cuadratura no deberá afectar “...las normas vigentes en el país”. Se solicita aclarar a qué normas se refiere específicamente en este caso.

Respuesta: Se refiere a las normas de auditoria generalmente aceptadas (NAGA 63)

181. Página 12 Bases Técnicas, misma Sección, Letra d), indica que los formularios de cuadratura se deberán ingresar a través de sistemas que el METRO determine. Son sistemas distintos al Sistema de Gestión de SONDA?.

Respuesta: No, es el mismo sistema de SONDA, se entregarán especificaciones del archivo al Operador Adjudicado Oportunamente

182. Página 12 Bases Técnicas, Sección 1.3.5, Registro de Ventas, letra b), indica que las ventas deberán ingresarse a sistemas que el METRO determine. Son sistemas distintos al Sistema de Gestión de SONDA?.

Respuesta: No, es el mismo sistema de SONDA, se entregarán especificaciones del archivo al Operador Adjudicado Oportunamente

183. Página 15 Bases Técnicas, Sección 2.2 , Atención de Clientes PCMA, letra f), indica que la mesa de ayuda debe estar disponible dentro del horario de 8:00 a 22:00 hrs. Se refiere sólo a los días hábiles?.

Respuesta: Refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.

184. Página 31 Bases Técnicas, Sección 4.1, Cantidad Mínima de PCMA exigidos, indica 650 puntos por sector. Hace referencia al Anexo C-2 para el detalle, pero este documento indica una cantidad mínima de 532 puntos por zona. Se solicita aclarar cuál de las dos cantidades debe ser tomada como válida. Si fuesen 650 lugares, deberían actualizarse los mínimos por Comuna indicados en el Anexo C-2.

Respuesta: Se debe considerar una cantidad mínima de 650 PCMA por cada Sector. Refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.

185. Página 35 Bases Técnicas, Sección 5.3, Planes de Contingencia, se indica que se debe tener un plan de contingencia ante fallas de comunicación con SONDA, sin embargo quien es responsable por el enlace es METRO y el respaldo de este enlace debería ser su responsabilidad. Se solicita aclarar este punto.

Respuesta: Tal como se establece en las Bases, la provisión y mantenimiento del enlace de comunicaciones entre el Operador y SONDA, será de responsabilidad de SONDA y/o METRO. De esta manera, los Planes de Contingencia a los que hace referencia este punto, se refieren exclusivamente a los componentes tecnológicos y operativos que formen parte del ámbito de responsabilidad del Operador.

186. Ídem anterior, se indica que al menos una vez al año se probará el plan de contingencia. Se solicita aclarar en qué ambiente se realizarán estas pruebas.

Respuesta: Será de responsabilidad del Operador proveer su propio ambiente de pruebas, para la verificación de su plataforma tecnológica.

187. Página 37 Bases Técnicas, Sección 7.1, Fases y Etapas del proyecto, Etapa de afiliación, se solicita indicar si se deberá utilizar para la Afiliación de los PCMA un contrato tipo definido por el METRO o si el mismo quedará a criterio del operador adjudicado. En caso de tener que utilizar un contrato tipo de afiliación se solicita conocer sus cláusulas.

Respuesta: El contrato queda a criterio del Operador y su forma de afiliación

188. Página. 38 Idem anterior, Etapa 3 Pruebas Internas. Se entiende que el ambiente controlado para pruebas con SONDA será provisto por dicha empresa. Favor de confirmar.

Respuesta: Será de responsabilidad del Operador proveer su propio ambiente de pruebas, para la verificación de sus sistemas tecnológicos. Lo propio hará Sonda con lo que respecta a los sistemas de su responsabilidad.

189. Página 44 Bases Técnicas, Sección 8.1, Cantidad mínima de PCMA, qué se entiende en este caso por "retención de saldos"?

Respuesta: Corresponde a la devolución cuando una antena es descargada en Sonda y queda un saldo en favor del comercio.

190. Página 44 bases técnicas, respecto a los PCMA activos y en el caso de falla o caída de un operador de telecomunicaciones ¿existirán requerimientos específicos de Metro adicional a nuestra notificación, para validar la excepción y no aplicar la multa?. ejemplo, certificado o nota por parte del operador (Entel - Movistar) manifestando problemas en su servicio de comunicación en lugares y horarios específicos?
Respuesta: Solo comunicación formal del Operador, que pueda ser validada.
191. Página 57 Bases Técnicas, Sección 9.1.1.4, Difusión de Nuevas Versiones de SW de las AS, se menciona que en caso de una difusión manual de un cambio (evolutivo o correctivo) el financiamiento deberá ser acordado entre las partes y no soportado sólo por SONDA, se solicita aclarar si el adjudicatario debería (al menos parcialmente) debe participar en el financiamiento de su difusión manual aún cuando este cambio sea ajeno al mismo.
Respuesta: La difusión a que se refiere y es responsable de asumir el Operador, corresponde al esfuerzo del recambio de AS en la red, de acuerdo a una tasa que permita en un tiempo óptimo difundir el cambio en toda la red. El proceso actual implica que las AS deben pasar por SONDA para ser actualizadas.
192. Anexo C-5, menciona que los PCMAV tienen contratos firmados con METRO, estos contratos son finiquitados por METRO y después son reemplazados por nuevos contratos firmados con el adjudicatario?, quién opera y quién asume el costo de operación de los PCMAV.
Respuesta:
1. Los Contratos son finiquitados y reemplazados por Metro.
2. Los costos de Operación y la Operación misma es a costo del Operador en los servicios que respecta a las funcionalidades de un PCMA.
193. Anexo C-5, menciona que estos puntos deben permanecer en la red, están obligados por el contrato actual con METRO a aceptar las nuevas condiciones, especialmente la Tasa que se pagará como único concepto por los servicios que se brinden en esos lugares?
Respuesta: La tasa que el Operador Oferte, será aplicable tanto para los PCMA como para las funcionalidades que atañen al Operador en los PCMAV.
Solo será aplicable la tasa a la funcionalidad de recaudación (Carga de tarjeta Bip! y carga remota), las restantes funcionalidades no contemplan aplicación de tasa.
194. Anexo C-5, también menciona que estos puntos existentes deberán cumplir determinadas funciones y horarios diferenciados. Si no aceptasen estas condiciones, pueden ser reemplazadas sin incurrir en costos de indemnización?
Respuesta: Los horarios no son responsabilidad del Operador. El Operador debe cumplir con las responsabilidades que atañen a funcionalidades de un PCMA dentro de un PCMAV y de no cumplirlas se arriesgan a los respectivos descuentos y/o multas.
195. Anexo C-5. La Tasa se aplica sobre todos los servicios que se realicen en toda la red incluyendo los PCMAV?, es decir incluyendo entre otros venta o reemplazo de Medio de Acceso, activación de Carga Remota, etc.?. En caso afirmativo cómo se aplica la Tasa sobre los servicios de consulta de saldo?
Respuesta: La tasa que el Operador Oferte, será aplicable tanto para los PCMA como para las funcionalidades que atañen al Operador en los PCMAV.
Solo será aplicable la tasa a la funcionalidad de recaudación (Carga de tarjeta Bip! y carga remota), las restantes funcionalidades no contemplan aplicación de tasa.

196. ANEXO D, Borrador de Contrato, cláusula Tercera, se hace mención como condición previa a la facturación por parte del adjudicatario la emisión de la HES por parte del Metro, se solicita conocer cuál es el plazo máximo que podrá demorar el METRO para emitir esta Hoja?
Respuesta: El plazo máximo para la emisión de la HES, será de dos días hábiles, a partir de la entrega del correspondiente estado de pago por parte del Operador.
197. Mismo punto anterior, se menciona que el METRO dispondrá de 30 días para reclamar por el contenido de la factura y 30 días para efectuar el pago. ¿Se debe interpretar que son 60 días o que estos 30 días mencionados para cada actividad corren en forma simultánea?
Respuesta: El plazo que dispondrá Metro para efectuar el pago del servicio es de 30 días desde la recepción de la factura.
198. ¿Se considera responsabilidad del proponente proveer los equipamientos del tipo POS y antena segura?
Respuesta: Será de responsabilidad del Operador la provisión del POS. Por otra parte, será de responsabilidad de Metro la provisión de la Antena Segura, para la cantidad mínima de PCMA requeridos.
199. Qué condiciones y plazos existirán en caso de proponer un dispositivo (POS) distinto a los usados actualmente por la red de carga?
Respuesta: En cualquier caso, el Proveedor deberá cumplir con los requerimientos y plazos establecidos en las bases.
200. ¿Los gastos de la operación respecto a call center, visitas a terreno, infraestructura tecnológica y otros, son parte del cálculo porcentual que debe considerar el proponente en su análisis de costos?
Respuesta: Todos los costos que el Oferente estime, deben ser incluidos en la tasa
201. ¿Metro asegura por algún medio, cargas mínimas diarias de cada uno o la totalidad de los puntos?
Respuesta: Metro no asegura cargas mínimas, el Operador debe comprar las CT según el cálculo estipulado en las bases
202. ¿Metro efectuará campañas en apoyo en incentivo al uso de la Red de Carga?
Respuesta: Metro si efectúa y efectuará campañas de Incentivo al uso de la Red de Carga
203. ¿Es posible extender los plazos para la presentación de la propuesta?
Respuesta: De acuerdo a lo señalado en la Circular Aclaratoria N° 1, el plazo de entrega de oferta queda extendido hasta el día 3 de marzo de 2014, a las 13:00 hrs.
204. ¿Cuándo punto de recarga bit existen en la actualidad fuera de la línea del metro?
Respuesta: En la actualidad existe un total de 1256 Puntos bip y 75 Centros bip.

205. ¿Cuántos Tótems para consulta de saldo y carga de Bip existen (Totem que no están atendidos y que no reciben dinero). ¿Cuál es la estimación de puntos con estos Totem en 2014?
Respuesta: Los Tótems solo se encuentran en PCMAV y no son de responsabilidad del Operador
206. ¿Cómo se cobra las transacciones de carga de Bip que son originadas y pagadas por internet y finalmente se bajan a través de los POS?
Respuesta: Las transacciones pagadas por Internet, no generan pérdidas al Operador ni Locatario de PCMA. El PCMA solo debe prestar el servicio de descarga de las CT pagadas por internet hacia la Bip del Cliente y genera el ingreso respectivo por el monto recaudado.
207. ¿Cuál es el plazo para instalar los 530 POS en cada zona?
Respuesta: La cantidad mínima de PCMA por Sector es 650. Al respecto, refiérase a la Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.
Respecto del plazo de instalación de los PCMA, ello deberá estar considerado dentro de las actividades del Plan de Implementación, que se señala en el punto 7 de las Bases Técnicas.
208. ¿Pueden empresas bancarias o de apoyo al giro bancario participar?
Respuesta: Aténgase a lo señalado en el N° 1 de los Antecedentes Generales. Puede participar en la licitación toda persona jurídica o consorcio que cumpla las exigencias de las Bases.
209. Según el documento "Anexo C-1 Manual de Operación y Mantenimiento" en la página 7-4 muestra una imagen de pantalla donde se determinan las siguientes transacciones:
RECARGA BIP
Lectura tarjeta sobre antena
Activando carga
Operación Finalizada

INICIO
CIERRE
OTRAS FUNCIONES
Anulación Recarga
Compra Pre-pago
Saldo Pre*-pago
Saldos tarjeta BIP
Act. Compra Remota
Resumen de recargas
Reimpresión de voucher
Carga de llaves
- 209.1. Luego de la pantalla de Operación finalizada, ¿imprime un comprobante?
Respuesta: Sí.
- 209.2. ¿Cómo es el formato de los comprobantes que se deben imprimir? Tanto para una transacción, una anulación, saldos, resumen, etc.
Respuesta: La información se entregará al Operador Adjudicado

- 209.3. ¿El formato de los comprobantes se define en el POS o llega en el Mensaje?
Respuesta: Se define en el POS, con datos variable de la tarjeta (saldo carga)
- 209.4. ¿Cuáles de las transacciones más arriba definidas son Online?
Respuesta: Inicio, cierre, activación carga remota, compra prepago
- 209.5. ¿Cuáles son los datos y sub-pantallas de la transacción de anulación de recarga?
¿Interviene la antena? ¿Formato del voucher?
Respuesta: Los datos y pantallas se entregaran oportunamente al Operador Adjudicado
Si interviene la antena.
Debe ser la última transacción realizada y debe disponer de la tarjeta en la antena.
Se deben entregar todos los vouchers
- 209.6. ¿Cuáles son los datos y sub-pantallas de la transacción de Compra Prepago?
¿Interviene la antena? ¿Formato del voucher?
Respuesta: Los datos y pantallas se entregaran oportunamente al Operador Adjudicado
Si interviene, porque se le carga directamente a ella las cuotas de transporte.
Se deben entregar todos los vouchers y los menús
- 209.7. ¿Cuáles son los datos y sub-pantallas de la transacción de Saldo Prepago? ¿Interviene la antena? ¿Formato del voucher?
Respuesta: Los datos y pantallas se entregaran oportunamente al Operador Adjudicado
Si es directa entre pos y antena. Transacción fuera de línea.
Se deben entregar todos los vouchers y los menús
- 209.8. Cuáles son los datos y sub-pantallas de la transacción de Saldos tarjeta BIP?
¿Interviene la antena? ¿Formato del voucher?
Respuesta: Los datos y pantallas se entregaran oportunamente al Operador Adjudicado
Si es directa entre pos y antena. Transacción fuera de línea.
Se deben entregar todos los vouchers y los menús.
- 209.9. La opción "Act. Compra Remota", no queda muy claro a que se refiere. ¿Cuáles son los datos y sub-pantallas de la transacción de Saldos tarjeta BIP? ¿Interviene la antena? ¿Formato del voucher?
Respuesta: Los datos y pantallas se entregaran oportunamente al Operador Adjudicado
Si es directa entre pos y antena. Transacción fuera de línea.
Se deben entregar todos los vouchers y los menús.
- 209.10. ¿Cuáles son los datos y sub-pantallas de la transacción de Resumen de recargas?
¿Interviene la antena? ¿Formato del voucher?
Respuesta: Los datos y pantallas se entregaran oportunamente al Operador Adjudicado
Si es directa entre pos y antena. Transacción fuera de línea.
Se deben entregar todos los vouchers y los menús.
- 209.11. ¿Cuáles son los datos y sub-pantallas de la transacción de Reimpresión de voucher?
¿Interviene la antena? ¿Formato del voucher?
Respuesta: Los datos y pantallas se entregaran oportunamente al Operador Adjudicado
Si es directa entre pos y antena. Transacción fuera de línea.
Se deben entregar todos los vouchers y los menús.

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

Respuesta: En proceso de aclaración, se responderá en la 2da Ronda de Consultas.

210. En el documento "Anexo C-4 Descripción de Interfaces de Comunicación", se definen las siguientes transacciones:

- Reconocimiento de AS
- Inicialización de AS
- Apertura AS y POS Solicitud de cupos de transporte al Switch Sonda
- Cierre de AS y POS
- Carga de cupos de transporte en Tarjetas bip
- Anulación de Carga
- Anulación de Cupos de Transporte
- Carga con Registro Asegurado (#RA)
- Carga de Cuotas de Transporte por Convenio
- Carga de Contrato por Convenio o Mandato
- Generación de #RA de Emergencia
- Reversa de Mandatos
- Consulta de Saldos
- Actualización de firmware AS

a. ¿Reconocimiento de AS e Inicialización de AS, estas transacciones se realizan cuando se prende el terminal?

Respuesta: Sí.

b. ¿Apertura de AS y POS, es lo mismo que Inicio en el menú anterior (anexo C-1)?

Respuesta: Sí.

c. ¿Cierre de AS y POS, es lo mismo que Inicio en el menú anterior (anexo C-1)?

Respuesta: Sí.

d. ¿Cargas de cupos de transporte, es lo mismo que recarga bip en el menú anterior (anexo C-1)?

Respuesta: Sí

e. ¿Anulación de Carga y Anulación de cupos de transporte, es lo mismo que Anulación Recarga en el menú anterior (anexo C-1)?

Respuesta: Refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.

f. ¿Dónde se encuentran definidas las siguientes transacciones en el menú anterior (anexo C-1)?

a) Carga con Registro Asegurado (#RA)

Respuesta: Corresponde a la transacción "Act. Compra Remota"

b) Carga de Cuotas de Transporte por Convenio

Respuesta: Refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.

c) Carga de Contrato por Convenio o Mandato

Respuesta: Refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.

- g. ¿Reversas de mandatos, son reversos automáticos?
Respuesta: Refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.
- h. ¿Consulta de Saldos, es lo mismo que Saldo Prepago y Saldos tarjeta BIP en el menú anterior (anexo C-1)?
Respuesta: Saldo Prepago: monto de dinero que tiene el operador de un PCMA para vender a usuarios.
Saldos tarjeta BIP: consulta de un usuario por el monto que tiene la tarjeta bip.
- i. ¿Actualización de firmware, como se realizara el proceso de actualización del firmware AS? ¿será un proceso remoto originado en el Switch y recibido en el POS?
Respuesta: La difusión a que se refiere y es responsable de asumir el Operador, corresponde al esfuerzo del recambio de AS en la red, de acuerdo a una tasa que permita en un tiempo óptimo difundir el cambio en toda la red. El proceso actual implica que las AS deben pasar por SONDA para ser actualizadas.
- j. ¿hay alguna operación más que se deba incluir en el POS y no esté definida en estos dos menús?
Respuesta: No se visualiza por ahora ninguna otra operación que deba ser incorporada.

211. En el archivo Bases Técnicas indica que el POS debe contar con el siguiente menú:

- a. Iniciar Sesión de Venta
- b. Lectura de tarjeta
- c. Recarga de tarjetas emitidas
- d. Anulación de carga
- e. Imprimir comprobante de carga
- f. Consultar en pantalla la liquidación hasta ese momento
- g. Suspender la sesión activa
- h. Reiniciar la sesión suspendida
- i. Cierre de sesión de venta

En el menú de mantenimiento (con acceso limitado) se deberá poder:

- a. Configurar el equipo
- b. Parametrizar la totalidad de las reglas de negocios y datos necesarios
- c. Probar comunicaciones con periféricos (impresora, antena, teclado, otros) y Sistema Central

Si miramos las otras "definiciones" anteriormente mencionadas, encontramos como puntos en común:

- a. Iniciar sesión de venta = ¿INICIO?
Respuesta: Iniciar POS-AS.
- b. Lectura de tarjeta = ¿RECARGA BIP?

Respuesta: Consulta de Saldo.

- c. Recarga de tarjeta emitidas = ¿COMPRA PREPAGO?

Respuesta: Carga de Cuotas de Transporte.

- d. Anulación de Carga = ¿ANULACION RECARGA?

Respuesta: Funcionalidad de anulación de carga, en caso de error en digitación del cajero.

- e. Imprimir comprobante de carga = ¿REIMPRESION DE VOUCHER?

Respuesta: Debe imprimir 2 copias automáticamente por cada venta de cuotas de transporte (original usuario, copia cajero)

- f. Cierre de sesión de venta = ¿CIERRE?

Respuesta: Antes de poder comprar se pide un cierre, con el objetivo es liberar las transacciones que el POS-AS mantiene en su poder. Además el cajero puede realizar cierres cuando lo necesite.

- 212.Cuál es la relación para los siguientes ítems:

- a. Consultar en pantalla la liquidación hasta ese momento

Respuesta: Refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.

- b. Suspende la sesión activa

Respuesta: Refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.

- c. Reiniciar la sesión suspendida

Respuesta: Refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.

213. A parte de todas las funcionalidades anteriormente mencionadas, se indica que el POS debe cumplir con las siguientes Funcionalidades:

- a. Intercambio de archivos de configuración, archivo de transacciones, log transaccional, parámetros de configuración cargados (Tablas de Difusión y otras) y el envío de la mensajería propia del medio del acceso

- b. Actualización remota de versiones de software del POS y de firmware de la antena segura. En su defecto, se deberá contar con un procedimiento de actualización y los recursos necesarios, para actualizar al menos 30 antenas diarias, considerando sólo días hábiles.

¿La recepción de estos archivos forma parte de una inicialización que se debe hacer diariamente o forma parte del Inicio de sesión? ¿Cuántas son las tablas y otras? ¿Qué tamaño y formato tienen? ¿Esto debería venir dentro de la mensajería ISO8583?

Respuesta: El firmware de la antena y la Lista Negra de tarjetas no se difunden en la inicialización del POS-AS. El POS-AS debe estar preparado para hacer esto en el servicio de soporte provisto por SONDA. La tasa de 30 antenas es para asegurar que al menos 30 equipos diarios pasen por este servicio y sean actualizados.

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

Respuesta: En proceso de aclaración, se responderá en la 2° Ronda de Consultas.

215. ¿Cuáles son las condiciones que se deben cumplir cuando se participa en una alianza o consorcio? Puede ser un Banco el oferente principal y que no necesariamente se haya inscrito en el portal de metro para la descarga de bases de licitación?
Respuesta: Remítase a la respuesta de pregunta N° 208. La inscripción en el proceso es requisito para la presentación de ofertas.
216. Se menciona en las bases un “horario de atención deseable”. Respecto a lo anterior, Cuál es la condición mínima de horario de atención para considerar activo un punto PCMA? (Referencia: Punto 4.5 de las bases técnicas)
Respuesta: Aténgase a lo señalado en el punto 4.5. Horarios de atención y al punto 8.1. Respecto a la Cantidad Mínima de PCMA.
217. Cuál sería el tratamiento para multas y descuentos para los casos masivos de: cortes de luz, cortes de agua, marchas y manifestaciones públicas, problemas en redes de comunicaciones?
Respuesta: El Operador podrá justificar la ausencia de transacciones en base a motivos de "Caso fortuito o Fuerza Mayor", conforme a lo definido en el Artículo 45 del código civil, así como fundado en Actos delictuales; desordenes públicos; y problemas del Operador Tecnológico u otros, lo cual será calificado por Metro, siempre que estas últimas circunstancias fueren comunicadas a Metro a más tardar el día hábil siguiente a la ocurrencia del hecho en que se funda.
218. Cuál es el Procedimiento y SLA asociados con las “cuotas de transporte” cuando la antena del PCMA presenta problemas? Detallar respecto al proceso de reactivación de antena y traspaso de cuotas a la nueva antena.
Respuesta: Los detalles de la Operación en caso de antena segura defectuosa se expresan en el punto 5.2.3 del anexo C-1.
219. Cuál es el tratamiento del stock de antenas de reposición y las condiciones para entrega? Indicar cantidad establecida como stock de reposición.
Respuesta: Revisa el operador, envía a sonda y retira en forma diaria.
220. Para efectos de descuentos por incumplimiento de cantidad mínima de PCMA, estos se aplican por comuna o por sector? (Referencia: bases técnicas, punto 8.1)
Respuesta: Se aplican por Sector.
221. ¿Cuánto es el período de cura cuando en una comuna por motivos de cierre de comercios se está por debajo del mínimo de puntos requerido?
Respuesta: 3 Días Hábiles.
222. Respecto al anexo C-5.:
- a. La red de PCMAV es responsabilidad del Operador habilitarlos, incluido selección de la ubicación física, remodelación, imagen, contratación del personal, etc? O existen locales disponibles que sólo hay que operar?
Respuesta: Los PCMAV están listos para ser Operados.
Las Responsabilidades del Operador solo atañen a las funcionalidades de un PCMA dentro de un PCMAV con horarios distintos de Operación.
 - b. ¿Quiénes son los actuales comercios y cuáles serían las condiciones y responsabilidades del operador con ellos?.

Respuesta: Las Responsabilidades del Operador solo atañen a las funcionalidades de un PCMA dentro de un PCMAV.

223. En el punto 2.1 Definiciones, dice: “HSA: Corresponde al equipamiento y aplicaciones del Sistema Central, que utiliza el Operador Tecnológico, para controlar la seguridad del Sistema de Acceso Electrónico. En el HSA se preparan las AS y SAM, se generan y almacenan las llaves de seguridad y la identificación de los distintos elementos aquí especificados, se carga la aplicación en el SAM y se preparan los SIM respectivos y se controla el firmware de la Antena Segura. El HSA también controla las versiones de las Tablas de Difusión y permite su descarga segura a las Antenas Seguras”. Al respecto, ¿Qué es el SAM?

Respuesta: Refiérase a lo señalado en el Capítulo I. Antecedentes Generales, punto 2.1. Definiciones, de las Bases Administrativas y/o al punto 3.3.4 del Anexo C-4.

224. Respecto a los Aspectos administrativos, punto 4 Consultas, respuestas, Aclaraciones y/o Modificaciones, dice: “Durante el proceso de Consultas de Aclaración, los oferentes que así lo estimen conveniente, podrán solicitar también a Metro, los antecedentes técnicos necesarios, para iniciar el proceso de homologación de la integración POS – Antena Segura.”. Agradeceremos enviar al oferente lo explicitado en este punto.

Respuesta: Si el Oferente lo estima, puede iniciar un proyecto de integración independiente del progreso de la licitación.

225. En caso que Metro desarrolle otras formas o canales de carga de la tarjeta bip! que hagan disminuir en forma significativa los montos recargados y por ende la rentabilidad de la red de superficie objeto de esta licitación, ¿Qué posibilidad habrá de reducir las exigencias de cobertura para el Operador o poner término anticipado a este contrato?

Respuesta: De acuerdo al nivel de satisfacción y cobertura que instruye el ministerio semestralmente calcular a Metro mediante una encuesta externa, este puede reducir el número de puntos. Bajo esta lógica siempre y cuando el ministerio autorice a Metro a la reducción de la Red este podrá traspasar al operador esta disminución.

226. Respecto 10 Evaluación de la Oferta Técnica, se menciona: “Para la evaluación técnica se dispondrá de un Instrumento de Evaluación que quedará en custodia en una Notaría Pública de Santiago, previo a la entrega de las Ofertas Técnicas y Económicas. En este instrumento se detallará la metodología de evaluación de las propuestas técnicas, así como los criterios de evaluación técnica utilizados.” Al respecto, ¿Cuándo estará disponible el instrumento de evaluación? Solicitamos que se informe a los participantes la fecha en que estará disponible en notaría.

Respuesta: De acuerdo al Cronograma de la presente licitación, Metro informará oportunamente cuando se encontrará el documento en Notaría.

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

- a. ¿, Se debe activar remotamente la carga en los puntos bip! de las tarjetas Bip! asociadas a entidades bancarias?

Respuesta: Es para toda tarjeta con chip bip

- b. ¿Cómo funciona el pago de la comisión por parte de Metro al Operador en el caso de la activación de la carga remota? ¿Se paga esta comisión como porcentaje del monto activado?

Respuesta: Es solo la habilitación de una compra ya realizada por otro medio. Es parte del monto recaudado y se paga de la misma forma.

228. En las Bases Técnicas, punto 1.2.1 Requerimiento de Cuotas de Transporte, dice: “Los requerimientos de Cuotas de transporte deben ser presentados por el Operador de lunes a viernes entre las 09:00 horas y 11:00 horas (sólo días hábiles) a través del Sistema de Gestión, módulo de Compras u otra alternativa que METRO ponga a disposición del Operador, especificando el monto total de Cuotas de Transporte a adquirir. Dicho requerimiento debe ser efectuado con 48 horas Hábiles de anticipación a la liberación de las Cuotas de Transporte.”

- a. Esto quiere decir que si, por ejemplo, el Operador presenta su requerimiento el día lunes a las 10:00, las cuotas de transporte estarán liberadas el miércoles a las 10:00 o el miércoles a las 00:01?

Respuesta: miércoles a las 00:01

- b. ¿Podría Metro disponer las cuotas de transporte en un plazo de 24 hrs en vez de 48 hrs?

Respuesta: Eventualmente si es factible, podrá ser estudiado en la etapa de ingeniería.

- c. ¿Existe posibilidad de sobregiro por parte del Operador para compra de cuotas de transporte (CT)?

Respuesta: No.

- d. ¿El Operador puede adquirir un mayor número de cuotas diarias, una vez iniciado el día, en caso de mayor demanda?

Respuesta: El Operador puede adquirir las CT que estime conveniente, lo indicado en las bases es el monto mínimo que debe adquirir, cualquier cifra por sobre el indicador queda al libre albedrío del Operador de Venta.

229. En las Bases Técnicas, punto 1.2.1 Requerimiento de Cuotas de Transporte, dice: “Los requerimientos efectuados por el Operador serán analizados y evaluados por personal de METRO, teniendo este último la atribución de rechazar y/o modificar dichos requerimientos. En el caso que el Operador efectúe modificaciones en la compra ya solicitada, dichas modificaciones deberán ser presentadas hasta las 10:30 horas del mismo día.” Al respecto,

- a. ¿Cuáles son las causas de rechazo y/o modificación de la compra?

Respuesta: Es poco probable que se genere un rechazo de la compra. No existen causantes para un rechazo, podría pasar que si el medio de pago no fuera el aceptado por Metro, evidentemente se rechazaría, pero esto es una condición que está previamente declarada.

- b. En caso que se apruebe un menor monto de cuotas de transporte del necesario para cubrir la venta a lo largo de la red, ¿Metro asume la responsabilidad?

Respuesta: Si se refiere a que Metro apruebe un monto menor, Metro no aprobará un monto menor al mínimo exigido, ya que eso implica un riesgo de no disponibilidad de CT.

Es responsabilidad del Operador de Venta, mantener un monto de cuotas de transporte suficiente, para no poner en riesgo el normal funcionamiento de la red a cargo.

230. En las Bases Técnicas, punto 1.2.1 Requerimiento de Cuotas de Transporte, dice: “El Operador deberá efectuar los requerimientos de Cuotas de Transporte, en términos tales que aseguren el cumplimiento del indicador respectivo, según se indica a continuación: Para las Cuotas de Transporte se exigirá en todo momento, tanto al inicio como al cierre de sus operaciones, un stock mínimo equivalente a 1 día más un 10% acumulado de la diferencia de transacciones totales de aperturas y cierres, lo que será calculado con el promedio de los últimos 5 días hábiles, multiplicado por 1,1.”. Al respecto
- ¿A quién se le exige el stock mínimo?
Respuesta: Al Operador y los PCMA.
 - ¿El stock mínimo se exigirá sólo al inicio y cierre? O bien ¿se exigirá en todo momento, con lo cual el Operador siempre debe tener un stock de seguridad de un día adicional más el 10%? ¿O ese stock puede estar en los comercios?.
Respuesta: Refiérase a circular aclaratoria N°2 en proceso de publicación.
 - Se solicita precisar con ejemplo práctico como sería el proceso de compra de cuotas de transporte para entender la aplicación del stock mínimo que debería manejar el Operador.
Respuesta: Diariamente, Metro a través de un control de cuenta corriente informará el estado de stock disponible de cuotas de transporte. Esta cuenta registra como ingresos las compras del Operador de Venta a Metro y como egresos las transacciones de aperturas y cierres de todos los puntos de venta, determinando entre ambos valores un stock disponible, que además se compara con el stock crítico exigido. Asimismo, el Operador de Venta, deberá tener sus propios controles, lo que comparará con la información que Metro facilite.
231. Respecto a 1.2 Esquema de Carga de Cuotas de Transporte en el PCMA. ¿Todas las Cuotas de Transporte deben distribuirse a los distintos comercios (POS) o puede manejarse un stock en el Operador, para utilizarse en caso de mayor demanda de algún comercio?
Respuesta: El Operador debe tener un stock para casos de emergencia. No necesariamente se hace una distribución de la totalidad de cuotas previamente adquiridas, de hecho el cumplimiento del indicador determina un valor que no estará distribuido en su mayor parte.
232. Relacionado al punto 1.2.2 Operación de Comercialización de Cuotas de Transporte en el PCMA de las Bases Técnicas ¿En un día, es posible realizar más de una apertura y cierre de día?
Respuesta: Puede hacer las que estime convenientes.
233. Se solicita entregar la distribución de la carga de cuotas de transporte histórica entre PCMAV y PCMA, así como también la distribución de la venta de Cuotas de Transporte por cada día de la semana, para calcular el capital de trabajo del proyecto.
Respuesta: Refiérase al anexo C-3, el detalle será entregado al operador adjudicado.

234. En las Bases Técnicas, punto 1.3.4 Respecto a la cuadratura de la red de carga de Cuotas de Transporte. dice: “ a) Diariamente el Operador deberá efectuar un recuento y cuadratura de la totalidad de transacciones de aperturas y cierres de sesión de venta de los equipos a cargo de cada PCMA que conforma la red bajo su responsabilidad, determinando con exactitud, oportunidad y en su totalidad el importe correspondiente por cada sesión de venta y por tanto, el valor total y definitivo por cada día de operación. Este procedimiento permitirá al Operador efectuar un control vertical hacia sus control”. Se solicita aclarar lo indicado en el párrafo anterior.

Respuesta: Esto significa que el Operador de Venta, deberá efectuar controles diarios de todos los puntos de ventas que tiene bajo su administración, en particular deberá realizar una asociación de todos y cada uno de sus puntos en base a las sesiones aperturadas y las sesiones cerradas, con esta información determina el valor total de dinero que debe transferir a Metro, que correspondería a la suma total de aperturas, menos la suma total de cierres, este modelo considera que si una sesión no cerró, el dinero correspondiente es traspasado en su totalidad a la cuenta Metro.

235. De acuerdo a la información del artículo 1.3.3 Respecto a la carga de Cuotas de Transporte.

- a. ¿Cuál será el largo máximo del comprobante de la carga de CT?

Respuesta: Será de responsabilidad del operador adjudicado determinar el largo necesario para los comprobantes considerando que deben incluir toda la información solicitada en las bases. Respecto a la información de fidelización esta debe permitir un mensaje y un código de Barras.

- b. ¿El Operador puede modificar el comprobante de la carga de CT de manera de minimizar el gasto en papel?

Respuesta: Sí, de común acuerdo con Metro.

- c. Considerando que Metro desea entregar información en el comprobante de la carga de CT. ¿Cuál es la cantidad de caracteres requerida?

Respuesta: Será de responsabilidad del operador adjudicado determinar el largo necesario para los comprobantes considerando que deben incluir toda la información solicitada en las bases. Respecto a la información de fidelización esta debe permitir un mensaje y un código de Barras.

- d. ¿La información a incorporar en el comprobante de la carga de CT a los clientes, será solo texto?

Respuesta: Texto y código de Barras.

236. Relacionado al punto 2.1 Acerca de la Operación y Mantenimiento de la Red de Carga de las Bases Técnicas. En particular, respecto del proceso de “Conciliación y Regularizaciones”, ¿se concilian sólo Aperturas y Cierres o es necesario conocer el detalle de las recargas realizadas en un punto?. Indicar detalladamente la información que se intercambia para estos productos.

Respuesta: Para conciliar No se necesita detalle. Para facturar al comercio Si es necesario.

237. Respecto al punto 3 Requerimientos De La Infraestructura Tecnológica ¿Qué información debe enviarse desde las AS al Operador tecnológico?

Respuesta: Refiérase a lo señalado en el Anexo C-4. Información más detallada podrá ser entregada al Oferente adjudicado.

238. En caso de desastre, existe algún mecanismo de entrega de información desde las AS a el Operador Tecnológico, ello considerando que la plataforma de alta disponibilidad no se encuentre utilizable.
Respuesta: En caso de no encontrarse disponible la "plataforma de alta disponibilidad" del Operador, las antenas pueden bajar sus datos en forma directa al Sistema de SONDA, requieren que sean llevadas a servicio técnico. Tiene un costo este servicio de UF 0,20 por cada AS que se recupere.
239. Respecto al punto 3 Requerimientos De La Infraestructura Tecnológica ¿El intercambio con el Operador Tecnológico, puede ser en línea, para todos los requerimientos?
Respuesta: En proceso de aclaración, se responderá en la 2da Ronda de Consultas.
240. Respecto al punto 3 Requerimientos De La Infraestructura Tecnológica, de existir cambios en la solución tecnológica, por ejemplo del Operador tecnológico o cambios de los reportes de operación, ¿qué plazos serán otorgados y de que envergadura serán dichos cambios?
Respuesta: No es posible determinarlo con antelación, por lo que formará parte de las materias a ser discutidas y consensuadas de mutuo acuerdo entre las Partes.
241. Respecto al punto 3 Requerimientos De La Infraestructura Tecnológica, en relación a los tipos de transacciones a realizar en los POS, ¿Es posible conocer en detalle todos los tipos de transacciones que se deben manejar?
Respuesta: Refiérase a lo señalado en las bases. Información más detallada podrá ser entregada al Oferente adjudicado.
242. Respecto al punto 3 Requerimientos De La Infraestructura Tecnológica, ¿Qué tipo de tarjetas se consideran operarán por la red del Operador?, ¿la solución tecnológica es la misma para todas ellas?
Respuesta: Sera de responsabilidad del operador definir los medios de pago obligándose a aceptar efectivo.
Si la solución tecnológica no fuera la misma, es responsabilidad del Operador proporcionarla.
243. Respecto al punto 3 Requerimientos De La Infraestructura Tecnológica, en relación a la Interfaz de comunicaciones del sistema central del Operador y switch de Sonda, ¿la provisión y mantenimiento de los enlaces de comunicación en alta disponibilidad, entre ambas empresas, no será de responsabilidad del Operador?
Respuesta: Efectivamente, la provisión y mantenimiento de estos enlaces no será de responsabilidad del Operador.
244. Respecto al punto 3 Requerimientos De La Infraestructura Tecnológica, para los 42 puntos (PCMAV), ¿Se entregará el software o las componentes a integrar a la solución del Operador? Por favor, aclarar.
Respuesta: Los PCMAV están listos para ser Operados.
Las Responsabilidades del Operador solo atañen a las funcionalidades de un PCMA dentro de un PCMAV con horarios distintos de Operación.
245. En relación al punto 3.1 Centro de procesamiento de datos, se indica se debe cumplir con los niveles de disponibilidad requeridos, para la prestación de los servicios. Por favor detallar los niveles de disponibilidad solicitados.

Respuesta: Refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.

246. Relacionado al punto 3.3 Sistema de Registro y Almacenamiento de Información histórica ¿Qué información debe mantenerse en la base histórica? Y ¿Cómo debe ser el acceso a dicha información?

Respuesta: Al menos, información de aperturas y cierres, información de factura por comercios, historia de fallas.

247. Relacionado al punto 3.5.1.1 Características técnicas POS. Respecto a los POS a utilizar, ¿las 4 horas de autonomía solicitadas son para casos de contingencias? Si no es este el caso, se agradecería especificar la razón de este requerimiento.

Respuesta: Efectivamente, es para razones de contingencia, ante la interrupción temporal del suministro de energía eléctrica.

248. En las Bases Técnicas, respecto al punto 4.1.1 Puntos de interés social.

- a. Se agradecerá indicar en qué fecha serán determinados estos puntos.

Respuesta: Serán dados a conocer durante el desarrollo del Proyecto de Ingeniería Definitivo.

- b. ¿Metro exige un trato comercial distinto para los puntos de interés social? De ser así, ¿Metro los financia?

Respuesta: Los Puntos de Interés Social están incluidos dentro de la cantidad mínima de PCMA y deberán en consecuencia tener el mismo tratamiento técnico y operativo que los restantes PCMA. En el caso de incorporar puntos de interés social adicionales, estos serán de cargo de Metro.

- c. Si el Operador tiene los cupos de PCMA mínimos completos con comercios y Metro desea implementar puntos de interés adicional (pero dentro de los 75 puntos posibles) ¿Metro entregará antenas seguras adicionales para estos puntos? Si la respuesta es No, significa que el Operador debe desafiliar un punto actual para implementar el punto de interés social requerido por Metro?

Respuesta: El Oferente deberá cumplir con la cantidad mínima de PCMA requeridos, y dentro de los cuales ya se consideran los Puntos de Interés Social. Metro entregará Antenas Seguras, para la cantidad mínima de PCMA requeridos. Por otra parte, siempre estará la posibilidad de desafiliar en común acuerdo.

249. En las Bases Técnicas, punto 4.2 Cobertura de PCMA dice: “c) Con todo, el Operador deberá remitir a METRO, un listado inicial con el detalle de la ubicación de todos los PCMA exigibles, para su correspondiente revisión y aprobación.” Al respecto, agradeceremos especificar cuáles serán los criterios de evaluación por parte de Metro para aprobar o rechazar los puntos bip! propuestos por el Operador

Respuesta: Junto con cumplir con la exigencia de la zona de 500 metros, para los puntos de alta recaudación, se deberán considerar, entre otros, los siguientes criterios:

- Privilegiar sectores de alto potencial de demanda (cercanía a paraderos, avenidas principales, comercio con acceso visible, otros).
- Excluir pasajes y calles de poco flujo.
- Excluir determinados rubros, que no resulten compatibles con la naturaleza del servicio.

250. En la sección 8 de las Bases Técnicas, en el punto 8.1 Respecto a la Cantidad Mínima de PCMA:
- ¿Cuándo será medida la Cantidad Mínima de PCMA?
Respuesta: El Indicador de Cantidad de PCMA Activos será determinado con periodicidad mensual. Sin perjuicio de lo anterior, el Operador deberá enviar semanalmente, el Reporte de Operación N° 1, que se describe en el punto 2.3.1. de las Bases Técnicas.
 - ¿Con qué periodicidad?
Respuesta: Refiérase a la respuesta inmediatamente anterior.
 - ¿Cómo Metro validará que un comercio registre ausencia de transacciones de carga durante a lo menos 3 días?
Respuestas: A partir de las transacciones de carga del Medio de Acceso, que el Operador deberá enviar a Metro, información que luego queda disponible a través de bitácoras semanales y registros diarios.
251. En la sección 8 de las Bases Técnicas: Niveles de servicio, descuento y multas y respecto al punto 8.2.1 Descuentos asociados al incumplimiento de las exigencias de señalización en PCMA, dice: “Cada vez que se verifique un incumplimiento de las exigencias de señalización respecto de un punto específico, el Operador dispondrá de un plazo de 3 Días Hábiles, a contar de la fecha en que hubiere tomado conocimiento de la infracción, para corregir dicho incumplimiento, debiendo, al efecto, utilizar al menos señalética provisoria.”
- ¿Con qué periodicidad se realizarán las mediciones?
Respuesta: Metro definirá la periodicidad con que se realizarán las mediciones.
 - ¿Cómo Metro verificará este tipo de incumplimiento? ¿Será a través de una visita presencial?
Respuesta: Metro definirá Oportunamente los mecanismos de verificación de incumplimientos de los niveles de servicios, siendo uno de ellos la visita presencial al punto de venta.
252. En la sección 8 de las Bases Técnicas: Niveles de servicio, descuento y multas y respecto al punto 8.3.1 Descuentos Asociados a los Servicios entregados en PCMA. “Cada vez que se verifique en cualquier PCMA un incumplimiento a la obligación de proveer los servicios de la Red de Carga, el Operador dispondrá de un plazo máximo de 3 Días Hábiles para corregir dicho incumplimiento o presentar un plan de acción frente a dicha situación”
- ¿Cómo verificará Metro que el comercio no esté prestando los servicios? ¿Metro realizará una visita presencial al comercio?
Respuesta: Metro definirá Oportunamente los mecanismos de verificación de incumplimientos de los niveles de servicios, siendo uno de ellos la visita presencial al punto de venta.
 - Si no es este el único mecanismo de fiscalización, se agradecería precisar los otros mecanismos.
Respuesta: Los otros mecanismos son: Revisión de transacciones diarias y control de aperturas y cierres.

- c. ¿Con qué periodicidad se realizarán las verificaciones?
Respuesta: Metro definirá la periodicidad con que se realizarán las mediciones.
253. En la sección 8 de las Bases Técnicas: Niveles de servicio, descuento y multas y respecto al punto 8.3.1 Descuentos Asociados a los Servicios entregados en PCMA, dice: “METRO quedará habilitado para aplicar un descuento de hasta 50 UF”.
- a. Entendemos que la multa no depende del número de días sin prestación de servicio del PCMA. Agradeceremos confirmar.
Respuesta: El descuento no contempla días.
- b. ¿Cómo determina Metro el monto exacto del descuento, dado que dice hasta 50 UF?
Respuesta: Queda a criterio de Metro, según la gravedad y periodo.
254. En la sección 8 de las Bases Técnicas: Niveles de servicio, descuento y multas y respecto al punto 8.3.2 Descuentos Asociados al Incumplimiento de la Disponibilidad de Carga, dice: “Cada vez que se verifique en un PCMA un incumplimiento al estándar de servicio sobre disponibilidad de carga, el Operador dispondrá un plazo máximo de 3 Días Hábiles para corregir dicho incumplimiento; presentar un plan de acción frente a dicha situación, que considere a lo menos un seguimiento respecto de la operación del PCMA en cuestión; o justificar la indisponibilidad de carga.”
- a. ¿Cómo verificará Metro que el comercio no esté cumpliendo el estándar de servicio sobre disponibilidad de carga? ¿Metro realizará una visita presencial al comercio?
Respuesta: Reclamos, revisión estadística, control de aperturas.
- b. Si no es este el único mecanismo de fiscalización, se agradecería precisar los otros mecanismos.
Respuesta: Control de aperturas y reclamos diarios, estadísticas cada 3 días.
- c. ¿Con qué periodicidad se realizarán las verificaciones?
Respuesta: Metro definirá la periodicidad con que se realizarán las mediciones.
255. En la sección 8 de las Bases Técnicas: Niveles de servicio, descuento y multas y respecto al punto 8.3.2 Descuentos Asociados al Incumplimiento de la Disponibilidad de Carga, dice: “En caso de no cumplir con lo anterior, METRO quedará habilitado para aplicar un descuento de hasta 50 UF.”
- a. ¿El descuento de 50 UF es por cada punto que se encuentre sin carga?
Respuesta: El descuento es por cada PCMA que se encuentre sin disponibilidad de carga.
- b. Entendemos que la multa no depende del número de días sin prestación de servicio del PCMA. Agradeceremos confirmar.
Respuesta: El descuento no contempla días.

- c. ¿Cómo determina Metro el monto exacto del descuento, dado que dice hasta 50 UF?
Respuesta: Queda a criterio de Metro, según la gravedad y periodo.
256. En la sección 8 de las Bases Técnicas: Niveles de servicio, descuento y multas. En el punto 8.4.1 Integridad de la Información ¿el descuento de 10 UF se aplicaría por reporte?
Respuesta: Se aplica por cada reporte.
257. En la sección 8 de las Bases Técnicas: Niveles de servicio, descuento y multas y respecto al punto 8.4.1 Integridad de la Información, dice: “Reporte de Gestión de Fidelización”. ¿A qué se refiere este informe?
Respuesta: Se refiere a un reporte que contenga los indicadores y las gestiones realizadas para la aplicación del plan de trabajo de fidelización de PCMA , entre otras como, gestión realizada por Zonas y por Mes, declaración de irregularidades y solución de controversias, levantando los requerimientos en que sea necesario que Metro tome conocimiento y realice acciones de apoyo para solucionar los problemas e inquietudes, visitas periódicas a los PCMA para reforzar buenas prácticas incentivando el buen comportamiento y las mejoras en gestión.
Sin perjuicio de lo anterior, Metro informará al Operador adjudicado, la información y el formato requerido para cada reporte solicitado.
258. En la sección 8 de las Bases Técnicas: Niveles de servicio, descuento y multas y respecto al punto 8.7.1 Exactitud de la Información, ¿A qué se refiere con exactitud exigida menor o igual a 3%?
Respuesta: Se espera que la información entregada tenga un error permitido menor o igual al 3%.
259. En la sección 9 Responsabilidades De Metro, en el punto a) dice: “Proveer en comodato (préstamo de uso), las Antenas Seguras, para ser instaladas en cada uno de los PCMA que se adhieran a la Red de Carga. Lo anterior, para la cantidad mínima de PCMA exigidos. Adicionalmente, METRO entregará un 10% de Antenas Seguras en calidad de reserva. En el caso de requerirse antenas adicionales, éstas serán de cargo del Operador.” Al respecto tenemos las siguientes preguntas:
- a. ¿Cuántas Antenas Seguras se entregarán, entendiendo que existirán puntos PCMA o PCMAV que tienen más de una antena segura?
Respuesta: Metro entregará a su costo, las Antenas Seguras necesarias, para la cantidad mínima de puntos de carga que deberán ser habilitados, más un 10% para stock de reposición. Esto es, aprox. 750 Antenas por cada Sector licitado.
- b. ¿Podrían entregar la cantidad de Antenas Seguras para cada PCMAV y PCMA?
Respuesta: Metro entregará a su costo, las Antenas Seguras necesarias, para la cantidad mínima de puntos de carga que deberán ser habilitados, más un 10% para stock de reposición. Esto es, aprox. 750 Antenas por cada Sector licitado.
- c. ¿Cuál es el número de Antenas Seguras por zona licitada?
Respuesta: Metro entregará a su costo, las Antenas Seguras necesarias, para la cantidad mínima de puntos de carga que deberán ser habilitados, más un 10% para stock de reposición. Esto es, aprox. 750 Antenas por cada Sector licitado.

- d. ¿Es posible adquirir un número mayor de Antenas Seguras de manera adicional a las requeridas para habilitar los PCMA mínimos solicitados?, ¿Cuántas más es posible adquirir y a que costo?
Respuesta: Refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.
- e. Si la respuesta anterior es positiva, ¿estas nuevas Antenas Seguras cuentan con el mismo nivel de servicio, otorgado por el Operador tecnológico?
Respuesta: Así es.
- f. ¿Cuánto tiempo demoran en llegar las Antenas Seguras al Operador?
Respuesta: Se contempla un plan de entrega de Antenas Seguras mensuales al Operador, cuyo detalle se definirá durante el desarrollo del Proyecto de Ingeniería Definitivo.
- g. ¿Cuál es el máximo de Antenas Seguras que puede comprar un Operador?
Respuesta: No existe límite para ello.
- h. ¿Cuántas Antenas Seguras nos van a entregar cada mes durante el periodo de implementación? ¿Qué día del mes se harán estas entregas? ¿Serán entregas mensuales?
Respuesta: Se contempla un plan de entrega de Antenas Seguras mensuales al Operador, cuyo detalle se definirá durante el desarrollo del Proyecto de Ingeniería Definitivo.
260. En la sección 9 Responsabilidades De Metro, en el punto f) dice: “Informar en forma diaria el stock de prepagos disponibles y su relación con el indicador de prepagos comprometido.” ¿A qué se refiere este punto?
Respuesta: Se debe entregar la información de las CT que quedaron disponibles al final del día y que porcentaje es del total solicitado para el día.
261. En la sección 9 Responsabilidades De Metro., en el punto g) dice: “Proveer el Kit Básico de Señalización de PCMA, que deberá ser instalado por el Operador en cada uno de los puntos PCMA habilitados, en ubicaciones visibles para información de los Usuarios, el cual podrá ser reemplazado y/o modificado de acuerdo a las políticas comunicacionales de METRO”. Al respecto:
- a. ¿Significa que el Operador no debe pagar ningún costo asociado a la producción del Kit Básico de Señalización de PCMA?
Respuesta: El costo del Kit Básico de Señalización de PCMA es de exclusiva responsabilidad de Metro. Sin embargo, el Operador deberá considerar dentro de su alcance, la provisión de señalética provisoria, mientras se reponen cuando sea necesario, Kits Básicos de señalización definitivos.
- b. ¿Cómo se coordinará el despacho del *Kit Básico de Señalización de PCMA* al Operador?
Respuesta: Se entregarán de manera centralizada al Operador, de manera que éste se haga responsable de su distribución e instalación en los puntos de carga.
- c. ¿Cuánto será el stock de cada despacho?
Respuesta: Será determinado de común acuerdo con el Operador, según los requerimientos que la coyuntura determine.

- d. ¿Cuál es la frecuencia de despacho de material al Operador?
Respuesta: Dependerá de la necesidad de reemplazo y de los posibles cambios que Metro deba incorporar en la señalética, por ajustes de precios, fidelización, imagen u otros.
- e. ¿Cuál es el tiempo de respuesta de Metro desde el momento que el Operador solicita el material?
Respuesta: Se determinara según la urgencia de la solicitud.
- f. ¿Cuánto stock dispondrá el Operador en la etapa inicial del proyecto (6 Etapa de Instalación de PCMA)?
Respuesta: Se entregará el stock necesario, para la instalación del Kit en todos los PCMA que deban ser habilitados.
262. Según lo establecido en la sección 9 Responsabilidades De Metro, en el punto 9.1.1 Tareas de SONDA asociadas al Servicio de Antena Segura , 9.1.1.1 Provisión de Antenas Seguras:
- a. ¿Sonda proveerá la SIM necesaria para la comunicación de los POS del Operador?
Respuesta: Si la solución propuesta requiriera tarjeta SIM para la comunicación del POS con el Sistema Central del Operador, ésta deberá ser suministrada por el Operador.
- b. ¿El cable de conexión entre AS – POS, y la batería de recarga, vendrán incluidos con la AS?
Respuesta: No, los cables de conexión, baterías y otros, necesarios para la operación del POS serán de cargo del Operador.
263. Según lo establecido en la sección 9 Responsabilidades De Metro, en el punto 9.1.1 Tareas de SONDA asociadas al Servicio de Antena Segura , 9.1.1.3 Gestión de siniestros.
- a. ¿Cuál es la tasa de falla de las antenas (AS)? De este porcentaje, históricamente cuántas se consideran con daño físico y mal uso.
Respuesta: La información solicitada se entregará oportunamente al Oferente adjudicado.
264. Respecto al punto 4.3.2. *Deshabilitación de Puntos de Venta de la red de carga del Operador*, se indica: “Procedimiento por actualizar”. ¿Cuándo se entregará esta información?
Respuesta: Se entregará al Operador Adjudicado
265. En el punto 5.2.1. *GRC-056, Solicitud de Mantención de POS-Id.*, se menciona: “Si Usuario está autorizado y formulario correcto: Realiza mantención de POS-Id en Sistema JetSpeed y gestiona la incorporación de datos de POS-Id en Sistema.” ¿Qué es JetSpeed?
Respuesta: Sistema operado por Metro para la actualización de la información.
266. En anexo C-5 Requerimientos adicionales en PCMAV, punto 6 Horarios de Atención de PCMAV. ¿Cuál es el horario mínimo de atención para PCMAV estándar normal (SN) para domingos y festivos? ¿De 9 hrs. a 21hrs. ó de 9 hrs. a 14hrs.?

Respuesta: Existe una cantidad que cumplen con horario de 9 a 21 horas y otra cantidad que cumplen de 9 a 14 horas. Las cantidades respectivas se comunicarán al Operador Adjudicado Oportunamente y según el sector que se adjudique.

267. En anexo C-5 Requerimientos adicionales en PCMAV, Respecto al punto 7 Puntos de carga PCMAV

a. ¿Los PCMAV tienen exclusividad para recarga de tarjeta Bip! y servicios asociados a la bip!? ¿O podrían prestar otros servicios?

Respuesta: Los mismos que cualquier PCMA, más, venta de tarjetas, horarios, servicios adicionales pero con contrato directo con metro.

b. Si un PCMAV no se encuentra operativo por problemas que no son responsabilidad del Operador, ¿corresponde aplicar la multa o descuento al Operador?

Respuesta: No. Se aplicará Multa o Descuento siempre que la causa del problema sea por los servicios de responsabilidad del Operador.

268. ¿En qué etapa del proyecto, deben estar instalados los 42 puntos asociados a los centros BIP (PCMAV)?

Respuesta: En la misma etapa en que se habilitan los PCMA.

269. De acuerdo al artículo Cuarto: Garantía De Fiel Cumplimiento De Contrato, del anexo D: Borrador del contrato. Agradecemos precisar si la garantía del sector A o sector B o sector A+B corresponde a 5000 UF cada una.

Respuesta: Aténgase a lo señalado en el borrador de contrato, cláusula cuarta, párrafo primero.

270. El numeral 3.2 Plazo del contrato del título tercero de la sección III Aspectos Contractuales de las Bases Administrativas establece que: "Conforme a lo establecido en la cláusula dos del borrador de contrato, los servicios deberán prestarse a contar del día 05 de noviembre de 2014 y hasta el día 10 de febrero de 2019". Por su parte, la cláusula segunda del Anexo D: Borrador del Contrato relativa a la duración de los servicios, no tiene indicado fecha de inicio de la prestación de los servicios. En consideración a lo anterior, y dado que el referido numeral 3.2 señala que la fecha de inicio de los servicios (5 de noviembre de 2014) es aquella establecida en el contrato, agradeceríamos indicar si es efectiva la fecha indicada en el numeral 3.2, y de ser así, entendemos que ésta debería estar señalada en el contrato.

Respuesta: La fecha de inicio de los servicios es el día 05 de noviembre de 2014 y así se establecerá en el contrato, reservándose Metro la facultad de modificar la fecha de inicio de los servicios, previo aviso al Operador con al menos 10 días corridos de anticipación.

271. Con respecto a los posibles retrasos de fecha de inicio de los servicios que pudiese solicitar Metro. ¿Se extenderá el contrato más allá del 10 de febrero del 2019? Esto de manera de asegurar al adjudicado un periodo fijo de operación.

Respuesta: El 10 de febrero de 2019 expira el contrato de Metro con el Ministerio, por lo que el contrato con el Operador podría extenderse sólo en la medida que se prorrogue el contrato entre Metro y el Ministerio.

272. En caso de existir postergación del inicio de los servicios,

- a. ¿Cuáles son las causas que podrían gatillar estos retrasos?
Respuesta: Se trata de causas imprevistas, por lo que no pueden definirse de antemano.
- b. ¿Cuál es la duración máxima estimada de estos retrasos?
Respuesta: Remítase a la respuesta de pregunta 227.b
273. Respecto a la cláusula sexta relativa a Flexibilidad Para La Prestación De Los Servicios sugerimos incorporar un párrafo que regule la eventual revisión por parte de Metro y el Operador de los términos y condiciones del contrato en caso de sobrevenir casos fortuitos o de fuerza mayor, acto de la autoridad, normativa legal o reglamentaria que haga imposible o dificulte en exceso la continuidad del contrato en los términos pactados inicialmente.
Respuesta: Aténgase a lo señalado en el borrador de contrato.
274. Respecto al artículo Octavo Multas, agradeceremos contestar las siguientes preguntas:
- a. ¿Cuáles son las multas que se podrían aplicar desde el ministerio a Metro y que podrían ser cobradas al Operador?
Respuesta: Son las mismas señaladas en el numeral 8.8 y siguientes de las Bases Técnicas.
- b. ¿Podemos suponer que las multas que se aplicarán al Operador serán sólo aquellas que corresponden a la exclusiva responsabilidad de éste? Relacionado a este punto, sugerimos reconsiderar la aplicación de la multa número 2 establecida en el numeral 8.8.2.1 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la operación de los Servicios de las Bases Técnicas, toda vez que, según se indica en la pregunta número 7 de esta sección, para la prestación del servicio del Operador intervienen distintos actores no siendo posible para Operador hacerse responsable del incumplimiento de los servicios provistos por tales actores; debiendo el Operador, en tales casos, sujetarse a lo regulado en los respectivos contratos suscritos con los mismos.
Respuesta: Las multas se refieren siempre a incumplimientos del Operador, no de terceros.
- c. En consideración al tiempo de operación que lleva la red de carga de la tarjeta Bip!, ¿Es posible que nos informen la multas (en monto y tipo) históricas aplicadas al Operador?
Respuesta: El régimen actual contractual comenzó a regir en julio de 2013 y hasta la fecha no se han cursado multas.
275. Respecto al artículo Noveno. Descuentos, agradeceremos contestar la siguiente pregunta:
- a. ¿Qué significa que los descuentos no serán considerados como menor ingreso para el Operador?
Respuesta: Los descuentos no se consideran multas.
276. Sugerimos revisar la cláusula décima (Daños y perjuicios) del Anexo D: Borrador del Contrato relativa a los daños y perjuicios en razón de que no correspondería que el Operador fuese responsable (i) del caso fortuito y la fuerza mayor y (ii) de todo tipo de

daño cualquiera sea su naturaleza. Sugerimos en este último caso, limitar la reparación sólo al daño directo patrimonial.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que se mantenga la responsabilidad del Operador en los términos indicados en el apartado (i) anterior, será necesario que Metro establezca cuál será el procedimiento de contingencia a seguir por el Operador en caso de, por ejemplo, la ocurrencia de un terremoto o desastre natural, toda vez que dichas situaciones escapan de la voluntad del Operador. A este respecto, así mismo, dejamos expresa constancia que atendida la naturaleza y complejidad de los servicios contratados, en los que para su prestación intervienen e interactúan distintos actores, estos resultan natural y esencialmente falibles. En consecuencia, resulta de cumplimiento imposible cualquier tipo de garantía que se pretenda establecer sobre la infalibilidad del mismo, es decir, sobre su prestación en forma ininterrumpida y/o libre de errores, por lo que el Operador debería obligarse, en caso de producirse interrupciones, a activar los correspondientes procedimientos de recuperación en los términos establecidos en el numeral 5 de las Bases Técnicas de la Licitación y aquellos que establezca oportunamente el Metro relacionado a desastres naturales o terremotos, según se indicó.

Respuesta: Las circunstancias que explican el incumplimiento del Operador serán evaluadas en su oportunidad, en mérito de los antecedentes que éste presente y conforme a las reglas generales del derecho.

277. Respecto a la cláusula Duodécima: Continuidad del Servicio relativa a la continuidad del servicio en la situación de huelga de personal. El Operador debería dar cumplimiento a la continuidad de los servicios, aún en caso de huelga, sin perjuicio de la normativa laboral establezca para tales efectos. Por lo tanto, sugerimos incorporar en esta cláusula dicha salvedad.

Respuesta: Lo establecido en el borrador de contrato no excluye la aplicación de la normativa vigente aplicable.

278. Sugerimos adecuar la redacción de la cláusula Duodécima del borrador del contrato (Duodécimo. Continuidad Del Servicio) a lo establecido en el numeral 5 relativo a la continuidad operacional y el numeral 8 relativo a los niveles de servicio, descuento y multas de las Bases Técnicas. Lo anterior, debido a que dicha cláusula establece que el Operador deberá otorgar el servicio sin interrupciones, lo cual no se condice con lo indicado en los referidos numerales de las Bases Técnicas que establecen, entre otras cosas, los tipos de fallas a que está afecto el servicio.

Respuesta: Aténgase a lo señalado en el borrador de contrato, el que debe interpretarse en forma armónica con las disposiciones de los demás documentos que forman parte de las Bases de Licitación.

279. Para la cláusula duodécima del borrador del contrato, agradeceríamos precisar a qué se refiere: “planes de mitigación por la baja de la extensión del servicio”

Respuesta: Se refiere a las medidas que adoptará el Operador en caso de huelga, para efectos que el servicio a los usuarios no se vea afectado.

280. La cláusula Decimotercera. Término Anticipado Del Contrato, dice: “Por demoras injustificadas en la iniciación del servicio; por su interrupción o paralización total o parcial sin causa justificada; o si el Operador diera muestras de abandono total o parcial del servicio. Para estos efectos, se entenderá que Operador da muestras de abandono del servicio en caso que el Operador incurra en un retraso superior a [●] días en el

cumplimiento de cualquiera de los hitos establecidos en el artículo 7.3 de las Bases Técnicas.”. Al respecto, ¿Cuándo será definido este número de días?

Respuesta: Refiérase a Circular Aclaratoria N° 2, en proceso de publicación.

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

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

282. Respecto al artículo Decimoctavo Confidencialidad Se sugiere incorporar reciprocidad en la obligación de confidencialidad debido a que, para la prestación del servicio, el Operador enviará información sensible a Metro.

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

283. ¿La solución entre el POS-AS, puede estar empotrada en una caja, segura?

Respuesta: Será de libertad del Oferente el diseño y habilitación de la solución, para los puntos de carga.

284. En base a la información publicada en prensa el 14 de enero de 2014 a través del sitio web de Metro (<http://www.metro.cl/noticias/detalle/4e0d67e54ad6626e957d15b08ae128a6>) respecto a que se ampliará la red, tanto para carga como para activación de carga remota:

- a. ¿Cuál es la proyección de venta mensual para los próximos años para la red de carga objeto de esta licitación?

Respuesta: No se cuenta con la información requerida, sin embargo la nueva red de carga permite el estar cerca de las entradas a las estaciones de metro siendo esta opción una gran oportunidad de crecimiento.

- b. ¿La integración de farmacias y/o supermercados a la red carga de superficie, será parte de esta licitación?

Respuesta: No.

- c. Si la ampliación de la red anunciada en prensa es adicional a los puntos Bip! objeto de la licitación, ¿El Operador estaría facultado para afiliarse a esos puntos adicionales?

Respuesta: La ampliación se refirió a la integración de Retail no de puntos de carga bajo la lógica de la Red licitada. Por lo que no aplicaría la afiliación de nuevos puntos.

- d. La posibilidad de pagar recargas con débito y crédito a través de WebPay se extenderá a los puntos bip! objeto de esta licitación? ¿Cuál es el Merchant Discount para esta operación? ¿Quién paga el Merchant Discount?

Respuesta: Será de exclusiva responsabilidad del operador definir los medios de pago aceptados en los puntos de carga así como todos los costos asociados lo que este deberá reflejar en la tasa ofertada en la oferta económica.

285. Metro entrega en el Anexo C-2 Datos para dimensionamiento, donde en el punto 5 Datos Generales se indica la proyección de la recaudación mes y el número de transacciones mes proyectada. Al respecto:
- ¿Metro garantizará que se cumplan estos niveles de venta de Cuotas de Transporte?
Respuesta: Los Montos están en base a datos históricos manejados por Metro, Metro no está facultado para garantizar la venta, sin embargo se estima que se comporte de forma similar.
 - Si Metro no puede garantizar lo que dicen las bases sobre este punto, ¿Cómo se procede?
Respuesta: Los Montos están en base a datos históricos manejados por Metro, Metro no está facultado para garantizar la venta, sin embargo se estima que se comporte de forma similar.
 - ¿Estas proyecciones consideran la incorporación de las nuevas líneas de Metro que serán abiertas al público dentro de los próximos años?
Respuesta: No. Es la lógica actual la que no considera posibles crecimientos ni la nueva opción de poder estar cercano a las salidas de Metro
 - ¿Cuánto es el porcentaje de carga de Cuotas de Transporte que no es utilizado para viajar en Metro?
Respuesta: La Red considera la carga de todo el sistema.
 - ¿En cuánto estima Metro crecerá o disminuirá la venta de cuotas de transporte en la red de carga de superficie producto de las nuevas líneas de Metro?
Respuesta: No se cuenta con la estimación por el momento.
286. Si Metro no puede garantizar que se cumplan todas las condiciones indicadas en las bases de la licitación ¿Cuál será el procedimiento a seguir por el Operador y el Metro en estos casos?
Respuesta: No se entiende la pregunta.