

# PREGUNTAS Y RESPUESTAS A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y BASES ADMINISTRATIVAS

## LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE CARTELERÍA DIGITAL PARA TRABAJADORES DE METRO S.A. (ANDÉN TV)

### **Efectos de estimar la programación de las grabaciones se requiere conocer:**

¿En qué momento se definen los 15 temas a grabar para el mes siguiente?

Se definirán en una reunión al inicio de cada mes, con la proyección de fechas de entrega.

¿El proveedor podrá hacer la planificación de las 15 grabaciones?

Sí, mensualmente.

¿Habrá solicitudes de grabación no programadas?

Es posible, pero muy improbable. De ser así, se eliminaría una de las planificadas originalmente.

¿Estas grabaciones se espera que sean realizadas en forma semanales, quincenales, o serán solicitadas aleatoriamente?

El grueso del orden y fechas de grabación se definirán idealmente a principio de cada mes, aunque es posible que algunas deban planearse durante el transcurso del mes.

¿Tienen una estimación del tiempo de grabación para cada nota?

No hay definido nada exacto, pero no debería superar las dos horas.

¿En qué horarios se solicita que estas grabación sean realizadas?, ¿una vez que Metro deja de operar, o pueden ser realizadas en horario de funcionamiento?

En horarios de oficina, entre 9 y 18 horas. Excepcionalmente podría ser fin de semana y horario nocturno.

¿Los videos consideran hacer entrevistas?

Sí.

¿Estos videos deben tener un presentador (periodista) de las notas en cámara?

En algunos casos, sí. El periodista es proporcionado por Metro.

¿Este presentador lo proporciona el Metro?

Sí.

¿Los guiones los proporcionará Metro?

Sí.

¿Todas las grabaciones son en Santiago?, ¿los costos de traslados y alimentación son de cargo de Metro?

Todas las grabaciones serán en Santiago, específicamente en la red de Metro y lugares aledaños. Metro no se hace cargo del traslado ni de la alimentación.

## **Soporte**

¿En qué horarios se deberá dar el servicio de transmisión diariamente?

Durante el horario de operación de Metro.

¿Cuál es el horario en que se deberá soporte técnico?

Durante el horario de operación de Metro.

¿En qué días de la semana y en que horarios se debe dar soporte para la Huincha Americana?

Durante el horario de operación de Metro, aunque el uso de esta herramienta es muy esporádico.

¿El loop grabado que se debe entregar semanalmente es de 30 minutos?

Ese es un tiempo estimado promedio. Puede ser más o menos.

¿Cuál es el modelo y especificaciones técnicas del televisor donde se exhibe la programación?, ¿son todos iguales?

Son televisores marca Sony, modelo KDI-40BX455.

## **Evaluación de las propuestas:**

¿Cuál es la ponderación, en la evaluación técnica, que tendrá la parte tecnológica y la parte de contenidos?

Remitirse al artículo 13 de las Bases Administrativas, último párrafo.

¿Es posible conocer los criterios para cada parte, tecnológica y contenidos?

Remitirse al artículo 13 de las Bases Administrativas, último párrafo.

¿Es posible conocer el valor que paga Metro al actual proveedor?

Ese tipo de información no se proporciona, pues influye en la oferta de los proponentes.

Para decidir contenido de las gráficas y piezas, ¿Cuál será el proceso aproximado?; ¿Se efectuará una Reunión de Pauta General al comienzo de cada mes y confirmación de contenidos semana a semana? Nota: Claramente dejando temas de contingencia o avisos de emergencia a una reacción más rápida (con huincha americana).

Para generar las piezas gráficas se realizarán requerimientos individuales, según sea necesario. La huincha americana será para dar avisos en texto, en caso de contingencia solamente, y su uso será esporádico.

De las 15 piezas/gráficas audiovisuales, ¿Cuál es su desglose? Ejemplo: ¿5 entrevistas y 10 notas?; ¿O éstas serán designadas dependiendo de los contenidos importantes del mes?

No se habla de 15 gráficas animadas, sino de 10. Las cápsulas audiovisuales son 15. Las gráficas no tienen definido su desglose, pues es variable.

¿Los subtítulos son para todas las piezas/gráficas audiovisuales, tanto para cápsulas en video como gráficas animadas?, esto es para saber cómo componer las piezas y dejar espacio abajo para los subtítulos.

Las piezas gráficas no llevan subtítulos, sólo los videos de producción propia.

¿La Administración de la Plataforma y Contenidos será por parte del Proveedor o por parte del Metro, o por ambos? ¿Y cómo se coordinarán en Metro y el Proveedor?

Será por parte del proveedor, pero debe capacitar a Metro para su uso eventual. La coordinación debe definirse según lo que más acomode a ambas partes.

Para la administración de los contenidos, ¿cuál será aprox. el procedimiento/proceso de coordinación entre Metro y el Proveedor?

Debe definirse en su momento, según lo que acomode a ambas partes.

¿El envío de material de Metro al proveedor sería vía email, medio digital físico u otro medio?

Vía web (FTP).

Respecto a la Instalación; ¿los televisores que entregará el Metro están ya instalados en sus posiciones, o se deben instalar? En caso que ya estén instalados, ¿Se conservará sus posiciones o se deben trasladar a nuevas posiciones?

Los televisores están ubicados en sus posiciones y se conservarán prácticamente todos como están. En caso de necesitar mover o instalar nuevos puntos, se solicitó presupuestar el valor de instalación por punto.

¿Quién aportará los puntos de datos o eléctricos (Proveedor o Metro)?

Metro.

¿Existen puntos de datos y eléctricos en las posiciones de visualización? Si es así, ¿cuántos y de qué tipo por punto de visualización? Nota: Es necesario saber esto ya que tanto el Televisor como el Players (Minibox) requieren ser energizados, y el Player requiere de un punto de datos.

Todos los lugares donde se encuentra actualmente Andén TV tienen puntos de red de datos y eléctrica. En caso de requerir más puntos, se instalarán donde correspondan.

¿Se podrá utilizar la red interna de la compañía para enviar los contenidos a los Players (Minibox)?, ¿o se debe crear una red de datos paralela completa?

Es posible usar la red interna, en coordinación con el área especialista de Metro.

En caso que el Servidor de Administración de Contenidos esté en la Nube, ¿Existe acceso a la red de la compañía para enviar a través de ésta el contenido hacia los Players ubicados en cada sitio?

Sí, siempre que se coordine con el área especialista de Metro.

¿Se deben considerar switches adicionales a los existentes en la red?

No.

¿Los Players (o Media Players, o Minibox, etc,) serán aportados por Metro? Si es así, entonces es necesario saber los modelos, o bien, sus características técnicas de hardware así como las entradas, para así evaluar si sirven o no, y si hay que incluirlos o no en la oferta económica.

No. Estos equipos son proporcionados por el proveedor.

¿El cableado/puntos de datos está certificado?

De los puntos actuales, sí.

¿Cuál es el modelo de los Minibox existentes?

### Minibox PC Serie G 2550

¿Qué Sistema Operativo, y versión, tienen los Miniboxs?

Actualmente utilizan una versión reciente de Ubuntu, pero también se ha trabajado con Windows 7.

¿Cuál es el modelo de los Televisores existentes? Nota: Importante para determinar compatibilidad y capacidades.

Son televisores marca Sony, modelo KDI-40BX455.

¿El Soporte incluirá además el soporte de los televisores, players, puntos de datos y puntos eléctricos?

Incluirá administrador de contenidos, visualizador web del estado de los puntos, apoyo en gestión de redes con el área especialista de Metro y los equipos proporcionados por el proveedor.

¿Cuál será el horario y días para el Soporte? Si es por sitio, indicar horario y días por cada uno.

Se respondió más arriba.

¿El Mantenimiento incluirá además el mantenimiento de los televisores, players, puntos de datos y puntos eléctricos?

El mantenimiento incluye las mismas plataformas del soporte.

¿Cuál será el horario y días para el Mantenimiento? Si es por sitio, indicar horario y días por cada uno.

Se definirán en conjunto.

¿Cuál es la frecuencia anual para el mantenimiento preventivo?

Se definirán en conjunto, pero deben ser dos en el año, por lo menos.

¿Cuál es el horario de funcionamiento de los televisores por cada sitio? Nota: Importante para dimensionar el servicio de Soporte y recursos necesarios.

Se respondió más arriba.

En las Bases Administrativas, en el Formulario 7, se indica "El equipamiento de explotación del sistema tendrá servicios de operación las 24 horas todos los días". ¿Favor detallar a qué se refiere o qué se espera de esto?

Indica que los equipos estarán conectados y disponibles las 24 horas, más allá de que estén encendidos, pues deben prenderse y apagarse automáticamente.

En las Bases Administrativas, en el Formulario 7, se indica "Servicio de administración de plataforma de servidores (7x24)". ¿Favor detallar a qué se refiere o qué se espera de esto?

Indica que la plataforma donde se encuentran los contenidos de la programación garantice su operación constante.

En las Bases Administrativas, en el Formulario 7, se indica "mantención correctiva". ¿Corresponde al concepto de "Soporte" señalado en las bases técnicas?

No. La mantención tiene que ver con la revisión y certificación del correcto funcionamiento de equipos y sistemas.

En qué ventana horaria estarán encendidos los televisores? (Lunes a Domingo las 24 horas?, Lunes a Viernes en horario hábil?, etc, etc). Favor detallar por sitio.

Sólo será en horario de operación de Metro, incluidos fines de semana. Los horarios entre estaciones, oficinas y talleres son diferentes, pero deben definirse.

¿Los horarios de atención a que refiere el punto 5.2.1, en caso de contingencia, son horarios hábiles, lunes a viernes de 8 a 6 de la tarde, o 7 X 24?

En horario de operación de Metro.

Las bases indican que Metro proporcionará las pantallas que actualmente están operando en todos los puntos solicitados. ¿La mantención de estos terminales (Mini Box y Pantallas), será de responsabilidad del oferente o de Metro?

En hardware, proveedor se hará cargo de mantener solo los minibox.

¿Metro proporcionará también la red de cableado estructurado existente?

Sí.

¿La mantención del cableado y en caso de contingencias con éste, serán de responsabilidad del oferente o de Metro?

Serán de responsabilidad de Metro, pero el proveedor debe mantener coordinación con el área especialista de Metro para reportar inconvenientes e, idealmente, hacer seguimiento.

¿Esta red de cableado estructurado, está certificada?

Sí, en los puntos existentes.

¿La plataforma de LAN existente, tiene equipos administrables en todos sus tramos?

Sí.

Para confirmar que el software que ofreceremos para implementar la plataforma, requerimos saber el modelo exacto de los Minibox existentes, así confirmaremos que sus características pueden sustentar de buena forma la nueva plataforma.

Esto fue respondido más arriba.

Como oferente damos por sentado que se permitirá acceso a la red de datos, para cumplir de buena forma con la administración de ésta.

Así es. Debe coordinarse con el área especialista de Metro.

Actualmente, ¿cómo y vía qué cable (o señal) logran apagar y encender remotamente los televisores? Asimismo, ¿pueden también cambiar canales y señales de entrada?

Es un sistema remoto, vía web, desarrollado por el proveedor. Permite cambiar canales y señales de entrada.

¿Cuál es el modelo del televisor Sony Bravia instalado?

Está respondido más arriba.

En caso de no tener el modelo, nos pueden indicar las entradas de señal que tiene el televisor, en particular:

Está respondido más arriba.

Dada la solicitud de sintonizar señales de canales abiertos. ¿Ya se cuenta con señal abierta? Si es así, vía qué cables? Ejemplo: Coaxial, HDMI, VGA, DVI o RCA.

No todos los puntos tienen señal abierta, y los que tienen son vía antena.

¿Qué horarios debe cubrir el contrato de mantención y continuidad operativa?

Durante el horario de funcionamiento de Metro.

¿En relación con la producción de las cápsulas de video, es posible especificar en general el tipo en locaciones?

Dependencias de Metro y, a veces, alrededores.

En el Punto 2.2 de las especificaciones técnicas se menciona que hay que producir 10 piezas de gráficas animadas y adicionalmente contemplar la Adaptación de gráficas elaboradas por Metro. ¿Es posible especificar el número o volumen de estas gráficas adaptadas?

Son variables, pero nunca son más de dos o tres al mes. Es posible que tengamos meses sin requerir este servicio.

Cuál es el tipo de conectividad presente, ¿hay acceso a WiFi en el lugar de instalación?

Hay puntos con accesos a Internet vía cable y otros vía WiFi.

¿La carga de contenido será realizada exclusivamente por el oferente o Metro también subirá contenidos? Entregar alcances del administrador web del contenido.

La carga de contenidos la realiza el proveedor, pero debe capacitar a unas dos personas de Metro para que conozcan el sistema y también puedan, eventualmente, ingresar contenidos.

El administrador web debe ser capaz de armar la programación, ordenar contenidos, tiempos, mostrar el estado de conexión de los puntos, etc.

Alcances del hosting de contenidos.

Lo esencial es que los contenidos deben estar en una plataforma que el proveedor pueda administrar sin problemas y que asegure la transmisión de datos necesaria para el correcto funcionamiento del sistema, cumpliendo también con los estándares de seguridad óptimos.

¿Qué horarios debe cubrir el contrato de mantención? ¿5x8 estaría bien?

El soporte y la mantención deben estar asegurados durante el tiempo de operación de Metro.

Para el encendido y apagado remoto de las pantallas se requiere interface RS232, ¿las pantallas poseen esta interface de control?

Eso lo desconocemos, pero pueden revisar las especificaciones de los televisores. Son marca Sony, modelo KDI-40BX455.

Con respecto a la Configuración remota de función de televisor (HDMI, Cable, Antena). ¿La idea es poder cambiar la fuente de contenidos a distancia y en cualquier minuto?

La idea es hacerlo remotamente, pero de manera programada con anticipación cuando se requiera.

La opción de monitoreo remoto del estado de funcionamiento de equipos y sistema. ¿Esto incluye las pantallas?

Idealmente, pero no es excluyente si se asegura el encendido automático de ellas.

¿Existe algún requerimiento especial para el firewall que debe ser considerado?

No.

Catastro de Monitores, modelo y marca.

Esto ha sido respondido más arriba.

Catastro de Media Players, configuración , marca y S/O.

Esto ha sido respondido más arriba.

Es posible sugerir en capa de servicios para hardware reemplazo de monitores profesionales.

Toda sugerencia es posible. Más allá de esto, igualmente se debe asegurar el funcionamiento del sistema bajo las condiciones actuales.

Es requisito disponer de plataforma integrada con Editor de Contenidos.

La plataforma debe permitir la carga de contenidos de manera rápida y simple. Si a eso se refiere con editor de contenidos, entonces sí.

¿Por políticas de seguridad Metro S.A. se debe considerar antivirus en Media Players? De ser así favor informar plataforma corporativa u homologaciones.

Los mecanismos de seguridad, antivirus y relacionados, quedan a criterio del proveedor, siempre y cuando cumplan con la continuidad del servicio y resguarde la transmisión segura de datos.

Widget ( Santoral , T° , Hora ) se alojan en base de datos local ( intranet ) o externa ?

Externa, proporcionada por el proveedor.

Proyección de integración con RR.SS ( Facebook, Instagram u otro )

No por ahora.

Restricciones de S/O para Media Players , solo Windows,Linux, Android etc..

No hay.

Concurrencia de usuarios de parte de Metro a plataforma CMS (Content Management System) , si es más de 1 se requiere perfiles y restricciones? ejemplo Administrador , Marketing , RR.HH etc.

Con un perfil de usuario, como administrador, es suficiente. Lo óptimo sería tener dos licencias de administrador.

En en el EETT se menciona que "Los monitores que se utilizan son televisores LED normales, de 40 pulgadas y con entradas VGA y HDMI." Dichos televisores tienen solo una u otra entrada, o ambas?

Pueden revisar las especificaciones de los televisores. Son marca Sony, modelo KDI-40BX455.

Son todos los televisores Sony u otra marca y modelo además? Por favor enviar Marca y modelo de TV de cada lugar a implementar.

Esto se respondió más arriba.

En en el EETT se menciona "- Gestión y publicación semanal de contenidos, según requerimientos de Metro. Es posible que se necesite de vez en cuando la carga urgente de contenidos puntuales." 7x24?, 9x5? que SLA se espera?

La carga de contenidos se programará idealmente una vez por semana. A veces se solicitará subir algún video o gráfica que haya quedado pendiente. Las urgencias son muy excepcionales y se dan en horario de oficina, salvo la huincha americana, que podría solicitarse en caso de emergencia.

¿Profesionales desarrollo web? No tiene nada que ver.

Si tiene relación, en caso de que el proveedor proponga desarrollar la plataforma de administración remota de contenidos vía web, o bien, modificarla para asegurar un mejor servicio con el paso del tiempo. También pueden ayudar en el soporte y la optimización de la misma.

En en el EETT se menciona: "Este servicio, por lo menos, debe incluir lo siguiente: Administrador web de contenidos." Se refiere a una persona o al software que gestiona los contenidos?

Un software que gestione los contenidos y su aparición en la parrilla programática.

En el EETT se menciona: "Este servicio, por lo menos, debe incluir lo siguiente: Mantenimiento y soporte de equipos y plataforma": ¿Que SLA o nivel de servicio se espera? ¿Cuál es el alcance de la mantención?

Estamos abiertos a las propuestas que lleguen sobre nivel de servicio, para evaluar. Sobre mantención se ha respondido más arriba.

En el Artículo 20 de las bases se menciona que: "La prestación de los servicios, deberá efectuarse dentro del plazo de 12 (doce meses), a contar del día 01 de junio de 2015 pudiendo ser prorrogado por hasta por 12 meses, a sola decisión de Metro S.A., lo que deberá comunicar a la otra parte a lo menos con 30 días de anticipación al vencimiento del plazo primitivo. Metro S.A. se reserva la facultad de postergar la fecha de inicio de los servicios." ¿Hasta por cuánto tiempo puede ser esto? ¿Qué ocurre si nosotros ya adquirimos los equipos y Metro decide postergar el inicio por seis meses o un año, por ejemplo?...

La prórroga se refiere a prolongar el contrato por 12 meses más. Sobre postergar la fecha, se refiere a que es posible que se firme el contrato con el nuevo proveedor en una fecha posterior a la mencionada. Cabe aclarar que este hito es el que da inicio automático al servicio.

En el Artículo 23 de las bases se menciona que: "El Contratista deberá estar en condiciones de desarrollar todos los servicios que se contemplan en las Especificaciones Técnicas, dando cumplimiento a todas las exigencias que en ellas se exponen a partir del 01 de junio de 2015. Metro S.A. se reserva la facultad de postergar la fecha de inicio de los servicios."  
Idem anterior

Se respondió arriba.

En el Artículo 23 de las bases se menciona que: "Metro S.A. pagará el servicio por mes vencido, mediante vale vista bancario, previa emisión del formulario de "Hoja de entrada de servicio" (HES) por parte de Metro S.A., siendo condición necesaria para la emisión de este documento el cumplimiento íntegro de las condiciones contractuales pactadas, así como la recepción conforme de los servicios de la respectiva Administración Técnica del Contrato."  
¿Que condición puede generar que aun cuando los servicios se hayan prestado correctamente, no se entregue recepción conforme por parte de Metro y no se apruebe el HES? ¿Qué instancias de apelación y tiempos existen?

Si los servicios se presentaron correctamente, como dice, habrá recepción conforme de los mismos.

En el Artículo 25 de las bases se menciona que: "Las multas que podrá aplicar y las causas específicas que darán lugar a las mismas, se detallan a continuación: En el caso de que el Contratista no se presente a una reunión que haya sido previamente acordada: aplica una multa equivalente a 0,3 UF + IVA." ¿Cuáles son los mecanismos de formalización de acuerdos?

Todas las reuniones serán agendadas por correo electrónico.

En el Artículo 25 de las bases se menciona que: "En el caso que el Contratista no cumpla los plazos de entrega establecidos: aplica por día de retraso una multa de 2 UF + IVA. Si los retrasos son atribuibles a Metro, qué beneficio recibe el contratista, entendiendo que hay gastos asociados?

Si los retrasos son responsabilidad del Metro, el contratista no debe ser multado.

En el Artículo 25 de las bases se menciona que: "Respecto del servicio de soporte y mantención, en caso de incidente se cobrará una multa de 1 UF + IVA si no se genera un diagnóstico y plan de acción hasta una hora después de reportado." ¿Cuál es el horario hábil?"

Durante el horario de operación de Metro. Cabe señalar que los incidentes de este tipo son muy esporádicos, prácticamente no hemos tenido.

¿Cuál es la ponderación para los antecedentes y especificaciones a entregar por parte de los proponentes?

Remitirse al artículo 13 de las Bases Administrativas, último párrafo.

Los equipos reproductores actuales, ¿son de propiedad de Metro o del proveedor actual? ¿En caso de que sean de propiedad de Metro, sería posible utilizarlos?

Son del proveedor.

En el EETT se menciona que: "5.2.1. En caso de ocurrir un incidente que afecte al sistema, ya sea por falla de equipos, software o redes, existe un plazo máximo de una hora tras el reporte oficial de Metro, vía correo electrónico, para generar el diagnóstico y plan de acción, el cual debe ser aprobado por el área de Alineamiento y Gestión del Cambio" y que "En caso de requerirse la instalación y actualización urgente de la huincha americana, el plazo para hacerlo es de media hora desde la solicitud de Metro, vía correo electrónico y/o llamada telefónica." ¿Cuál es el horario hábil para ambas necesidades?

Durante el horario de operación de Metro.

¿Es posible contar con un acceso remoto permanente desde el exterior de la red de Metro hacia los equipos para labores de soporte?

Es posible, coordinando con el área especialista de Metro.

En el EETT se menciona que: "Metro S.A. se compromete a: Respetar todos los plazos acordados con el proveedor para el cumplimiento de las fechas de entrega." ¿Cuál es el mecanismo o documento con el cual se acuerdan dichos plazos con el proveedor?

No hay una forma preestablecida. Los acuerdos pueden establecerse en minutas de reuniones, por ejemplo. La idea es coordinar en conjunto con el proveedor la metodología.

Se solicitan dos ámbitos de servicio.

2.1 Desarrollo de la implementación de sistema de cartelería digital.

2.2 Producción de contenidos para Ánden TV

¿Estos deben ser presentados como ítems aparte en la oferta comercial?

La presentación debe hacerse por puntos, como aparece en las bases.

¿Pueden ser adjudicados independientemente?

Es una opción que se maneja.