

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SERVICIO DE TRANSPORTE DOCUMENTAL VÍA VALIJA METRO S.A.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO

El servicio de post venta de Tarjeta bip!, atiende todas las solicitudes derivadas de aquellas tarjetas que están deterioradas y/o presentan fallas en el sistema de transporte público, siendo atendidas en Oficinas de Servicio al Cliente y en Centros bip! Alto Estándar con servicio de tarjetas. Estas tarjetas deterioradas o defectuosas deben ser retiradas desde la oficina donde se realiza la atención y por medio del servicio encomiendas deben ser trasladadas diariamente a las oficinas centrales de Metro, para su procesamiento. Dichas tarjetas no son consideradas especies valoradas para efectos de este servicio, aun cuando su contenido es muy importante para la operación diaria.

La empresa Metro de Santiago, requiere los servicios de un operador logístico para el traslado y recepción diaria de encomiendas (documentos no valorados) relacionadas a los trámites de los respaldos asociados a las solicitudes ingresadas por nuestros clientes en la red de oficinas de Servicio al Cliente de tarjeta bip! y los centros bip! AS, todos ellos ubicados en la Región Metropolitana.

El servicio requerido contempla:

1.1. Retiro de encomiendas en Oficinas de Servicio al Cliente y Centros bip!

El operador logístico deberá realizar diariamente despliegue a 30 puntos distribuidos en la Región Metropolitana. Lo anterior, con el fin de recepcionar los respaldos de los trámites realizados el día anterior por cada uno de los puntos señalados. Cabe mencionar que estos retiros diarios no constituyen un fijo asegurado mensual.

En esta etapa el operador deberá considerar un tiempo máximo de espera de 15 minutos por puntos **sin costo adicional** y firmar el retiro de cada encomienda.

Posterior a ello de no ser concretado el retiro, no siendo el proveedor el responsable de éste, Metro igualmente pagará el valor del servicio establecido para dicha sucursal. Metro podrá solicitar nuevamente el retiro, siendo este catalogado como retiro especial, considerando como costo el establecido en el formulario económico asociado al perímetro de Américo Vespucio.

El operador logístico deberá verificar y recibir la encomienda sellada con cierre de seguridad y en buen estado. Dicha valija será proporcionada por Metro y la recepción conforme se realizará con la firma del acta de recepción, que respalda que todas las encomiendas fueron recibidas en óptimas condiciones, por el operador logístico.

El operador debe recibir encomiendas sólo en óptimas condiciones (Cerradas con cierre de seguridad). En caso de no ser así deberá ser comunicado a la Contraparte técnica de la Subgerencia de Servicio al Cliente canal de ventas, la cual será declarada al adjudicado. Los horarios, direcciones de retiro y entrega diaria se señalan en el punto 1.4 del presente documento.

Cada punto tiene como frecuencia una cantidad de 5 retiros semanales (5x30 puntos de retiro), la excepción se presenta cuando existen días feriados. Y para todo efecto de administración y pago de factura se considerará mes cerrado, vale decir mes ejecutado.

Ejemplo:

Mes	días de trabajo	facturación
Septiembre	22	Valor total de encomiendas X días trabajados del mes de septiembre

1.2. Traslado y recepción en oficinas de Metro.

Luego del retiro de la encomienda en cada punto, el operador logístico deberá trasladarlas en móvil a las oficinas corporativas de Metro. Luego de ello cada conductor deberá entregar a la contraparte técnica la encomienda y deberá llevarse la encomienda vacía para realizar el despliegue logístico al día siguiente.

Cabe señalar que cada encomienda deberá llegar a las oficinas de Metro desde las 07:45 y como plazo máximo hasta las 08:15 hrs. de Lunes a Viernes. Los horarios de retiro y entrega diaria se señalan en el punto 1.4 de las presentes bases técnicas.

1.3. Valores de Encomienda Normal y adicional.

De acuerdo a lo señalado en los puntos 1.1 – 1.2 – 1.3 el oferente deberá proponer un valor unitario por el servicio de retiro y traslado de la encomienda a Metro, utilizando el anexo N° 11 formulario de propuesta económica. (Se adjunta)

En caso que Metro de Santiago, requiriese una encomienda especial y/o la incorporación de un nuevo recorrido, el operador logístico deberá proponer un valor por este concepto, utilizando el formulario de propuesta económica, para Puntos Fuera del Radio de Américo Vespucio y Puntos dentro del radio de Américo Vespucio.

1.4. Horarios de retiro y recepción.

A continuación se detallan los puntos y horarios en los cuales se deben retirar las encomiendas por cada punto:

MOVIL	COMUNA	UBICACION	OPERADOR	Horario de Retiro	Días de Retiro	Consideración
41	PUENTE ALTO	AV. CONCHA Y TORO N° 265 METRO PLAZA PUENTE ALTO, LOCAL 8	OSC	Desde las 19:30 a 19:50	Lunes a Jueves	Retiro fin de semana, 14:00 Hrs Día Domingo
	PUENTE ALTO	EJERCITO LIBERTADOR N° 3263 / 3269	SERVIPAG	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
	LA FLORIDA	SAN JOSÉ DE LA ESTRELLA N° 1189	SERVIPAG	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
70	LAS CONDES	Metro Escuela Militar N° 4400, Local 168, Sub Centro	OSC	Desde las 19:30 a 19:50	Lunes a Jueves	Retiro fin de semana, 14:00 Hrs Día Domingo
	LAS CONDES	FLORENCIO BARRIOS N° 1660	SERVIESTADO	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
	SANTIAGO	San Francisco N° 1085	TRANSBANK	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
24	QUILICURA	O'HIGGINS N° 038	SERVIPAG	Retiro 21:45 Hrs.	Lunes a Jueves	Retiro fin de semana, 21:50 Hrs día Domingo.
	RECOLETA	Metro A. Vespucio Norte N° 680, Local N° 3	OSC	Desde las 19:30 a 19:50	De lunes a jueves	Retiro fin de semana, 14:00 Hrs Día Domingo
	RECOLETA	AVENIDA EL SALTO N° 2693	TRANSBANK	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
	SANTIAGO**	Estado N°383	OSC	Solo en la mañana 8:00 hrs	Lunes a Viernes	
33	LA CISTERNA	Metro La Cisterna, Jose Miguel Carrera# 9312 Local N° 6	OSC	Desde las 19:30 a 19:50	De lunes a jueves	Retiro fin de semana, 14:00 Hrs Día Domingo
	SAN MIGUEL	DEPARTAMENTAL N°518	SERVIPAG	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
	PEDRO A. CERDA	CLOTARIO BLEST N° 5190	TRANSBANK	Retiro 21:45 Hrs.	Lunes a Jueves	Retiro fin de semana, 21:50 Hrs día Domingo.
	LA GRANJA	SANTA ROSA N°10286	SERVIPAG	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
80	HUECHURABA	RECOLETA N° 5615	SERVIPAG	Retiro 21:45 Hrs.	Lunes a Jueves	Retiro fin de semana, 21:50 Hrs día Domingo.
	CONCHALI	INDEPENDENCIA N°5784	SERVIPAG	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
	INDEPENDENCIA	AVENIDA INDEPENDENCIA N°2127	TRANSBANK	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
32	MAIPU	MANUEL RODRIGUEZ N° 1853	SERVIESTADO	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
	MAIPU	PAJARITOS N°4921 (Costado Sta. Isabel)	SERVIPAG	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
	ESTACIÓN CENTRAL	5 DE ABRIL N° 5101	TRANSBANK	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
56	LA REINA	LARRAÍN N°8580	SERVIPAG	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
	MACUL	ESCUELA AGRÍCOLA N°3142 - 3150	SERVIPAG	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
	NUÑO A	PEDRO VALDIVIA N° 3399	TRANSBANK	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
	PROVIDENCIA	BILBAO N° 1966	SERVIESTADO	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
24	PUDAHUEL	SAN PABLO N° 8636	SERVIPAG	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
	QUINTA NORMAL	JJ PEREZ N°6089	SERVIPAG	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
38	SAN BERNARDO	FREIRE N° 399	SERVIESTADO	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	
	LO ESPEJO	AV. CENTRAL N° 8515	SERVIPAG	Retiro 21:45 Hrs.	Lunes a Jueves	Retiro fin de semana, 21:50 Hrs día Domingo.
77	RENCA	DOMINGO SANTA MARIA N°4039- 4077	SERVIPAG	Retiro 21:45 Hrs.	Lunes a Jueves	Retiro fin de semana, 21:50 Hrs día Domingo.
	PROVIDENCIA	PIO NONO 03	TRANSBANK	Solo en la mañana desde las 7:00	Lunes a Viernes	

La cantidad de retiros semanales no constituye compromiso de pago fijo mensual por parte de Metro de Santiago.

Las ubicaciones y cantidades programadas podrán variar según necesidad del servicio o solicitudes puntuales de Metro.

El oferente puede realizar su coordinación y despliegue según lo que estime, siempre que cumpla con las condiciones de entrega en tiempo y forma descritas en el título 1.4.

2. GLOSARIO

- **Encomienda:** Encomienda que no contiene especies no valoradas con antecedentes de respaldos, de los trámites que realizan nuestros clientes en la red de Servicio al Cliente de tarjeta bip!
- **Solicitudes:** Respaldos con la documentación necesaria para procesar las transacciones requeridas por nuestros clientes.
- **Centro bip! con servicio de tarjetas:** Oficinas que prestan servicio de carga de tarjetas y adicionalmente el servicio de post venta a los usuarios de sistema de transporte público de Santiago, donde se pueden realizar solicitudes de traspasos, recambios y reposiciones de tarjetas bip! portador.
- **Operador Logístico:** Empresa adjudicada por Metro, encargada del proceso de retiro y traslado de las encomiendas con la información de los trámites de los usuarios de tarjeta bip! para su procesamiento.
- **Valija:** Carpeta de género con llaves donde se traslada la documentación.

3. CONSIDERACIONES ESPECIALES DEL SERVICIO

Para entregar más antecedentes a cerca del servicio y detallar el proceso de propuesta económica, se especifica que, de los puntos señalados en el punto 1.4 horarios de retiro y recepción, se debe considerar retirar la Encomienda tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- 20 ubicaciones tienen programados sus retiros de Lunes a Viernes a las 07:00 AM
- 1 ubicación tiene programado sus retiros de Lunes a Viernes a las 08:00 AM
- 9 ubicaciones tienen programados sus retiros de Lunes a Jueves al final de la jornada:
 - Para estas 9 ubicaciones se debe considerar custodia de Encomiendas, dado que la entrega de estas se debe realizar al día siguiente en las oficinas centrales de Metro a partir de las 7:45 AM durante esta custodia la valija debe permanecer cerrada.
 - De las 9 ubicaciones, el día domingo se debe realizar retiro en los siguientes horarios:
 - 4 ubicaciones retiro los días domingo a las 14:00
 - 5 ubicaciones retiro los días domingo a las 21:50

Cuando hay feriados es factible que se presente la necesidad de un retiro especial lo que se coordina por evento, y con una anticipación de 24 horas.

La entrega de las 30 Encomiendas debe estar en las oficinas corporativas de Metro a las 7:45, con un horario máximo de entrega a las 8:15 AM.

4. ADMINISTRACIÓN Y PROCESO DEL SERVICIO DE ENCOMIENDAS.

El oferente deberá considerar proceso de administración relacionados al servicio que se simula a continuación.

Simulación de un de retiro y entrega:

- El personal debe presentarse en el punto de retiro, debidamente identificado con una credencial de la empresa adjudicada que considere foto, nombre y Rut de la persona que retira. Esta credencial podrá ser la existente de la empresa, sin necesidad de que sea de exclusividad para este servicio.
- El control de ingreso a cada sucursal, se encuentra asociada a nombre completo, RUT del conductor, más patente del móvil autorizado a retirar valija por sucursal. Para lo anterior, el proveedor adjudicado deberá entregar nómina antes indica y actualizar en caso de rotación. Sin ello el conductor quedará inhabilitado para gestionar en la sucursal.
- El servicio de transporte debe retirar la encomienda con el contenido de la gestión del día y trasladarla a las oficinas centrales de Metro, según lo declarado en el punto 3.0.
- El tiempo máximo de espera por móvil en el punto de retiro, deberá ser de 15 minutos, **sin costo adicional**
- Al momento de entregar en Metro la encomienda con contenido del punto precedente, debe abrir la Encomienda, sacar el contenido y dejarlo en la ubicación destinada para el proceso y llevarse la Encomienda sin contenido para entregarla en la ubicación descrita en el punto 1.4. Para reanudar el proceso al día siguiente.
- Las Encomiendas no corresponde a despacho de documentos valorados y/o bancarios. El contenido de la encomienda corresponde a formularios de atención y tarjetas falladas lo que no constituye especies valoradas.

4.1. Contrapartes técnicas.

Metro de Santiago pondrá a disposición un coordinador de encomiendas a cargo de la operación diaria, quien tendrá las funciones de controlar la correcta ejecución del contrato en cuanto a plazos y reporte de anomalías a la contraparte del oferente adjudicado. Adicionalmente el oferente podrá tomar contacto e informar al coordinador cualquier incumplimiento por parte de la red de atención que le perjudique el cumplimiento de su servicio, lo cual no se entenderá como responsabilidad del operador y no afectara su facturación.

Asimismo el oferente deberá considerar una contraparte, con la cual Metro se pueda contactar frente a solicitudes de recorridos nuevos, aclaraciones frente a situaciones puntuales que deban ser gestionadas y/o

reportadas respecto al servicio, además de reportar situaciones referidas al pago de servicio o eventuales multas.

5. RECURSOS HUMANOS Y LOGISTICOS.

El operador logístico debe contar con un equipo humano de acuerdo a la naturaleza del servicio, debidamente instruido sobre las características del servicio a contratar, donde se destaque la puntualidad y la responsabilidad que considera la entrega de un despliegue diario.

6. INCUMPLIMIENTOS Y MULTAS ASOCIADAS AL SERVICIO.

En caso de incumplimientos en la prestación del presente servicio, Metro podrá aplicar las siguientes multas:

<u>INCUMPLIMIENTO</u>	<u>MULTA Y/O DESCUENTO</u>	<u>CRITERIO</u>	<u>OBSERVACIÓN</u>
Por incumplimiento de horario de entrega en Metro.	10% al valor de la tarifa diaria.	Por evento comprobado por la contraparte técnica de Metro, superior o igual a 30 min.	El % se aplica sobre la tarifa del punto con retraso o sin entrega.
Por pérdida de una o más encomiendas.	El doble del valor ofertado por el oferente respecto de la dirección desde donde proviene la encomienda perdida.	Por evento comprobado por la contraparte técnica de Metro.	Adicional a la multa, el operador deberá reponer o restituir la valija (bolso), considerando el valor comercial de la valija, el cual asciende a 25.000 + IVA aprox.
En caso de no ejecutar 1 o más de los retiros diarios programado.	Descuento del 20% al valor de la tarifa diaria asociada a la ubicación en incumplimiento.	Por evento comprobado por la contraparte técnica de Metro	El retiro no ejecutado se debe realizar en contingencia con cargo al oferente, teniendo como plazo máximo una hora para su entrega en Metro.

7. ESTRUCTURA DE PROPUESTA TÉCNICA

El Documento Propuesta Técnica constituye un **requisito de admisibilidad** de la oferta y debe contener íntegramente los puntos declarados a continuación:

7.1. Presentación de la empresa.

Datos básicos de la empresa, nombre, Rut, ubicación, **N° de** personas destinadas a trabajar en este proyecto, entre otros.

7.2. Diseño del proceso.

- Descripción del proceso para abordar el servicio.

- Declaración de que el proceso se llevará a cabo en los plazos y horarios señalados en el punto 2.0

7.3. Plan de contingencia.

Declarar los riesgos y medidas preventivas y/o correctivas, técnicos, de acuerdo a lo señalado en el punto descripción del servicio requerido y estimar el tiempo de recuperación, en el evento que este riesgo implique la interrupción operacional del proceso.

Estructura de declaración del plan de contingencia.

PROCESO-ACTIVIDAD	RIESGO/AMENAZA	TIPO DE MEDIDA	CORRECCIÓN/SOLUCIÓN

Cada oferente deberá presentar dos riesgos por etapa del servicio, indicando una medida preventiva y una correctiva para cada riesgo.

EJEMPLO:

PROCESO-ACTIVIDAD	RIESGO	TIPO DE MEDIDA	CORRECCIÓN/SOLUCIÓN
Retiro en Centro bip!	Retraso en el retiro	Preventiva	Tener móvil de reserva
		Correctiva	Envío de móvil de reserva al centro bip!

8. RECURSOS HUMANOS Y LOGISTICOS.

El oferente debe presentar el organigrama con el cual sostendrá la operación del servicio. Considerando:

- Coordinador (contraparte)
- Número de choferes por ruta.

9. REPORTE.

El oferente deberá considerar en su propuesta técnica el modelo de reporte mensual de rutas realizadas para contrastarlo con la contraparte técnica y proceder al pago, descuentos o multas según corresponda.

10. VIGENCIA.

La prestación de los servicios contratados, deberá efectuarse dentro del plazo de 36 meses, a contar del día 01 de marzo de 2015. Metro de Santiago se reserva la facultad de postergar la fecha de inicio de los servicios. Pudiendo ser renovados por un período de hasta 12 meses a sola decisión de Metro.

No obstante, METRO DE SANTIAGO, podrá poner término anticipado al contrato en cualquier momento de su vigencia y/o renovaciones, sin expresión de causa y sin necesidad de declaración judicial o arbitral alguna y, sin derecho a indemnización o compensación de ninguna especie a favor del CONTRATISTA, previo aviso por escrito, enviado al domicilio que éste hubiere indicado en la comparecencia del Contrato, mediante aviso escrito, con a lo menos 60 días de anticipación a la nueva fecha de término del contrato. En este caso sólo se pagarán los servicios efectivamente prestados y recibidos a su satisfacción hasta la fecha señalada en la comunicación.