

RESPUESTAS A PREGUNTAS
LICITACIÓN PÚBLICA “CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS, MANTENIMIENTO, LOGÍSTICA Y GARANTÍA DE HARDWARE Y SOFTWARE PARA METRO S.A”.

1. ¿Cuál es el contratista que actualmente presta el servicio?
Respuesta: **ITQ- LATAM.**
2. ¿Es posible acceder a la nómina de personas que actualmente trabajan en el servicio?
Respuesta: **No**
3. ¿No hay inconveniente con negociar con las actuales personas?
Respuesta: **No hay inconveniente, Queda sujeto a relación entre proveedores**
4. ¿El IVR, ACD, CTI a licenciar debe ser de algún desarrollador en especial?
Respuesta: **No, El IVR, ACD y CTI debe ser estándar e integrarse a la plataforma de telefonía existente en metro**
5. ¿Es posible tener el servicio de soporte directo de nivel 2 y 3 a través de nuestro distribuidor certificado de productos Microsoft? o debemos nosotros acreditar el licenciamiento directo para dicho soporte
Respuesta: **Remítase al punto 4.2 letra a) producto 1: centro de servicios a usuarios, de las EE.TT**
6. ¿es excluyente que el oferente no posea experiencia explícitamente en el servicio solicitado? No así en la administración de recursos humanos (Outsourcing)
Respuesta: **remitirse a EE.TT y formularios N° 4 Experiencia de Bases administrativas.**
7. ¿la condición de no poseer 3 multas por el mismo indicador para ser causal de termino de contrato es analizado mensualmente o anual?
Respuesta: **Remitirse a Aclaración #6, remitirse a Artículo N°34 Bases Administrativas Título I, donde se establecen las causales que provocarán termino anticipado del contrato**
8. ¿Cuál es la estadística de multas que presenta el actual servicio?
Respuesta: **Remitirse a Aclaración#5**
9. Para el servicio que soportará los distintos softwares del servicio, ¿Metro dispondrá de un espacio físico para la disposición del servidor requerido a disponer?
Respuesta: **No, el servidor ITSM debe estar en las dependencias de proveedor con sus respectivos aplicativos licenciados**
10. En el aspecto de respaldo de energía para el servidor, ¿Metro asegura el 100% de suministro eléctrico dentro de las oficinas donde trabajarás los profesionales requerido y se montará el servidor?
Respuesta: **Remitirse a Respuesta Pregunta N°9**
11. ¿Metro dispone de áreas en la cuales las personas puedan tomar su colación?
Respuesta: **Si**

12. ¿Metro dispondrá de un estacionamiento full time para el vehículo que tendrá disponibilidad absoluta para el servicio? O el contratista deberá considerar arrendar un estacionamiento cercano.

Respuesta: **No, en caso de ser requerido se debe coordinar previamente con el administrador de contrato para evaluar disponibilidad.**

13. Para los trayectos internos dentro de la red de metro, ¿Metro entregará un pase de acceso a las estaciones para movilidad del servicio?

Respuesta: **si, metro hará entrega de credenciales con los accesos solicitados**

14. ¿El ITSM debe ser de algún proveedor en especial? y ¿Cual están utilizando actualmente?

Respuesta: **no, en la actualidad Proveedor dispone de su propio ITSM**

15. Es posible conocer el nombre del proveedor actual que presta el servicio?, Dentro del proceso de licitación, está considerado o permitido el traspaso de personal (en el caso de cambio de proveedor actual)? Del punto anterior, Si es afirmativa la resp.

Respuesta: **remítase a la respuesta de las preguntas 1 y 3.**

16. De acuerdo al contrato tipo, enviado en las bases administrativas I, se indica que en el punto 4 de "Anticipos y Reajuste" que no están contemplados. Que pasará en la eventualidad que existan cambios en la jornada laboral o sueldo mínimo por ejemplo?

Respuesta: **Este contrato no considera ningún tipo de reajustes ni anticipos, remítase al artículo N°20 Reajustes y Anticipos de las Bases Administrativas Título I**

17. En relación a las multas. Es posible conocer estadística con el proveedor actual?

Respuesta: **Si, Remítase a Aclaración #5**

18. En relación a los indicadores de nivel de servicio (SLA), es posible tener estadística del proveedor actual?

Respuesta: **Si, Remítase a Aclaración #5, en términos generales el contratista tiene un nivel de cumplimiento alrededor del 80%**

19. El periodo de inducción (3 semanas) para el personal nuevo que se incorpora, es cancelado por Metro?

Respuesta: **no, además remítase a Aclaración#4 punto N°2.**

20. Art 10 (BA) ¿Es posible presentar póliza de garantía de seriedad de la oferta en vez de boleta?

Respuesta: **No, remítase a artículo N° 4 Bases Administrativas Título II**

21. Art 14 (BA) ¿Es posible ampliar el plazo de suscripción del contrato de común acuerdo entre las partes?

Respuesta: **No, Remítase a artículo N°7 de Bases Administrativas Título II- Plazo de Ejecución**

22. Art 21 (BA) Favor indicar: ¿cuál es el plazo del que dispondrá METRO para autorizar los estados de pago y emitir la correspondiente HES?

Respuesta: **Remítase a artículo N°8 de Bases Administrativas Título II- Formas de pago y facturación y artículo N°21 de Bases Administrativas Título I- Facturación y Pago**

23. Art 22 (BA). Favor aclarar que las multas solamente podrán ser cursadas frente a incumplimientos imputables al proveedor.

Respuesta: ***Sí, Remítase a artículo N°22 de Bases Administrativas Título I- Multas y Artículo N°9 Bases Administrativas Título II***

24. Art 22 (BA). Favor indicar cuál será el procedimiento de aplicación de multas que permitirá al proveedor aportar mayores antecedentes en orden a defenderse y/o oponerse a éstas con motivos fundados.

Respuesta: ***Remítase a artículo N°22 de Bases Administrativas Título I- Multas y Artículo N°9 Bases Administrativas Título II***

25. Art 22 (BA). ¿Cuál es el límite de las multas? ¿Es posible negociar un límite a las multas que corresponda a un monto total del contrato?

Respuesta: ***No existe limite, pero para Metro, el exceder el 10% del total del contrato en Multas podrá ser una causal de termino de contrato, Remítase a artículo N°22 de Bases Administrativas Título I- Multas***

26. Art 23 (BA). ¿Es posible limitar la responsabilidad del proveedor al 20% del monto total del Contrato?

Respuesta: ***No, Remitirse a Bases Administrativas Artículo 23 Título I-Daños y Perjuicios***

27. Art 23 (BA). ¿Es posible limitar la responsabilidad del proveedor al 100% del monto total del Contrato?

Respuesta: ***Remitirse a Bases Administrativas Artículo 23 Título I-Daños y Perjuicios***

28. Art 23 (BA). ¿Es posible negociar un límite a la responsabilidad del proveedor de común acuerdo ente las partes?.

Respuesta: ***No es posible, Remitirse a Bases Administrativas Artículo 23 Título I-Daños y Perjuicios***

29. Art 15 (BA). ¿Es posible presentar póliza de garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento en vez de boleta?

Respuesta: ***No es posible, Remítase a Artículo N°15 Bases Administrativas Título I- Garantía de Fiel Cumplimiento y Artículo N°5 Bases Administrativas Título II***

30. Art 15 (BA). Favor aclarar que la garantía de "Fiel y Oportuno Cumplimiento" es la misma que la de "Buena Ejecución"?

Respuesta: ***Sí, Remítase a Artículo N°15 Bases Administrativas Título I-Garantía de Fiel Cumplimiento y Artículo N°5 Bases Administrativas Título II***

31. Art 23 (BA). Favor limitar los daños respecto de los cuales será responsable el proveedor toda vez que, la regla general es la responsabilidad por daños efectivos directos y previstos excluyendo daño moral y lucro cesante.

Respuesta: ***No es posible, Remitirse a Bases Administrativas Título I Artículo 23 -Daños y Perjuicios***

32. Art 30 (BA) ¿Es posible limitar la obligación de confidencialidad a 5 años contados desde el término de la relación contractual?

Respuesta: **No, remítase a Artículo N° 30 Bases Administrativas Título I - Confidencialidad**

33. Art 34 (BA) Frente a un término anticipado sin causa, ¿es posible negociar un plazo de pre-aviso superior y/o proponer tabla de salida tendiente a mitigar las inversiones realizadas por el proveedor?

Respuesta: **Sí es posible.**

34. General. ¿Es posible negociar los términos y condiciones del contrato que se suscribirá con el proponente adjudicado?. Lo anterior, en atención al principio de la libertad contractual y del equilibrio financiero entre las partes. Toda vez que, no se trata de un Contrato de Adhesión.

Respuesta: **No es posible, remitirse a Artículo N° 14 Bases administrativas Título I**

35. Requerimientos de Ciberseguridad para proyectos de Tecnología de Metro S.A.; considerando que cumplir con estos requerimientos pudieran significar un costo adicional a los servicios contratados ¿ dónde se pueden ver ?

Respuesta: **Documento será subido a Portal**

36. BT 5.2.4 ¿Es posible que se haga una apertura más detallada de los tipos de solicitudes atendidas por cada ITEM?

Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5, Punto N° 3 Dimensionamiento Mesa de Ayuda**

37. BT 2.2 ¿Los técnicos de soporte en terreno contarán con algún beneficio de libre movilización entre las estaciones distribuidas, para efecto de soporte técnico en ubicaciones estratégicas?

Respuesta: **Remítase a la respuesta de la pregunta 13**

38. ¿Cuáles serán las otras dependencias que se encontrarán habilitadas para realizar las funciones del personal del proveedor?

Respuesta: **Solo las declaradas en el punto 2.2 y 2.2.3 de EE.TT**

39. BT 3 ¿Metro podrá suministrar al proveedor adjudicado información de la dotación actual de personal involucrada en los servicios?

Respuesta: **No, remítase al punto 3.2.1 EE.TT**

40. Respecto al soporte de los proveedores externos que prestan servicio en dependencias de Metro, favor aclarar los alcances y si las estaciones de trabajo que ocupan dichos proveedores ¿pertenecen o no a Metro?

Respuesta: **El contrato actual no contempla Soporte a contratistas existentes, respecto a las estaciones de trabajo bajo las mismas condiciones del artículo 3.2 –Funciones de EE.TT**

41. Los elementos de Backup que deben ser considerados, serán provistos por METRO o por el PROVEEDOR.

Respuesta: **Por el proveedor, Remítase al punto 6.3 letra c de las EE.TT**

42. Los elementos de Backup que deben ser considerados, serán provistos por METRO o por el PROVEEDOR.

Respuesta: **Por el proveedor, Remítase al punto 6.3 letra c de las EE.TT**

43. Es posible conocer los cumplimientos del SLA promedio del último año del actual proveedor?

Respuesta: **Si, Remítase a Aclaración #5, punto 2.**

44. Es posible conocer detalles del comportamiento de llamadas a la mesa de ayuda por día y horario?

Respuesta: **Si, Remítase a Aclaración #5, punto 3.**

45.Cuál es el software para el manejo de inventarios de hardware y software que maneja actualmente metro?

Respuesta: **Actualmente el proveedor dispone de su propio software, remítase a la EETT en punto 5.2.2. – Denominado GLPI y OCS INVENTORY**

46. Sobre procesos de servicio, indicar con cuales trabaja:

- a. Gestión de Incidencias/Requerimientos? Si/No?
- b. ¿Gestión de Eventos? Si/No?
- c. ¿Gestión de Problemas? Si/No?
- d. ¿Gestión de Cambios? Si/No?

Respuesta: **TODOS LOS ANTERIORES**

47. Metro Cuenta con catálogo de servicio TI?

Respuesta: **SI**

48. ¿Cuenta Metro con la definición de Grupos Solicitantes, Grupos Resolutores?

Respuesta: **SI**

49. Cuáles son los actuales SLA: ¿Respuesta y Resolución?

Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5.**

50. Volumetría de todos los tickets actuales, separados con:

- a. Ubicación Geográfica- definición ticket por estaciones – talleres- cca levantar información
- b. Grupo Solicitante (VIP, Administración y finanzas, etc.).
- c. Tipo de Petición: Incidencia o Requerimiento. Entregar clave
- d. Área de conocimiento de los tickets: Microsoft, ABM, SAP, Linux, Impresoras, etc.-
- e. Fecha de Apertura, Fecha de Cierre.

Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5, punto 4**

51. Indicar Cantidad de usuarios por ubicación

Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5**

52. Metro cuenta con Inventario del Equipamiento, es posible detallar por ubicación geográfica.

a. Detallar el tipo: Desktop, Laptop, Impresoras, et

Respuesta: **Si, Remitirse a Aclaración #5, punto 6**

53. Mesa de Servicio:

a. ¿Es necesario activar encuesta de satisfacción al usuario vía ITSM SW?

b. ¿La mesa de servicio deberá derivar e interactuar con otros proveedores en caso de incidencias o requerimientos al servicio? Ejemplo: ¿Proveedor de Telefonía, Red, electricidad, aires acondicionados, etc.?, si afirmativo detallar procesos.

Respuesta: **Si a) y b), ya que es el canal directo entre los usuarios y la administración del servicio, una vez recepcionado requerimiento se genera escalamiento mediante ticket según tipo de solicitud.**

54. Cuenta Metro con master/imagen para utilizar en su parque de desktop?

Respuesta: **Si.**

55. Es posible desplegar una agente para obtener/monitorear en forma automática todos los desktops/laptop/Impresoras de Metro?

Respuesta: **Si, este debe ser administrado por el proveedor y no implica costos adicionales para Metro, además la solución tecnológica propuesta debe resguardar los conceptos de seguridad y disponibilidad de la información.**

56. ¿Se realizan mantenciones preventivas en el equipamiento, es necesario incluir en el plan? ¿Cuál es la cadencia en tiempo?

Respuesta: **Si, debe incluirse en plan; mínimo dos veces al año.**

57. El servicio incluye la gestión de garantía con la marca/proveedor donde adquirió su plataforma computacional?

Respuesta: **Si, es parte de las funciones del área logística del proveedor.**

58. Existe algún % de equipos sin garantía? ¿En caso de que si, Metro proveerá los repuestos necesarios para reparar en caso de falla? ACT Cotiza el caso a caso? ¿O ACT debe mantener stock?

Respuesta: **Si, el 66% de equipos está sin garantía, para ellos metro proveerá de piezas para este tipo de equipos sin garantía, Se cotiza caso a caso por el área de Logística a requerimiento de Metro.**

59. Metro, tiene estadística de la central telefónica sobre Qty de llamadas entrantes V/S contestadas.

Respuesta: **Sí, remitirse a Aclaración #5 Punto 3**

60. Del universo de usuarios, por sucursal, en donde existen actualmente técnicos residentes.

Respuesta: **Solo se requieren técnicos residentes en los Edificios Centrales y Talleres en el resto de las locaciones los técnicos son móviles.**

61. Metro puede habilitar enlace punto a punto para que Service desk este en dependencias del proveedor?

Respuesta: **Si, el proveedor podrá instalar el service desk en sus dependencias mediante fibra óptica punto a punto contratado por el proveedor, dando Metro las facilidades de conexión en sus edificios centrales.**

62. Metro utilizar alguna herramienta de control remoto para las estaciones de trabajo?

Respuesta: **No, solo lo gestionado por el proveedor actual para este concepto.**

63. ¿Es posible que Boleta en Garantía del Contrato sea por el valor del contrato anual?

Respuesta: **No, Remítase a lo establecido en las Bases administrativas Título II- Artículo N°5.**

64. Para comprender mejor el comportamiento de los tipos de incidentes y requerimientos asociados al servicio, se solicita facilitar un archivo Excel con los ticket del servicio en un periodo de al menos 6 meses, identificando tipo de problema (incidente, requerimiento, otro), resolutor que recibe el ticket, resolutor que soluciona el ticket, actividad realizada o tipificación, localidad, equipo asociado o software asociado, entre otros.

Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5 con indicadores del servicio.**

65. Para comprender como se distribuyen por localidad los ticket asignados a los técnicos residentes, se solicita la estadística de al menos 6 meses de los ticket asignados a los técnicos residentes, el tipo, fecha, tiempo de solución, actividad realizada, equipo o software intervenido, solución entregada, entre otros.

Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5 con indicadores del servicio.**

66. Para comprender como se distribuyen los ticket del servicio de impresión se solicita información estadística por un periodo de al menos 6 meses, con la mayor información disponible.

Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5 con indicadores del servicio.**

67. Se solicita que Metro indique si sus plataformas Microsoft cuentan con soporte actualizado del fabricante y porque periodo de vigencia. En caso de no tenerla su adquisición será responsabilidad de Metro, favor aclarar

Respuesta: **Las plataformas Microsoft que se encuentran sin garantía corresponden a WXP, 7 y Exchange 2010, las cuales se encuentran soportadas por el especialista del actual contrato.**

68. Se solicita que Metro indique el periodo de antigüedad del parque de equipos en contrato, en especial indicar que equipos se encuentran con garantía y por qué periodo de vigencia.

Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5, punto N°7**

69. Las dotaciones requeridas son obligatorias en cuanto a la cantidad o se pueden proponer mayor o menor dotación, favor aclarar.

Respuesta: **Remitirse a EE.TT punto 3.2.1**

70. Favor aclarar que el proveedor podrá utilizar las bodegas de Metro para acopiar sus equipos de Backup, partes y piezas.

Respuesta: **Si, se definirá una bodega en específico donde podrán acopiar lo requerido**

71. Se solicita información estadística de otros elementos no backup necesarios para provisionar como parte del servicio, esta información es obtenible a partir de la estadística de fachas la cual no está disponible en las Bases de Licitación. Favor suministrar

Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5, punto 9**

72. Las 3 certificaciones requeridas para el ADS son obligatorias y excluyentes o puede cumplir con al menos una de ellas.

Respuesta: **Al menos una de ellas**

73. ¿Quién entregará la inducción de 3 semanas?, estas 3 semanas se desarrollan antes del inicio del servicio?, favor aclarar las dos consultas

Respuestas: **Remitirse a Aclaración #6, punto 2**

74.Cuál es el tiempo de duración del curso OPR?

Respuesta: **Curso es gestionado por área de Prevención de riesgos, previo ingreso de proveedor adjudicado en promedio se estima 1 jornada, la cual será coordinada previamente con proveedor.**

75. Tiene algún costo para el proveedor el proceso de acreditación (pagar cursos, credenciales, certificación especial de ingreso, otros), favor aclarar

Respuesta: **Si solo las credenciales y tiene un valor estimado de \$3.000 por persona, es de responsabilidad del proveedor asumir dicho costo.**

76. ¿Se requiere de algún tipo de acreditación especial? ¿Los elementos de protección personal son solo para el acceso de los Técnicos Residentes en los talleres y Bodegas de Metro?. Favor especificar.

Respuesta: **Remítase al punto 5.3.3 letra c de las especificaciones técnicas**

77. Se incluyen los feriados irrenunciables en el servicio o se excluyen.

Respuesta: **Solo para el producto Mesa de Ayuda que implica servicio 24x7**

78. Favor aclarar si las dotaciones requeridas, todas deben trabajar en el horario del servicio establecido para cada producto o el proveedor los puede organizar en turnos para cubrir la extensión horaria solicitada.

Respuesta: **Debe cumplir con los horarios establecidos en el punto 3.7 de las EE.TT**

79. ¿Qué es la SAG?, favor aclarar

Respuesta: **SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN GENERAL**

80. La impresora láser requerida puede ser re acondicionada.
Respuesta: **La impresora láser requerida es la impresora que el contratista debe proveer para su propio equipo por no lo que no hay inconveniente. Remitirse a EE.TT punto 4.1**
81. Favor entregar detalle y tipo de aparato telefónico (fijo) solicitado para cada una de las funciones, indicar cantidad (fuera de los requeridos por los agente de mesa de ayuda).
Respuesta: **No se entiende pregunta, pero si se refiere a personal del contratista Remitirse a punto 4.1 de EE.TT, Metro dispondrá de aparatos telefónicos fijos con sus respectivas líneas, 1 por subproducto a excepción de la Mesa de Ayuda.**
82. ¿Cuál es la Fecha de adjudicación?
Respuesta: **Se informará oportunamente post análisis técnico - económico**
83. ¿Cuál es la meta de la clasificación de la ?Solución Remota? del producto 1 SP1, 70 o 40%?
Respuesta: **70%, Remítase a artículo 9 Bases Administrativas**
84. Aclarar si aplica multa de nivel de servicio, no se evidencia en el cuadro de indicadores.
Respuesta: **chequear con aclaración #4**
85. Favor suministrar archivo con el Historial TMO (para dimensionamiento)
Respuesta: **No es posible enviar archivo, remítase a Aclaración #5 con Indicadores de Servicio**
86. Favor suministrar archivo con el historial del Tráfico de llamados por intervalos
Respuesta: **No es posible enviar archivo, remítase a Aclaración #5 con Indicadores de Servicio**
87. ¿Se requiere integración con sistemas de Metro, desde la Mesa de Ayuda?, favor indicar cuales
Respuesta: **Si, requiere integración con todos los sistemas de Metro. Ej.:, Sistemas departamentales, Meta 4, SAP entre otros**
88. ¿Se requiere acceso a sistemas de Metro, desde la Mesa de Ayuda?, favor indicar cuales
Respuesta: **Si, los que requiera el proveedor para realizar las funciones.**
89. ¿Se requiere acceso a recursos compartidos de Metro, desde la Mesa de Ayuda?, indicar cuales y alcance.
Respuesta: **No se entiende pregunta, pero si se refiere a recursos compartidos como File Share No, si se refiere a recursos compartidos asociados a Sistemas como SSO Si tendrán acceso.**
90. ¿Desde la Mesa de Ayuda, se contempla realizar transferencia telefónica hacia los niveles superiores de soporte?
Respuesta: **Si, Son derivados a soporte técnico mediante ticket.**

91. ¿Desde la Mesa de Ayuda, se contempla realizar transferencia telefónica hacia personal TI de Metro?, de ser así, favor indicar cantidad.
Respuesta: **Si Son derivados mediante ticket, para aquellos casos definidos como por ejemplo departamentales que no están catálogo.**
92. ¿Los escalamientos desde Mesa de Ayuda, se realizan únicamente a través del sistema ITSM?
Respuesta: **Se realizan solo mediante la generación de ticket a través del sistema ITSM**
93. Aparte del contacto telefónico, ¿se contemplan otros canales de acceso desde los usuarios de Metro hacia la Mesa de Ayuda?, por ejemplo correo y web. De ser afirmativo entregar información histórica de los eventos por cada canal.
Respuesta: **Los únicos canales de inputs hacia la Mesa de Ayuda son vía telefónica y mediante correo (Ej.: mail de soporte)**
94. ¿Cuántas opciones y niveles se requieren en el IVR aproximadamente?
Respuesta: **Actualmente Metro dispone de 6 opciones y 5 niveles en el IVR.**
95. ¿Está contemplado que los agentes de Mesa de Ayuda llamen a los usuarios (outbound), en horario hábil y fuera de horario?
Respuesta: **Si, está contemplado.**
96. ¿Está contemplado que los agentes de Mesa de Ayuda llamen a personal TI de Metro y proveedores en turno, fuera de horario hábil (outbound)?
Respuesta: **Si, está contemplado acorde a nivel de escalamiento.**
97. ¿La multa asociada a conceptos de calidad dice relación sólo con el cumplimiento de script?
Respuesta: **Remitirse a cuadro artículo 9 de las Bases Administrativas título II**
98. ¿Cuánto es el tiempo estimado para inducción de los agentes de la mesa de ayuda?
Respuesta: **3 Semanas para la inducción de los agentes de Mesa de Ayuda, remitirse a Aclaración #6 punto 2**
99. ¿El curso OPR es obligatoria para los agentes de la mesa de ayuda? De ser correcto, ¿Esta considera dentro de los días destinado a la inducción inicial?
Respuesta: **El curso OPR es obligatorio y está contemplado dentro de las 3 semanas de inducción.**
100. ¿La inducción de los agentes de la mesa de ayuda será realizada por Metro o por el oferente?
Respuesta: **Remitirse a Aclaración#4 punto 2**

101. ¿ La inducción cuenta con algún proceso de certificación?, de ser afirmativo, esta es realiza por Metro o por el oferente?
Respuesta: **No aplica certificación**
102. ¿Metro cuenta con manuales y material de apoyo para las inducciones?
Respuesta: **Si, existen procedimientos.**
103. Favor indicar cantidad de gestiones a realizar, ya que por una parte se indican que son 1.769 (pág. 6) y por otra 2.246.
Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5**
104. ¿El servicio tendrá marcha blanca?, si es afirmativo indicar el periodo.
respuesta: **Remítase al punto 7.3 de las EE.TT., donde se indica periodo máximo de 1 mes post adjudicación para la toma de conocimiento y puesta en marcha de los servicios**
105. ¿Favor confirmar el porcentaje de encuestas Post Atención se requieren para el servicio?
Respuesta: **100%.**
106. Se requiere un servicio de Mesa de Ayuda dedicada o puede ser compartida?
Respuesta: **Puede ser Compartida, garantizando los estándares de servicio solicitados en cuadro articulo 9 Bases Administrativas título II.**
107. En horario inhábil, es viable proponer un servicio de mesa de ayuda compartido?
Respuesta: **Si, puede ser compartida, garantizando los estándares de servicio solicitados en cuadro articulo 9 Bases Administrativas título II.**
108. El valor del Agente de Mesa de Ayuda debe incluir el costo de la posición de trabajo o es solo el valor del recurso humano.
Respuesta: **Debe indicar costo empresa.**
109. Indicar la cantidad de resolutores a los cuales se deben derivar ticket de incidentes y requerimientos
Respuesta: **5 resolutores.**
110. Es factible utilizar un software de gestión de ticket y otro software de gestión de inventario y distribución de software.
Respuesta: **Si, es factible.**
111. Favor indicar la cantidad de correos gestionados mensualmente y cuantos se transforman en Ticket.
Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5**

112. Favor indicar cuantos traslados se ejecutan mensualmente indicando en que localidades y/o entre que localidades.

Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5**

113. "Las atenciones a los usuarios VIP se realizan en el horario del servicio o fuera de este?
Los usuarios VIP son atendidos en instalaciones de Metro o en Domicilios u otros site no Metro?"

Respuesta: **Son atendidos en horario hábil y solo en dependencias de Metro.**

114. Las instalaciones de software requeridas son vía software de distribución de software o presenciales, favor aclarar e indicar la cantidad de estos requerimientos que se solicitarán mensual o anualmente. Estos aspectos son importantes para validar las dotaciones y asegurar los SLA requeridos.

Respuesta: **Las instalaciones son remotas y presenciales, la cantidad de instalaciones Remítase a Aclaración #5.**

115. Como se registran las actividades de este servicio para medir su cumplimiento?, favor aclarar si cada tarea de esta área se solicita a través de un ticket.

Respuesta: **Se registran por cantidad de ticket, cada requerimiento se transforma en ticket abierto que mide su finalización cuando cambia a estatus "cerrado", la satisfacción es medida con encuesta al usuario al termino de cada requerimiento.**

116.Cuál es la cantidad de tareas o eventos que debe gestionar mensualmente la Logística Operativa, indicar la cantidad total de tareas y sus tiempos para validar la cantidad de recursos solicitados y asegurar el SLA requerido

Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5 punto 13**

117. Se puede proponer un software de control de activos distinto al Sw ITSM, considerando las integraciones necesarias entre ambos para lograr las funciones generales del servicio

Respuesta: **Si, Remítase al punto 6.1.3 de las EE.TT**

118. Favor entregar la cantidad mensual de gestiones de garantía que se realizan, indicando la cantidad de eventos en que se debe ejecutar un traslado del equipo al fabricante o proveedor de la garantía.

Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5 .**

119. El Furgón debe ser provisto con un chofer independiente del personal residente que lo podría conducir o es aceptable que sean los RRHH residentes los que cumplan la función de Chofer, favor validar o aclarar
Respuesta: **Remitirse a Aclaración #6 Punto 3**
120. Sin perjuicio de adherir a las bases de licitación, favor indicar si es posible y en qué parte de la propuesta es posible señalar consideraciones u observaciones complementarias a lo indicado en las bases.
Respuesta: **No es posible, remítase a artículo N°5 de Bases Administrativas Título I Presentación y Antecedentes de la Oferta.**
121. Favor confirmar que tanto el plazo de negociación y suscripción del contrato, como su contenido (sin perjuicio del principio de preeminencia de las bases) será determinado de común acuerdo por las partes.
Respuesta: **Remítase a lo establecido en Bases Administrativas Título I- artículo N° 14.**
122. Sin perjuicio de la fecha indicada, favor confirmar que los servicios comenzarán a prestarse una vez suscrito el contrato.
Respuesta: **Remítase a lo establecido en Bases Administrativas Título II- artículo N°7 Plazo de Ejecución.**
123. Favor confirmar que la Boleta de Garantía de fiel cumplimiento del contrato, se hará exigible sólo en el caso de incumplimiento grave y reiterado de las obligaciones que impone el contrato.
Respuesta: **El cobro de la boleta, se describe en bases administrativas título I artículo N°15 y bases administrativas título II artículo N°5**
124. Favor confirmar que la información que entregue el proponente y su oferta, serán utilizadas por Metro sólo a efectos de evaluación de la propuesta, resguardando la confidencialidad de la información proporcionada por el proponente.
Respuesta: **La información será utilizada solo para fines de evaluación.**
125. Favor confirmar que la información que se sujetará la obligación de confidencialidad será entregada con una leyenda que la identifique como tal.
respuesta: **Remítase a Bases Administrativas título I artículo N°30**
126. Favor confirmar que la obligación de confidencialidad se mantendrá vigente por un periodo determinado o se sujetará a las reglas generales de la prescripción.
Respuesta: **Remítase a Bases Administrativas título I artículo N°30**

127. Favor especificar cuándo se entenderá que una situación pone en peligro o impida la ejecución del contrato. Otorgar criterios objetivos que permitan acreditar lo anterior.

Respuesta: **Se entenderá que una situación pone en peligro o impida la ejecución del contrato, por ejemplo Insolvencia de la empresa, huelgas sindicales o similares.**

128. Favor especificar cuándo se entenderá que una situación pone en peligro o impida la ejecución del contrato. Otorgar criterios objetivos que permitan acreditar lo anterior.

Respuesta: **Se entenderá que una situación pone en peligro o impida la ejecución del contrato, por ejemplo Insolvencia de la empresa, huelgas sindicales o similares.**

129. Qué se entiende por incapacidad técnica?

Respuesta: **Incapacidad de desarrollar el servicio solicitado, aumentado por incumplimientos reiterativos.**

130. Favor indicar si es posible indicar cargos por término anticipado sin expresión de causa en la propuesta o alguna otra opción que permita al proveedor presentar su propuesta desde un punto de vista económicamente viable y eficiente.

Respuesta: **Remitirse a artículo N° 34, Bases Administrativas Título I, donde se plantean causales.**

131. Favor proporcionar una definición clara y específica de los índices de calidad de servicio aceptables por Metro. Lo anterior, debido a que no es factible dejar esta calificación al arbitrio de una sola de las partes contratantes, considerando el principio de la igualdad y reciprocidad en las relaciones contractuales.

Respuesta: **Remitirse a Aclaración #6 Punto 1**

132. Favor confirmar que las multas no tendrán lugar cuando no se pueda contar con el servicio contratado por causales no imputables al proveedor, ya sea por motivos de fuerza mayor o, eventualmente, por restricciones impuestas por la autoridad.

Respuesta: **Remitirse a Bases Administrativas Título II artículo N°9 - cuadro niveles de servicio**

133. Favor confirmar que las multas no se aplicarán acumulativamente, esto es, que en caso que un mismo hecho genere la posibilidad de aplicar más de una multa, sólo se aplicará la de mayor valor.

Respuesta **Remitirse a Bases Administrativas Título I, artículo N°22**

134. De modo tal que se puedan proponer ofertas económicamente atractivas, favor confirmar que las multas estarán afectas a un tope de un % de la facturación mensual.

Respuesta: **Remitirse a Bases Administrativas Título II Cuadro Niveles de servicio artículo N°9**

135. Favor aclarar qué se entenderá por ¿falta de probidad, para beneficio propio u otras que Metro califique?. Se solicita establecer criterios objetivos para su definición.
Respuesta: **Según lo indicado en la RAE, es la falta de honradez, integridad y rectitud al actuar.**
136. Favor aclarar qué tipo de ¿incumplimiento de obligaciones? serán las que sean objeto de multas. Favor establecer criterios objetivos y proporcionales al incumplimiento específico.
Respuesta: **Remitirse a Bases Administrativas Título II Cuadro Niveles de servicio artículo N°9**
137. Favor confirmar que previa a la aplicación de multas se establecerá un procedimiento previo que permita presentar descargos por parte del proveedor.
Respuesta: **Remitirse a Bases Administrativas Título I, artículo N°22**
138. Favor confirmar que las multas tendrán tope de aplicación mensual.
Respuesta: **Remitirse a Bases Administrativas Título II Cuadro Niveles de servicio artículo N°9**
139. Favor aclarar si es posible proponer SLAs y multas distintas.
Respuesta: **No es posible, Remitirse a Bases Administrativas Título II Cuadro Niveles de servicio artículo N°9 y Aclaración #6 punto 1**
140. Entel cuenta con política de seguros asociados a todos sus servicios y bienes que sería aplicables a este servicio. En ese sentido, favor aclarar si Metro podría evaluar la pertinencia y alcance de los seguros de Entel en relación a este servicio, de modo tal que no se impacte económicamente la oferta que se presente.
Respuesta: **Su póliza debe ajustarse a los requerimientos de las Bases Administrativas título I artículo 26 y Bases Administrativas Título II artículo 12**
141. ¿Quién es el proveedor actual de los servicios licitados?
respuesta: **Remítase a respuesta pregunta N° 1**
142. Los requerimientos de Mesa de Ayuda ¿corresponden solo a incidentes o incluyen también solicitudes que debe gestionar Logística y Administración de Garantías?
respuesta: **Remítase a Aclaración #5.**
143. Se puede trabajar con "Factoring"?.
Respuesta: **Remitirse a Bases Administrativas Título I, artículo 21**
144. ¿el rol de Supervisor de Soporte de Service Desk y el de Logística y Garantías, puede ser cubierto por la(s) misma(s) persona(s)?
Respuesta: **No**

145. ¿los agentes de Mesa de Ayuda, técnicos de soporte y asistentes de Logística y Garantías, pueden ser las mismas personas?
Respuesta: **No, por ser productos distintos.**
146. ¿debe haber personal residente en todas las instalaciones detalladas en el punto 2.2?
Respuesta: **Remitirse a punto 2.2 de EE.TT, de lo anterior solo residentes en Edificios Centrales y Talleres, los movimientos para otras dependencias son coordinados previamente (Movilidad de técnicos)**
147. ¿El Administrador de Servicio debe ser exclusivo y dedicado para Metro?
Respuesta: **Si debe ser exclusivo y dedicado.**
148. ¿Cuánto tiempo demora la validación completa de los antecedentes y competencias del personal a incorporar?
Respuesta: **Una vez adjudicado se definirá con proveedor los tiempos asociada a lo indicado**
149. ¿Cuántas llamadas se estima que recibe la Mesa de Ayuda?
Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5**
150. ¿Cuál es el tiempo medio de operación (TMO) de llamadas que recibe la Mesa de Ayuda?
Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5**
151. ¿Cuál es el peak de llamadas a la hora que recibe la Mesa de Ayuda?
Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5**
152. El software o aplicación para el registro, seguimiento y derivación de casos de la Mesa de Ayuda, ¿será provisto por Metro o el proveedor?
Respuesta: **El proveedor debe proveer el Software, Remítase al punto 6.1.3 de las EE.TT.**
153. ¿Cuál es el horario de mayor demanda de llamadas de la Mesa de Ayuda?
Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5**
154. ¿Cuántas personas se requiere que residan en cada instalación de metro para dar cumplimiento a este servicio?
Respuesta: **Remitirse a punto 2.2 de EE.TT, de lo anterior solo residentes en Edificios Centrales y Talleres, los movimientos para otras dependencias son coordinados previamente (Movilidad de técnicos)**
155. ¿Cuál es el perfil de las personas para el servicio indicado en este punto?
respuesta: **Remítase al punto 3.2.2. PRODUCTO 1: CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS DE LAS EE.TT.**
156. ¿Cuántas estaciones de trabajo se estima que deberán tener acceso a las pantallas de consulta de la aplicación?
Respuesta: **No se entiende la pregunta**

157. ¿Cuántos usuarios se estima que deberán tener conexión a la herramienta?
Respuesta: **No se entiende pregunta**
158. Cuáles son los canales de atención utilizados actualmente por los usuarios del Metro : teléfono, correo, chatbot, etc. ?
Respuesta: **Teléfono, correo, mediante la generación de ticket.**
159. ¿Este equipamiento debe estar alojado en bodegas del proveedor o de Metro?
Respuesta: **No se entiende pregunta**
160. Por favor enviar estadísticas (promedio mensual) por canal de atención.
Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5**
161. ¿Existe alguna restricción que el servicio de Mesa de Ayuda se entregue desde fuera de Chile?
Respuesta: **Si existe, debe estar en territorio nacional RM.**
162. ¿Cuál es el criterio de evaluación para la experiencia?
Respuesta: **Los criterios de evaluación son reserva de Metro y Comisión Evaluadora designada. Referencia formulario N°4 de las bases administrativas Título II**
163. Se pueden ofrecer Herramienta ITSM (Gestión de Tickets) y Control Remoto en la modalidad SaaS ?
Respuesta: **Si, asegurando la disponibilidad de la información y seguridad de ésta.**
164. Favor Indicar cantidad de accesos adicionales a la Herramienta ITSM que se necesitarán para grupos resolutores externos (proveedores) o internos de Metro
Respuesta: **Todo el personal contratista debe tener acceso a ITSM según perfil requerido, para colaboradores de Metro solo tendrán acceso aquellos que tengan directa relación con el servicio, previa validación de Jefatura área Administración y Soporte Tecnológico**
165. ¿ La herramienta de inventario debe ser un módulo de la Herramienta ITSM ? Podemos considerar herramientas de distintos fabricantes integradas ?
Respuesta: **Si, está contemplado. Asegurando disponibilidad de información y compatibilidad de herramientas Ej.: SAP**
166. ¿Cuánto tiempo será el plan de transición de los servicios entre el nuevo y antiguo proveedor?
Respuesta: **Remítase a Aclaración #6, punto 2**
167. ¿ Cuáles son las herramientas utilizadas actualmente por Metro (ITSM, Control Remoto e Inventario) ?
Respuesta: **Actualmente se utiliza la herramienta proporcionada por el proveedor ITSM, GLPI , OSS Inventory, OTRS y Team Viewer, entre otros.**
168. ¿El equipamiento solicitado para los puestos de trabajo debe ser nuevo?
Respuesta: **No se entiende la pregunta, pero si se refiere a puestos de trabajo del equipo contratista remitirse a artículo 4.1 REQUERIMIENTOS GENERALES DE BIENES**
169. ¿Cuál es el plan Migración de office 365 dentro de Metro? Por favor indicar cronograma y cantidad de usuarios..
Respuesta: **Se espera que en 2 años el 100% este en O365**
170. ¿Cuál es el peak máximo de atenciones en el mes?

Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5**

171. ¿En el 25% adicional se considera las 7 nuevas estaciones que estarán operativas en 2022?

Respuesta: **Si, está contemplado.**

172. ¿Puede el proveedor elegir otras ubicaciones independiente de lo que indique Metro?

Respuesta: **No se entiende pregunta, si se refiere a la distribución geográfica, No es factible.**

173. ¿Como son las facilidades de interconexión a la red de METRO para realizar los servicios? operadores?

Respuesta: **A través de credenciales entregadas al personal contratista.**

174. ¿La atención fuera de horario de oficina puede ser remota o debe ser desde las dependencias de Metro ya indicadas?

Respuesta: **Ambas, dependiendo el tipo de atención y la criticidad de ésta**

175. En el servicio fuera de horario hábil, ¿Qué pasa si son más de 15 horas mensuales promedio, es posible colocar un tope?

Respuesta: **En caso de superar las 15 Horas mensuales indicadas en el artículo 3.7.3 SERVICIOS ESPECIALES Y/O ADICIONALES de las EE.TT, Metro asumirá el costo, Remitirse a Aclaración #6 completando modificación formulario 12**

176. ¿La empresa debe estar acreditada Microsoft o las personas que van a dar el servicio?

Respuesta: **Personas, remítase al punto 4.2 letra a) de las EE.TT.**

177. ¿Cuál es la solución de telefonía que Metro dispone y que se debe integrar al servicio ToIP del proveedor?

Respuesta: **Solución de telefonía Sixtran Alcatel- Lucent**

178. ¿El SW de apoyo remoto debe ser licenciado o puede ser gratuito?

Respuesta: **Independiente de la propuesta, los Software deben dar garantía de seguridad, ser compatibles con las herramientas de Metro y disponibilidad de la información.**

179. Página 29 primeras 2 líneas "Implementar estaciones de trabajo,?." aparentemente esta fuera de contexto y puede ser un error de las bases. Por favor clarificar

Respuesta: **No se entiende la pregunta.**

180. Se indica que se debe proveer escritorios y estantes, en otros párrafos solo se indica sillas, por favor aclarar

Respuesta: **Deben contar con escritorios, sillas, mobiliario como estanterías u otros que requieran para sus funciones**

181. ¿Los espacios físicos facilitados por Metro están bajo estándar de Metro para empleados?

Respuesta: **Están bajo estándar de contratista Metro.**

182. ¿En la gestión de garantía, que porcentaje de equipos tienen contrato vigente con la marca correspondiente?

Respuesta: **Alrededor del 34%.**

183. ¿Hay equipos que no tengan garantía o extensión de garantía vigente? Si es así, ¿cómo se debe dar este servicio de soporte en caso de falla de los equipos?

Respuesta: **Remítase a respuesta pregunta 58**

184. Por favor indicar detalladamente, el parque de equipos a soportar, incluyendo tipo de hardware, software, aplicaciones, versiones, sistema de negocio, tanto software comunes como excepcionales que se deban soportar.

Respuesta: **Si, Remitirse anexo con detalle parque (Archivo Excel)- actualizado**

185. En relación al punto ?2.1. SITUACIÓN ACTUAL, NOTA: Las cantidades indicadas, corresponden a estadísticas que los OFERENTES deberán considerar para el dimensionamiento de los Productos y corresponden a las condiciones actuales de los contratos y los servicios que posee METRO. Adicionalmente el OFERENTE deberá considerar en su dimensionamiento un crecimiento del 25% durante todo el periodo del contrato, lo cual no significará un costo adicional en la facturación mensual.?. Por favor indicar el mecanismo por el cual se determinará que ese promedio mensual se ha sobrepasado y cómo Metro compensará el aumento de recursos del oferente para no caer en multas a causa de ese incremento superior al indicado. Es decir, qué pasara cuando se sobre pase el 25% de crecimiento estimado.

Respuesta: **Información es referencial remitirse a punto 2.1 de EE.TT, el mecanismo de medición será comparativo de parque al momento de la adjudicación.**

186. Respecto al perfil de cargo del administrador del servicio. Si cuenta con la experiencia en cargos similares, pero no tiene título universitario (solo egresado), es posible que postule al cargo?

Respuesta: **No, Remitirse a EE.TT artículo N° 3 Administración y Gestión del proyecto.**

187. Por favor aclarar punto C. Se entiende que mientras se gestiona la garantía de un equipo en falla, el proveedor deberá reemplazar el equipo o componente en falla a su costo, mientras se gestiona la reparación o reposición del equipo en garantía. ¿Es así'?.

Si es así, ¿Qué pasa si el equipo no tiene contrato de garantía vigente o la garantía no cubre un destrozó ? ¿Aun así se deberá reemplazar el equipo o componente a costo del proveedor?

Respuesta: **Si, es así, en el caso de un destrozó el Proveedor debe instalar un backup, el costo del equipo o su reparación será de responsabilidad de Metro.**

188. En el caso de disponibilidad 24x7, ¿con cuánto tiempo se avisará al proveedor de alguna actividad fuera de horario hábil?

Respuesta: **Sólo la Mesa de Ayuda tiene servicio 24x7; de existir contingencia fuera de horario hábil se informa en el día.**

189. Respecto al perfil de cargo del SUPERVISOR DEL CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS, Deberá acreditar título de Ingeniero de Ejecución o superior, con especialidad relacionada a sus funciones. y acreditar mínimo 3 años comprobables desde su titulación. Puede postular al cargo si su experiencia es mayor a 3 años, pero no desde su titulación.

Respuesta: **Es factible siempre y cuando se acredite experiencia solicitada en formulario N° 4 de las bases administrativas Título II.**

190. Por favor indicar que otros dispositivos no están incluidos en el listado de equipos de backup
Respuesta: **Solo los declarados: Celulares, tablets.**
191. Respecto al cargo AGENTE DE MESA DE AYUDA (OUTSIDE), ¿Puede postular al cargo si el recurso cuenta con la experiencia pero no tiene título de Técnico, Técnico de nivel Superior?
Se puede aceptar título de liceo industrial o politécnico?
Respuesta: **Si se puede, pero será exigible la capacidad de resolución**
192. Respecto al TÉCNICO DE SOPORTE A USUARIOS Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE.
Título: Deberá acreditar título de Técnico de nivel Superior o industrial?. ¿Por favor detallar a qué se refiere con nivel industrial, es decir, si es suficiente haber egresado de un liceo industrial o requiere estudios superiores.
Respuesta: **No, remitirse a EE.TT punto 3.2.2**
193. Por favor aclarar respecto del Sistema de Control de Acceso que aparece como posible crecimiento. Este sistema no se incluye como parte de los requerimientos, pensamos que es un error.
Respuesta: **Remitirse a Aclaración #6**
194. Respecto al ASISTENTE DE LOGÍSTICA Y GARANTÍAS. Puede postular al cargo quien cuente con la experiencia, pero no tiene grado de titulado. Solicitan título de Técnico de nivel superior o carrera a fin, ¿puede ser; quien es egresado de un Liceo industrial?
Respuesta: **No, remitirse a EE.TT punto 3.2.2**
195. Gestión Externa, los técnicos Nivel 3 y 4 atienden los requerimientos desde las oficinas del proveedor ?
La dotación actual de agentes de Mesa de Ayuda (8) atienden el servicio 7x24 incluido los festivos ?
Respuesta: **Respecto de la gestión externa técnicos N3 y 4, dependerá del tipo de soporte que entregue fabricante, respecto a los agentes de Mesa de Ayuda la atención es 7x24 incluidos festivos.**
196. Respecto a los servicios adicionales, en caso de que el soporte adicional sobrepase las 15 hh, Metro pagará las horas gastadas o usura siempre 15 hh como tope. ¿Qué ocurre con la hora numero 16? ¿15 es un tope?
Respuesta: **En caso de superar las 15 Horas mensuales indicadas en el artículo 3.7.3 SERVICIOS ESPECIALES Y/O ADICIONALES de las EE.TT, Metro asumirá el costo.**
197. Se entiende que los tiempos son en horario de atención hábil, es decir si una atención comienza a las 19:00 de un día hábil y el termino de la jornada es a las 20:00, entonces las 4 horas máximo se cumplen al día siguiente hábil, es decir a las 11:00. ¿Lo mismo ocurre para los otros SLA de atención?
Respuesta: **Si.**

198. Respecto al dimensionamiento del Servicio de Mesa de Ayuda, proporcionan un promedio de 2200 llamadas, ¿qué ocurre si esta cifra es mayor y se requiere contratar personal para cumplir con los SLA que solicitan? cómo se solicitara este cambio? Metro tiene contemplado este crecimiento?
Respuesta: **Dado que se declara un crecimiento estimado del parque el contratista debe considerar todos los escenarios a razón de los anteriormente declarado.**
199. Para los servicios de técnicos de soporte y logística, se permitirá la subcontratación?
Respuesta **Si, Remitirse a Bases Administrativas Titulo II, artículo N°10- Responsabilidad laboral del contratista**
200. Los insumos a reemplazar, por ejemplo tóner ¿Los provee metro?, ¿están disponibles cerca de las impresoras en muebles con llave o deben estar en las bodegas del proveedor?
Respuesta: **Los insumos como tóner serán provistos por Metro.**
201. Para las estaciones de Trabajo requeridas, se pueden ofrecer solo Notebooks?
Respuesta: **Si.**
202. Es posible si una vez adjudicado el servicio se pueda renegociar las multas?
Respuesta: **No**
203. ¿ Con respecto al volumen de llamados para mesa de ayuda se indica promedio mensual de 2243 llamados , en página 37 muestra tabla con 6674 llamadas diarias? Y en tabla de pagina 6 se indica 1796 requerimientos. Que numero se debe considerar para dimensionar mesa de ayuda?
Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5**
204. Por favor, clarificar con un ejemplo a que se refiere tener 3 multas por el mismo indicador, ¿esto es por mes, año o por contrato?
Respuesta: **Remitirse a Aclaración #6, punto 1**
205. En relación con ?4.1 REQUERIMIENTOS GENERALES DE BIENES, letra d) Licencias en la modalidad y cantidad necesarias para generar cuentas en el dominio y correo electrónico en forma individual sobre la red de METRO. No se aceptarán cuentas de uso masivo dentro de la red de METRO.? Consulta, La licencia de office 365, se consideran masivas? Respecto a las licencias de antivirus (u otras) es posible que sean provistas por Metro, dado que deben ser administradas por la consola central de Metro.
Respuesta: **Remitirse a punto 4.1 Requerimientos generales de bienes, donde el proveedor debe garantizar el suministro de licencias requeridas para su equipo.**
206. ¿ Metro cuenta con la base ITIL, para administrar el servicio? O requiere que el proveedor implemente cada proceso en el servicio?
Respuesta: **Se requiere que el proveedor lo implemente para cada proceso.**
207. ¿ En caso de equipamiento con termino de garantía, que acciones debe realizar el servicio?
Respuesta: **Proveedor deberá cotizar las partes y piezas en un plazo no superior a 48 horas a solicitud de Metro, para posteriormente efectuar reparación si así metro lo determina, en ese caso metro asumirá los costos que esto implique**

208. ¿ El servicio será provisto de stock de equipamiento para reemplazo temporal en caso de retiro por garantía?
Respuesta: **Si, el proveedor debe proveer back up artículo 6.3 de las EE.TT Requerimientos Específicos**
209. ¿ La interconexión con Metro desde la oficinas del Proveedor, será a través de Fibra Óptica o VPN, si es Fibra óptica a que Edificio habrá que interconectarse.
Respuesta: **Si, el proveedor podrá generar la interconexión mediante fibra óptica punto a punto contratado por el proveedor, dando Metro las facilidades de conexión en sus en sus edificios centrales.**
210. ¿Cuál es el tope máximo de multas posible de cursar para este contrato?
Respuesta: **Remitirse a Bases Administrativas Título I artículo N° 22 y Bases Administrativas Titulo II articulo N°9**
211. Agente de Mesa de Ayuda , Experiencia Dice: Manejo de aplicaciones Microsoft (Sistema Operativo - Office - Correo Electrónico) Plataforma Antivirus; en la Pagina 30 hay una lista de productos que deberán conocer y dominar íntegramente, como mínimo, lo indicado en página 30 es muy superior a lo indicado en página 15, además se menciona que se deben hacer instalaciones que corresponden a actividades de terreno,
Cual es la necesidad real de lo que debe conocer el Agente de Mesa de Ayuda?
Respuesta: **La pág. 15 describe en términos generales el rol del cargo requerido y en la página 30 hay una identificación detallada de las funciones específicas del rol.**
212. Por favor clarificar respecto de la multa por reposición de equipos en garantía de 30 días. ya que esto puede ser posible en la medida que el proveedor que da las garantía a Metro cumpla tiempos inferiores a los estipulados en la cláusula de multas.
Respuesta: **En efecto existe la dependencia de un tercero, sin embargo a la fecha no hemos tenido cobro por este tipo de multas por lo que no se considera un plazo irrealista, el proveedor debe garantizar el cumplimiento de lo estipulado.**
213. Promedio Mensual de requerimientos 3.040 Pagina 35 Promedio mensual últimos 6 meses 2.243 (indicado para hacer el dimensionamiento) Cual es el correcto?
Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5**
214. Tabla de Distribución de llamadas por hora (L-V) 6.674
Corresponde a las llamadas por hora ocurridas entre lunes y viernes ?
Podríamos decir que son un promedio de 1.335 llamadas diarias ?
Una llamada recibida en la mesa de ayuda genera un ticket ?
Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5**
215. Administrador del servicio; lunes a viernes (excepto festivos) 9 a 18 Hrs, se requiere que el servicio tenga disponibilidad 7x24,
Para cumplir disponibilidad 7x24 (de 18:01 a 8:59 más sábados y festivos) puede ser cubierta remotamente ?
Respuesta: **Se requiere full disponibilidad a lo largo del servicio, horario presencial acorde a lo definido en EE.TT y ante contingencias disponible telefónicamente.**

216. Confirmar que con 8 agentes de mesa de ayuda se brinda el servicio 7*24 y cuantos son de manera concurrente?
Respuesta: **Las dotaciones indicadas en el punto 3.2.1 de las EE.TT son de carácter referenciales a la realidad actual, es de responsabilidad del proveedor considerar todos los antecedentes para propuesta.**
217. Favor indicar la distribución del turno de los 8 agentes de la mesa de ayuda y la cantidad de personas por turno.
Respuesta: **Es de responsabilidad del proveedor cumplir con lo requerido en el punto 3.7.1 Horarios Producto 1**
218. Como se distribuyen las 8 personas de soporte a usuarios y mantenimiento preventivo y correctivo
Respuesta: **Es de responsabilidad del proveedor cumplir con lo requerido para el cumplimiento de funciones.**
219. Favor confirmar que los proyectos masivos no son parte de las funciones del servicio, ej.: Migraciones SO o Upgrade de HW
Respuesta: **Si, son parte de las funciones del servicio, remítase a EE.TT Punto 5.3.1**
220. En caso de mantención de stock interno de HW y SW es de costo del proveedor o este se traspasa al cliente?
Respuesta: **No se entiende la pregunta, pero si se refiere a los elementos de back up solicitados al proveedor Remítase al punto 6.3 letra c de las EE.TT, si se refiere a repuestos (Ej.: Baterías, discos, memoria etc.) y accesorios (Ej.: Teclado- Mouse) estos son suministrados por Metro pero administrados por el proveedor acorde a funciones del servicio.**
221. En caso de tener stock de equipamiento, este debe ser almacenado en dependencias del proveedor o de metro
Respuesta: **De Metro.**
222. En caso de que el proveedor deba mantener un stock interno de HW y SW cuales son los volúmenes.
Respuesta: **Remítase al punto 6.3 letra c) de las EE.TT**
223. Existirá capacitación para el proveedor adjudicado y cuánto tiempo está considerado?
Respuesta: **Remítase a Aclaración #6 punto 2**
224. Del total de llamadas recibidas cuántas son (a) incidentes (b) problemas (c) IMAC
Favor aclarar si la solicitud de la herramienta debe estar en el cuadrantes de Gartner 2018 en el cuadrante de líderes
Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5**
225. Favor aclarar si prefieren que sea SaaS (Cloud), especialmente para la funcionalidad de portal autoservicio.
Respuesta: **No tenemos preferencia sin embargo la plataforma debe ser lo suficientemente robusta acorde a las tecnologías de mercado**
226. Respecto de la Herramienta a utilizar se solicita control de inventario automático, favor aclarar si son sólo los PC Windows, y/o confirmar si no se debe descubrir servidores.
Respuesta: **Solo estaciones de trabajo y Notebook.**

227. ¿El agente virtual de la herramienta es obligatorio?
Respuesta: **Remítase a lo solicitado en punto 5.2.2 de las EE.TT, pero no es obligatorio**
228. Favor Aclarar que cuando dicen ¿contenga? puede ser una capacidad de la herramienta, pero que no se licencia-implementa inicialmente?.
Respuesta: **Si, puede ser una capacidad de la herramienta y adaptable a los requerimientos de Metro.**
229. En relación a la necesidad de habilitar la conectividad de datos (ToIP), por favor indicar tipos de enlace y dirección física requerido por Metro S.A.
Respuesta: **Mediante fibra óptica punto a punto contratado por el proveedor, dando Metro las facilidades de conexión en sus en sus edificios centrales, con dirección física Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414 Edificio Central.**
230. En relación a IP con la solución de telefonía de METRO, por favor indicar marca, versión de la solución de telefonía IP que dispone Metro para la integración con ella.
Respuesta: **Solución de telefonía Sixtran Alcatel- Lucent**
231. En relación con ¿El PROVEEDOR, deberá considerar la provisión de un software que permita tomar el control remoto, siempre a través de la autorización del usuario y cumpliendo con los requerimientos descritos para el ¿Software de Apoyo Remoto? en el punto respectivo.?, por favor indicar si ese software debe ser provisto por el proveedor, si la respuesta es sí, indicar cantidad de estaciones a tener en consideración para efectos de licenciamiento; en caso que la respuesta sea NO, por favor indicar cuál es el software, versión, cantidad u otra información que Metro crea necesario que el proveedor conozca.
Respuesta: **Este software debe ser suministrado por el proveedor y la cantidad de estaciones Remitirse a Aclaración #5 con detalle parque**
232. En relación a ¿METRO podrá adicionar durante la vigencia del contrato nuevas aplicaciones o sistemas que requieran de soporte de primer nivel, para esto se entregará al PROVEEDOR los manuales y documentación necesaria para que el personal pueda dar un servicio adecuado, no obstante, en caso de requerir una capacitación mayor, esta deberá ser asumida por el PROVEEDOR.?, por favor indicar cómo Metro compensará al proveedor si a causa de dicho aumento de nuevas aplicaciones o sistemas, implique nuevos gastos del proveedor para no caer en multas.
Respuesta: **METRO contemplará la entrega de manuales, procedimientos y capacitación del personal a fin de poder dar el soporte de segundo nivel requerido. No obstante, lo anterior, la adición de estos requerimientos deberá estar contemplado como parte del alcance de los servicios por parte del proveedor.**

233. En relación a la siguiente frase ?Implementar estaciones de trabajo, siendo de su costo el hardware, software y licenciamiento base necesario para la operación de estas estaciones de trabajo.?, por favor especificar a qué se refiere.
Respuesta: **Se refiere a puestos de trabajo del equipo contratista remitirse a artículo 4.1 REQUERIMIENTOS GENERALES DE BIENES.**
234. En relación a: iv. Sistemas de negocios indicados en Bases administrativas artículo 9, ? por favor indicar en que documento se encuentra dicho levantamiento de sistemas de negocio.? artículo 9 indica sobre vigencia de las propuestas y de multas.
Respuesta: **Se entiende por Sistema de Negocio a todos los sistemas departamentales de Metro tales como: Meta 4, SAP, Meridian entre otros.**
235. Respecto al punto xii. Soporte en la instalación y distribución de software de nuevas aplicaciones o programas a los PC's de usuarios que lo requieran.? Por favor indicar quien va autorizar por parte de Metro, la instalación del nuevo software y como Metro va a compensar al oferente si este debe incurrir con nuevos gastos por dicha acción.
Respuesta: **Quien autoriza por parte de Metro es el Administrador de Contrato, donde METRO contemplará la entrega de manuales, procedimientos No obstante, lo anterior, la adición de estos requerimientos deberá estar contemplado como parte del alcance de los servicios por parte del proveedor.**
236. Respecto a vi. Productos relacionados con servicios de impresión, fotocopiado y scanner de documentos.?, por favor indicar el mecanismo por el cual se determinará que ese promedio mensual se ha sobrepasado y cómo Metro compensara el aumento de recursos del oferente para no caer en multas a causa de ese incremento superior al indicado.
Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5, solo se refiere a las impresoras locales no masivas (Contrato de impresión).**
237. Respecto a vii. SPOC (Single Point of Contact) El PROVEEDOR deberá considerar que la Mesa de Ayuda será el SPOC de toda la plataforma que METRO determine durante la duración del contrato. Por lo tanto el PROVEEDOR deberá considerar como mínimo los siguientes canales para la recepción de reportes o requerimientos; telefónico, email y web.?, por favor indicar quién debe proveer la página web y si existe cantidad promedio de requerimientos de este tipo.
Respuesta: **Solo telefónico y correo, el portal web no está implementado en la actualidad, si opta por esta opción el proveedor adjudicado será responsable de implementarlo, esto si el ITSM propuesto no lo incluye.**
238. iii. Parametrizable durante toda la vigencia del contrato, permitiendo incorporar servicios (primer nivel), nuevos responsables (solución segundo nivel).? Por favor indicar cantidad de cambios o indicar cómo se va a tratar el tema si por efecto de esa solicitud el proveedor debe incurrir en gastos adicionales.
Respuesta: **METRO contemplará la entrega de manuales, procedimientos y capacitación del personal a fin de poder dar el soporte de segundo nivel requerido. No obstante, lo anterior, la adición de estos requerimientos deberá estar contemplado como parte del alcance de los servicios por parte del proveedor.**

239. iv. Consolas de visualización y gestión de los incidentes/requerimientos escalados o derivados.? Por favor indicar qué se entiende por consolas de virtualización.

Respuesta: **Plataforma ITSM que utiliza el proveedor para la gestión de ticket, como consola de visualización y gestión de los incidentes/requerimientos**

240. letra d) Posibilidad de generar tareas específicas derivadas de una orden de trabajo general, asignando actividades a otras áreas del servicio.?, por favor indicar método de derivación y si es necesario integrarlo con algún sistema de terceros.

Respuesta: **Por medio del ITSM propuesto por proveedor adjudicado, los escalamientos son siempre mediante ticket.**

241. letra h). sobre el portal web, quién será el responsable de proveer traspaso de "know how" de la página.

Respuesta: **Este portal web no está implementado, por lo cual el proveedor adjudicado será responsable de implementarlo, esto si el ITSM propuesto no lo incluye.**

242. En relación con ?Sobre la cantidad de llamadas en la Tabla N° 67: Índices Mensuales, se estima un crecimiento anual del 10% (aplicado al final de cada periodo de 12 meses). La línea base inicial corresponde a la cantidad de llamadas declaradas en la tabla de índices mensuales, siendo este valor el que deberá utilizar el OFERENTE para el dimensionamiento del primer año del servicio y aplicar el crecimiento de 10% cada 12 meses para los periodos posteriores.?, por favor indicar el mecanismo por el cual se determinará que ese promedio mensual se ha sobrepasado y como Metro compensara el aumento de recursos del oferente para no caer en multas a causa de ese incremento superior al indicado.

Respuesta: **Por medio de mecanismos tales como IVR y el ITSM, el aumento o distribución de los recursos será de responsabilidad del proveedor, los datos entregados en EE.TT son a modo de referencia.**

243. En relación con 5.3.1 letra h) METRO podrá adicionar durante la vigencia del contrato nuevas aplicaciones o sistemas que requieran de soporte en la instalación y configuración, para lo cual se entregará al PROVEEDOR los manuales y documentación necesarios para que el personal pueda dar un servicio adecuado. No obstante, esto no considera el mantenimiento correctivo o evolutivo de los sistemas. Adicionalmente en caso de requerir una capacitación mayor, esta deberá ser asumida por el PROVEEDOR.?, por favor indicar como Metro compensará al proveedor si a causa de dicho aumento de nuevas aplicaciones o sistemas se debe incurrir en nuevos costos.

Respuesta: **METRO contemplará la entrega de manuales, procedimientos y capacitación del personal a fin de poder dar el soporte de segundo nivel requerido. No obstante, lo anterior, la adición de estos requerimientos deberá estar contemplado como parte del alcance de los servicios por parte del proveedor.**

244. En relación con 5.3.1 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS, letra k) Conocer y dominar íntegramente y como mínimo los siguientes paquetes de software y o aplicaciones que conforman la plataforma de productividad personal METRO?, por favor indicar versiones y si todos aquellos productos se encuentran con sus suscripciones de soporte al día.

Respuesta: **Remítase a Archivo Excel Detalle parque de equipos actualizado.**

245. En relación con 5.3.1 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS, letra l) En caso de que METRO requiera que este subproducto sea el responsable o encargado en la instalación y configuración de algún software o hardware adicional, que no esté indicado en las presentes bases de licitación, METRO contemplará la capacitación del personal a fin de poder dar el soporte de segundo nivel requerido. No obstante, lo anterior, la adición de estos requerimientos deberá estar contemplado?, por favor indicar como Metro compensará al proveedor si a causa de dicho aumento se debe incurrir en nuevos costos.

Respuesta: **METRO contemplará la entrega de manuales, procedimientos y capacitación del personal a fin de poder dar el soporte de segundo nivel requerido. No obstante, lo anterior, la adición de estos requerimientos deberá estar contemplado como parte del alcance de los servicios por parte del proveedor.**

246. con 5.3.1 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS, letra l) En caso de que METRO requiera que este subproducto sea el responsable o encargado en la instalación y configuración de algún software o hardware adicional, que no esté indicado en las presentes bases de licitación, METRO contemplará la capacitación del personal a fin de poder dar el soporte de segundo nivel requerido. No obstante, lo anterior, la adición de estos requerimientos deberá estar contemplado?, por favor indicar como Metro compensará al proveedor si a causa de dicho aumento se debe incurrir en nuevos costos.

Respuesta: **METRO contemplará la entrega de manuales, procedimientos y capacitación del personal a fin de poder dar el soporte de segundo nivel requerido. No obstante, lo anterior, la adición de estos requerimientos deberá estar contemplado como parte del alcance de los servicios por parte del proveedor.**

247. En relación con ?5.3.1 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS, letra m) El servicio de soporte a usuarios será responsable sólo de la instalación y configuración de controladores de impresión de aquellas impresoras instaladas en todas las dependencias de METRO, que correspondan al parque y sean responsabilidad del PROVEEDOR del servicio de impresión, fotocopiado y escáner de documentos. No obstante, las impresoras que sean adquiridas por Metro deben contemplar instalación, configuración, reparación y gestión de garantías.?, por favor confirmar que es rol del proveedor reparar las impresoras.

Respuesta: **Si, Metro en la actualidad posee un Contrato de Administración de impresoras de alta gama (masivas), el proveedor que se adjudique el servicio será responsable sólo de la instalación y configuración de controladores de impresión de aquellas impresoras instaladas en todas las dependencias de METRO, que correspondan al parque y sean responsabilidad del proveedor del contrato del servicio de impresión, fotocopiado y escáner de documentos (masivas), además Metro posee un parque de impresoras locales que no están dentro del contrato masivo, las cuales deben contemplar instalación, configuración, reparación y gestión de garantías**

248. En relación con ?5.3.2 DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE PUNTOS DE ATENCIÓN DE SOPORTE, No obstante, METRO contará con las facultades de modificar estas distribuciones geográficas.?, por favor indicar como Metro compensará al proveedor si a causa de dicho cambio se debe incurrir en nuevos costos.

Respuesta: **Metro tendrá la facultad de modificar las dependencias físicas, para lo cual el proveedor deberá asumir los costos correspondientes, Remitirse a punto 2.2 de EE.TT, de lo anterior solo residentes en Edificios Centrales y Talleres, los movimientos para otras dependencias son coordinados previamente (Movilidad de técnicos), no se vislumbran cambios en la distribución geográfica**

249. En relación con ?6.1.3 SOFTWARE DE CONTROL DE ACTIVOS el software debe permitir la integración con sistemas tales como SAP PM u otro que METRO disponga.?, por favor indicar como Metro compensará al proveedor si a causa de dicha integración se debe incurrir en nuevos costos.

Respuesta: **El software requerido debe permitir la integración con sistemas internos de Metro, para ello es de responsabilidad del proveedor dimensionar y asumir dichos costos.**

250. En relación con ?6.1.3 SOFTWARE DE CONTROL DE ACTIVOS, letra a) La totalidad de la información del inventario de hardware y software de la red deberá estar almacenada en una base de datos única, la que podrá ser consultada en línea, cuando METRO lo estime conveniente, por medio de pantallas de consultas que el PROVEEDOR deberá habilitar en estaciones de trabajo definidas por METRO.?, por favor entregar un mejor detalle de la funcionalidad consulta en línea.

Respuesta: **Acceso a esta plataforma 7/24.**

251. En relación con ?6.1.3 SOFTWARE DE CONTROL DE ACTIVOS, letra j) Contar con planes de Contingencia por indisponibilidad de la aplicación ante fallas.?, por favor indicar si el proveedor debe proporcionar el software y el hardware (servidores, balanceadores, etc.) de esta funcionalidad.

Respuesta: **Si, es de responsabilidad del proveedor, tener planes de contingencia ante indisponibilidad de la aplicación.**

252. En relación con ?6.1.4 GESTIÓN Y REPORTE?, por favor indicar si Metro necesita un tiempo determinado que se requiera almacenar el histórico de reportes y si dispondrá de un espacio propio para almacenarlos.

Respuesta: **Para el histórico de reportes, se solicitará por el tiempo que dure el contrato con el proveedor, con respecto al espacio para almacenar será de responsabilidad del proveedor.**

253. En relación con ?6.2.1 REQUERIMIENTOS GENERALES PARA EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS, Letra b)?, por favor indicar cómo Metro transferiría el conocimiento de sus productos para que permita determinar el tipo de falla, salvaguardando la integridad del equipamiento con la finalidad de no perder la garantía asociada al elemento.

Respuesta: **Remítase a punto 6.2.1 letra b), donde se indica que es de responsabilidad del proveedor realizar un chequeo técnico que permita determinar el tipo de falla, salvaguardando la integridad del equipamiento con la finalidad de no perder la garantía asociada al elemento.**

254. En relación con ?6.2.1 REQUERIMIENTOS GENERALES PARA EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS, Letra g) Ser responsable de todo daño o pérdida que pudiese afectar el equipamiento de propiedad de METRO, almacenado, retirado o trasladado dentro o fuera de las dependencias de METRO, obligándose a reponer los elementos afectados por el daño o pérdida, por otra de iguales o superiores características técnicas validadas por METRO.?, por favor indicar en qué casos es responsabilidad del proveedor y si se establecen mecanismos resolución de divergencias.

Respuesta: **En todos los descritos en dicho punto.**

255. En relación con ?6.3 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS, letra b) Disponer para uso exclusivo del servicio prestado a METRO, de un furgón utilitario?, por favor indicar cantidad promedio de uso del tag, estacionamientos, etc. Para poder dimensionar este servicio.

respuesta: **Remítase a Aclaración #5**

.

256. En relación con ?6.3 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS, letra c) Este producto deberá disponer del equipamiento de backup necesario para cubrir las necesidades de reemplazo de equipamiento en falla, este backup no podrá ser inferior al definido en la tabla a continuación para el parque de PC's, Notebooks e impresoras afectas al contrato y es adicional a los repuestos, partes y piezas que el PROVEEDOR determine necesario para el cumplimiento del contrato, además el backup podrá ser auditado y será sujeto al cumplimiento de los indicadores de calidad de servicio descritos en el Bases Administrativas Artículo 9 (Tabla N° 912:).?, por favor indicar si Metro requiere que se provea de ese hardware, en cuyo caso por favor indicar detalle de hardware, software versiones y cantidad de lo requerido.

Respuesta: **Si, se requiere, todos los backups del proveedor deben cumplir con el estándar de Metro, estas especificaciones técnicas son revisadas periódicamente por Metro e informadas oportunamente, favor remitirse a Archivo con ejemplo de estándar Especificaciones Técnicas actuales.**

257. En relación con ?7.2 ESTIMACIONES DE CRECIMIENTO?, por favor indicar como se procederá cuando se sobrepase de las estimaciones de metro.

Respuesta: **Se evaluará según pase, caso a caso**

258. Se solicita extensión de plazo para entrega de la propuesta. ¿Es posible?

Respuesta: **No es posible**

Se solicita

259. Se requiere contar con una sábana de datos de tickets de un par de meses

Respuesta: **Esta información será entregada al proveedor adjudicado**

260. Se requiere contar con una sábana de datos de llamados en intervalos de 15min, 30 min, o media hora de al menos un par de meses

Respuesta: **Esta información será entregada al proveedor adjudicado**

261. Indicar el top de categorías con más uso para la Mesa de Ayuda y soporte en terreno

Respuesta: **Remitirse a Aclaración #5 punto 4**

262. ¿A qué obedece el Crecimiento declarado de un 25% durante el periodo del contrato? ¿Solo al crecimiento de estaciones o algún otro factor?

Respuesta: **El Crecimiento de dotación, se medirá contra parque entregado al momento de adjudicación.**

263. Metro indica que el equipamiento dentro del alcance es del tipo torre, AIO y notebooks. Se requiere saber la marca de esos equipos y qué % se encuentran en garantía.

Respuesta: **Remítase a Archivo Excel detalle de parque actualizado**

264. De acuerdo a las dependencias físicas de metro: Se requiere contar con él % de distribución de los equipos según esta dependencias.

Respuesta: **Remítase a Aclaración #5**

265. Metro dispondrá de espacio físico para el personal residente. ¿Dispondrá también los equipos computacionales requeridos por el personal técnico o esto será responsabilidad del proveedor adjudicado?

Respuesta: **No, Remítase al punto 5.2.1. de las EE.TT**

266. ¿Con que certificaciones deben contar los profesionales de terreno?

Respuesta: **Remítase al punto 3.2.2 de las EE.TT**

267. Administrador de Servicios: ¿Las certificaciones son excluyentes para este perfil, o corresponden a un deseable, el cual será ponderado con mejor puntaje?

Respuesta: **Remítase a respuesta pregunta 72-**

268. ¿Los roles de administrador de servicio y supervisor del centro de servicios a usuarios deben ser dedicados al servicio otorgado a Metro? Favor explicar

Respuesta: **El rol de supervisor y Administrador deben ser dedicado al servicio en Metro.**

269. Favor subir anexos en formato Word

Respuesta: **No es posible**