



EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN MÓDULO SAP REAL ESTATE FLEXIBLE (RE-FX)

METRO S. A.

GERENCIA DE INGENIERIA Y TECNOLOGÍA

2015

INDICE

ARTÍCULO 1.	SERVICIO A LICITAR: IMPLEMENTACIÓN MÓDULO SAP REAL ESTATE FLEXIBLE (RE-FX) METRO S.A	3
ARTÍCULO 2.	SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN	4
ARTÍCULO 3.	INDICADORES DE SERVICIO.....	28
ARTÍCULO 4.	PAGOS, INCENTIVOS Y DESCUENTOS	29
ARTÍCULO 5.	PLAZOS DEFINIDOS.....	30
ARTÍCULO 6.	PERFIL DE PROFESIONALES, COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES.....	30
ARTÍCULO 7.	PROGRAMA Y METODOLOGÍA DEL SERVICIO	32
ARTÍCULO 8.	CONFORMIDAD O RECEPCIÓN DE LOS TRABAJOS	35
ARTÍCULO 9.	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS	36
ANEXOS	37	

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

SERVICIO IMPLEMENTACIÓN MÓDULO SAP REAL ESTATE FLEXIBLE (RE-FX)

METRO S.A

ARTÍCULO 1. SERVICIO A LICITAR: IMPLEMENTACIÓN MÓDULO SAP REAL ESTATE FLEXIBLE (RE-FX) METRO S.A

1.1 Objetivo del documento

Metro S.A requiere contratar los servicios de consultoría para la implementación de un sistema de información para la gestión inmobiliaria con el objetivo de cubrir las necesidades de la Gerencia de Negocios.

El objetivo general del presente documento es establecer las condiciones funcionales necesarias a considerar para la adjudicación y ejecución de los trabajos de implementación de SAP Real Estate Flexible (SAP RE-FX).

En adelante se referirá como PROVEEDOR a la entidad participante en este proceso, con vista a adjudicarse el servicio de implementación.

El Proveedor utilizará la información contenida en el presente documento y cualquier otra información entregada por Metro únicamente para los fines de responder a estas especificaciones técnicas, de acuerdo a las condiciones establecidas en este documento. La información presentada a continuación es de alta confidencialidad y propiedad de Metro. Asimismo toda la información que se refiera a Metro es confidencialidad, no pudiendo ser utilizada por el Proveedor, para otros fines, sin autorización previa y escrita de Metro. Lo mismo se aplicará a las informaciones, propuestas y documentos enviados a Metro como respuesta a este documento.

1.2 Descripción del Proyecto

En la actualidad Metro cuenta con SAP como ERP corporativo (ECC 6.0; EHP 7), donde se encuentran implementados los módulos FI - Finanzas (General Ledger, Contabilidad presupuestaria, Cuentas por cobrar, Cuentas por Pagar, Tesorería, Activos Fijos, Planificación de Liquidez, Loans); CO-Controlling (OH Overhead); MM-Gestión de Materiales (Compras, Servicios, Gestión de Stock).

Actualmente la Gerencia de Negocios de Metro no cuenta con un sistema tecnológico que soporte los procesos de la gestión inmobiliaria. La mayor parte de la información y procesos es documentada sobre planillas Excel sin un formato único corporativo, con datos obtenidos de forma manual.

Existen procesos administrativos que se realizan en la Gerencia de Negocios que son soportados en el sistema SAP (Módulo FI-CO y desarrollos). Estos procesos limitan directamente con unidades de la Gerencia de Administración y Finanzas, los cuales son: facturación, contabilidad, registro de contratos, registros de garantías, creación de clientes, cobranzas, entre otros.

Dentro de los procesos comerciales, operacionales, financieros y contables que se requieren gestionar mediante un sistema de información, se encuentran entre otros:

Gestión y análisis de estaciones y espacios comerciales.

- Gestión de contratos comerciales (400 contratos).
- Monitoreo de cartera de espacios comerciales en la red (3.000 espacios).
- Registro de especificaciones técnicas de los espacios comerciales.
- Registro de contactos comerciales/operacionales/facturación de clientes (150 clientes).
- Análisis de clientes.
- Generación de información de facturación.

A los procesos mencionados anteriormente se suma una serie de tareas comerciales previas y auxiliares que ocupan una gran cantidad de tiempo tanto de los profesionales, analistas como de los Product Manager de las respectivas áreas de negocios. Algunas de estas tareas son:

- Validación de información de facturación.
- Listado y consulta de fechas de contratos.
- Listado y consulta de vencimiento de garantías.
- Listado y consulta de contactos de clientes.

ARTÍCULO 2. SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN

El servicio de consultoría tiene por objetivo la implementación del módulo SAP Real Estate Flexible, en adelante SAP RE-FX.

El módulo SAP RE-FX, permite el seguimiento al negocio inmobiliario en lo que refiere a las actividades de gestión, control, operación y análisis brindando la visión y flexibilidad necesaria para Metro S.A.

Todas estas actividades están estructuradas en RE-FX de la siguiente manera, como se aprecia en la figura 1:



Figura 1: Alcance implementación modulo SAP Real Estate FX

Como alcance general del proyecto se considera:

- Análisis, diseño de la solución, implementación, preparación de la migración de datos (programas y ficheros) y puesta en producción de la solución SAP RE-FX.
- El proveedor será el responsable de realizar las pruebas oportunas para garantizar la calidad de la configuración y la Migración de datos.
- Elaboración de la Documentación de Proyecto
- Capacitación de Key User y personal de TI.
- Estabilización y Soporte post producción.

El alcance antes mencionado comprende la implementación de las funcionalidades estándares del módulo RE-FX, para Metro, en los distintos procesos de arrendamiento que se manejan actualmente:

- Espacios y locales comerciales.
- Espacios publicitarios.
- Intermodales (Terminales de buses y oficinas para ventas de boletos).
- Espacios para tendidos de fibra óptica.
- Espacios para instalación antenas telefonía.
- Terrenos.
- Cajeros Automáticos.
- Teléfonos.
- Máquinas Expendedoras.
- Otros espacios.

Se requiere además que el desarrollo e implementación de la solución considere las siguientes metodologías: Gestión del proyecto (organización, planificación, seguimiento y control), Gestión de riesgos y planes de contingencia, implementación del producto, Controles de calidad (actividades de control, planes de prueba a aplicar), Migración de datos, Gestión del cambio, Soporte y mantenimiento.

2.1 Alcance organizacional

La estructura organizacional de la Gerencia de Negocios contempla las siguientes áreas:

- **Subgerencia Comercial:** Esta área concentra las líneas de Negocios de Retail, Telecomunicaciones, Servicios, Intermodal, Terrenos y Publicidad. Cada una administrada por un Product Manager.
- **Subgerencia Desarrollo de Negocios:** Área encargada del desarrollo de nuevas oportunidades de negocio y liderar el portafolio de proyectos estratégicos actuales dentro del marco de la innovación, tecnología, infraestructura y el desarrollo de las nuevas líneas 3 y 6.
- **Operaciones Comerciales:** Esta área tiene como objetivo prestar apoyo en la integración y coordinación de los negocios con la operación de Metro y con las distintas áreas que estos impactan.
- **Gestión de Negocios:** Esta área está encargada de prestar servicios transversales a la Dirección de Negocios, su objetivo principal es prestar soporte de alto nivel, agregando valor con su accionar, funcionando integrada y proactivamente, facilitando el desarrollo y operación de los negocios.

Las áreas antes mencionadas, se estructuran como se observa en la figura 2:



Figura 2: Organigrama Gerencia de Negocios

2.2 Alcance funcional

A modo general, se presentan los requerimientos funcionales que permitirán a la Gerencia de Negocios gestionar los procesos comerciales antes definidos, El detalle de todos los requerimientos se encuentra en la Matriz de Requerimientos que se presenta en el Anexo II y sobre la cual se realizará la revisión de cumplimiento del alcance de la implementación.

2.2.1 Generalidades

- ✓ Permite manejar multimoneda.
- ✓ Permite manejar roles de seguridad (por funcionalidad incluso a nivel de campos) y administrarlos.
- ✓ Permite tener administrador(es) para el mantenimiento del sistema
Debe manejar tablas de información general, ejemplo:
 - Tablas de UF.
 - Moneda Extranjera.
 - Unidad Tributaria Mensual.
- ✓ Todas las características del sistema (funcionalidades, ayuda y mensajes) deben estar en idioma español.
- ✓ Permite cargar información histórica para cualquier funcionalidad.
- ✓ Permite manejar la información con fechas, manteniendo histórico de modificaciones para todas las funcionalidades.
- ✓ Gestión de roles y perfiles SAP vía herramienta GRC Access Control.

2.2.2 Unidades Organizativas de Bienes Inmuebles

- ✓ Se deberá definir la estructura organizativa necesaria para la gestión inmobiliaria y para su integración con la estructura organizativa financiera y de Controlling que actualmente se tiene en SAP-ECC.
- ✓ Para asegurar la correcta integración de la herramienta se necesitará la correcta definición y/o adaptación de una serie de parámetros que actualmente ya están definidos en el ERP (ej: Plan de cuentas, Cecos, etc.)

2.2.3 Gestión de Datos Maestros

- ✓ Se deberá relevar el inventario de las unidades organizativas con toda la información necesaria para la gestión económica, contable y comercial de los activos objeto de alquiler que generen un movimiento contable.

- ✓ Los objetos correspondiente a datos maestros, deberán tener los campos necesarios (Cualitativos y Cuantitativos) para registrar toda la información necesaria para su gestión y necesidades de información de la Gerencia de Negocios de Metro.
- ✓ Se deberá definir y configurar una estructura jerárquica que permita la agrupación de locales comerciales, espacios, etc., en diferentes nodos para su análisis de acuerdo a la estructura jerárquica establecida.
- ✓ Los datos maestros creados deberán ser consecuentes con los datos maestros creados en el ECC que tienen relación directa con éstos (Módulos FI, AM, CO, MM) en SAP.

2.2.3 Interlocutor comercial

- ✓ La solución deberá permitir la gestión de interlocutores comerciales, los cuales corresponden a cualquier empresa, persona o grupo de personas, que participan dentro del proceso contractual de bienes inmuebles con Metro S.A.
- ✓ Permitir el registro de clientes con el contacto comercial, operacional y de facturación, otros.
- ✓ Registrar las cotizaciones generadas a los clientes.
- ✓ Generar indicadores de estado de deuda de los clientes.
- ✓ Gestión de indicadores performance de rentabilidad.

2.2.4 Gestión de Contratos de Arrendamiento

- ✓ La solución deberá permitir la gestión del total de contratos de arrendamiento para la Gerencia de Negocios, en sus diferentes clases, considerando los siguientes escenarios:
 - Contratos de alquiler de Espacios y Locales Comerciales.
 - Contratos de alquiler de Espacios Publicitarios.
 - Contratos de alquiler para Terminales de Buses y oficinas para venta de Boletos.
 - Contratos de alquiler de espacios para tendidos de fibra óptica.
 - Contratos de alquiler de espacios para antenas de telefonía.
 - Contratos de alquiler de Terrenos.
 - Contratos de alquiler de espacios para Cajeros Automáticos.
 - Contratos de alquiler de espacios para Teléfonos públicos.
 - Contratos de alquiler de espacios para Máquinas Expendedoras.
 - Contratos de alquiler de espacios para Otros espacios.

- ✓ La solución deberá permitir controlar al menos la siguiente información asociada a los contratos:
 - Clase de contrato
 - Periodo de Vigencia
 - Interlocutores
 - Asignación de objetos de alquiler
 - Status de Sistema y de Usuario
 - Condiciones comerciales
 - Garantías asociadas
 - Parámetros de Contabilización
 - Renta fija
 - Renta Variable
 - Periodo de Carencias en rentas y/o gastos programables para emisión de facturación (activo en el sistema pero el sistema no permite facturación hasta la fecha correspondiente)
 - Prórrogas

- ✓ La solución deberá permitir que las actividades relacionadas a los contratos de arrendamiento como la de creación, modificación, visualización, activación, etc, se encuentran centralizadas o bien, mediante autorizaciones que estas actividades sean realizadas por diferentes usuarios dentro de SAP, según sea necesario.

- ✓ La solución deberá permitir revisiones y actualizaciones del contrato:
 - Rentabilidad de la unidad física
 - Volumen de negocios
 - Contemplar cualquier tipo de revisión que pudiera darse.

- ✓ La solución deberá permitir gestionar el proceso de prórrogas, rescisiones y bajas de contrato.

- ✓ Se deberá poder gestionar la modificación de los términos contractuales.

- ✓ Incorporar las condiciones fijas del contrato.

- ✓ Incorporar las condiciones variables del contrato.

- ✓ Permitir el manejo de las multas asociadas a los contratos.

- ✓ Permitir la gestión de las renovaciones y términos de los contratos. (modificación de parámetros iniciales).

- ✓ Dar aviso para el vencimiento de los contratos (reportes de vencimiento).

- ✓ Facilitar la gestión de cobranza a través de información de deuda segmentada por contrato.
- ✓ Permitir el manejo de intereses asociadas a los contratos.

- ✓ Poder controlar los gastos asociados a las áreas de negocios.

- ✓ Clasificar contratos/ingresos/gastos de acuerdo a centros de costos y centros de beneficios definidos.

- ✓ Incorporar el estatus de los contratos de acuerdo a la fecha que dista de su vencimiento. (ejemplo verde si el contratos está activo; amarillo si el contrato está a 3 meses por vencer; rojo si esta pronto a vencer o vencido).

2.2.5 Contabilización Periódica de Contratos

- ✓ La solución deberá permitir la contabilización periódica, de modo de, generar de manera masiva o individual las partidas abiertas en los arrendatarios principales para un periodo de tiempo específico, esto en base a las condiciones del contrato de arrendamiento.
- ✓ Se deberá poder simular la contabilización de la facturación.
- ✓ Planificación y proyección de gastos e ingresos a nivel de activo.
- ✓ Deberá permitir ajustes de contabilización debido a revisión de términos contractuales.
- ✓ Permitir conocer la naturaleza de los ingresos y gastos, su clasificación, magnitud (presupuestada, ejecutada, etc.) y otras partidas contables como saldos de clientes y garantías recibidas y depositadas.

2.2.6 Facturación de Condiciones de Contratos

- ✓ La solución, a través de la integración con el módulo SAP FI, deberá permitir la generación e impresión de facturas en base a documentos contables relacionados a los contratos de arrendamiento (documentos creados en la contabilización periódica), estos documentos pueden ser luego reversados de ser necesarios.
- ✓ Creación de Facturas: Se debe manejar un pool masivo de generación de facturas que deberá contar con diferentes filtros en base a unidades organizativas y/o características de los contratos.

- ✓ Impresión y/o pre visualización de Facturas: SAP RE-FX deberá permitir la impresión masiva así como la pre visualización en el sistema de cada factura generada, esta visualización puede darse directamente desde el contrato para las facturas relacionadas.
- ✓ La facturación deberá ser emitida con detalle y tratamiento separado para renta, gastos, notas de crédito, notas de débito u otro tipo de documento.

2.2.7 Facturación de alquiler en base a ventas de Locatario

El “Sistema de registro de Ventas” permite a la Gerencia de Negocios facturar los contratos de arrendamiento que cuenten con condiciones contractuales basadas en las ventas que tenga el locatario en un periodo determinado, esta funcionalidad presenta las siguientes características:

- Registro de ventas de acuerdo a periodicidades programadas por parte del cliente.
- Motor de cálculo de la componente de renta variable de acuerdo a condiciones del contrato.
- Generación de archivo de facturación variable para generación de facturas.

Para cada contrato se deberán registrar la sumatoria mensual de las ventas declaradas por el locatario, en SAP RE-FX, para así poder realizar el registro de estas condiciones.

- ✓ Se deberá integrar la solución SAP RE-FX o bien permitir la carga de información a través de un archivo plano o una planilla Excel desde el “Sistema de registro de Ventas”.

2.2.8 Integración con otros módulos

- ✓ Para brindar una solución transversal a los procesos de la Gerencia de Negocios, es necesaria la integración de SAP RE-FX con los demás módulos del ERP SAP, generando así información en tiempo real, mejorando la calidad de la toma de decisiones. Los principales puntos de integración posibles son los asociados a los módulos mencionados en el Anexo I, según corresponda.

FI: Toda las contabilizaciones referidas a los bienes inmuebles se verá reflejada en la contabilidad de la empresa, gestión de cobros y pagos.

Se debe considerar que el módulo FI se integra con un sistema legacy (FEBOS) para ejecutar el proceso de facturación electrónica.**CO:** Integración para el análisis de rentabilidad de los bienes inmuebles.

AM: Integración de los bienes inmuebles con los datos maestros y contabilización de activos fijos.

MM: Posibilidad de imputar gastos de compra a objetos inmuebles.

- ✓ Debe permitir integración y/o carga desde archivos planos con otros sistemas empleados en la Gerencia de Negocios, según sea necesario:
- ✓
 - eFolder: Sistema Workflow donde se documentan los procesos del área de negocios. Específicamente para realizar el seguimiento del proceso de contrato y de obras de implementación en espacios comerciales. En este sistema se encuentra la base de datos de los espacios comerciales de la Red.
 - Sistema de registro de Ventas: Sistema en el cual, los clientes registran sus ventas. Dicho sistema calcula el canon variable de acuerdo al contrato comercial.

2.2.9 Reportes Estándares RE-FX

- ✓ La solución deberá permitir la generación de reportes necesarios para el seguimiento y control de las operaciones del día a día del negocio, permitiendo una toma de decisiones eficiente tanto a nivel operativo (datos maestros, contratos, flujo de caja, etc.) como a nivel táctico (análisis de rentabilidad, informes de ocupación, etc.). Dentro de los principales grupos de reportes se encuentran:
 - **Datos Maestros:** Este grupo de reportes proveerá de información sobre todos los niveles de la estructura organizativa modelada en SAP RE-FX.
 - **Contratos:** Este grupo de reportes permitirá controlar los contrarios de arrendamiento brindando toda la información relacionada como objetos de alquiler, arrendatarios, flujo de caja, documentos relacionados, prorrogas, vigencias, etc.
 - **Medidas:** Este grupo de reportes proveerá de información relevante acerca de las medidas definidas para los datos maestros (unidades económicas, terrenos, edificios, objetos de alquiler) así como para los contratos de arrendamiento.
 - **Condiciones:** Este grupo de reportes permitirá analizar las condiciones comerciales consideradas dentro de los contratos de arrendamiento como las rentas mínimas, las rentas variables, cobros por publicidad, etc.
 - **Interlocutores Comerciales:** Estos reportes permitirán visualizar los objetos de alquiler y contratos según los interlocutores relacionados.
 - **Contabilidad Financiera:** Este grupo de reportes permitirá analizar los flujos financieros dados en cada contrato de arrendamiento, como todas las facturas relacionadas, anulaciones, etc.
 - **Liquidación de alquiler basado en ventas de locatarios:** Estos reportes permitirán analizar la información utilizada por el sistema para la facturación de rentas en base a las ventas de los locatarios, este conocimiento permitirá tener control sobre los montos a facturar por estos conceptos a cada locatario.

- **Controlling:** Estos reportes brindaran información sobre los ingresos y costos relacionados a los objetos de alquiler definidos dentro de una Unidad Económica, esto permitirá realizar los análisis de rentabilidad necesarios para la toma de decisiones del negocio inmobiliario.

2.2.10 Gestión Documental

- ✓ Se debe permitir vincular documentos asociados a los diferentes objetos del Módulo SAP RE-FX.

2.2.11 Otros Requerimientos

- ✓ El proveedor de servicios debe considerar en la configuración y/o implementación de SAP RE-FX, la integración futura con entornos gráficos (Planos CAD)
- ✓ Se debe considerar el reporte de boletas de garantía de acuerdo a contratos vigentes
- ✓ Debe permitir asociar afluencia de público a estaciones y sus actualizaciones periódicas.

2.3 Procesos Identificados

2.3.1 Procesos Gerencia de Negocios

- **Proceso 1: Habilitación de espacios**

Dentro de los procesos iniciales se encuentra la administración de los espacios disponibles y estructura de inmuebles, este proceso se encargará de velar por la correcta creación de los espacios dentro de las áreas de Metro y además de contar con un repositorio único de información con estructura fácil de interpretar y ubicar. Posterior a la creación de espacios, se establece un proceso de control de construcción y habilitación de nuevos espacios, que se refiere a todos los hitos o subprocesos que se deben realizar para llevar un control desde que la cotización comercial es aceptada por el cliente hasta el término de la implementación.

Dependiendo del control requerido, se definen los hitos para la gestión centralizada y generar seguimientos en eFolder.

Se consideran revisiones de proyectos de arquitectura y eléctricos, donde se validan las condiciones operacionales definidas por Metro. Una vez aprobados ambos proyectos, se genera la revisión de las garantías y se gestiona la entrega del espacio al cliente. Posterior a esto, el cliente solicita el ingreso a dependencias de

Metro para generar las obras de implementación, las cuales culminan cuando personal de Metro genera una recepción conforme de las obras realizadas. Los detalles de este proceso, se observan en la figura 3:

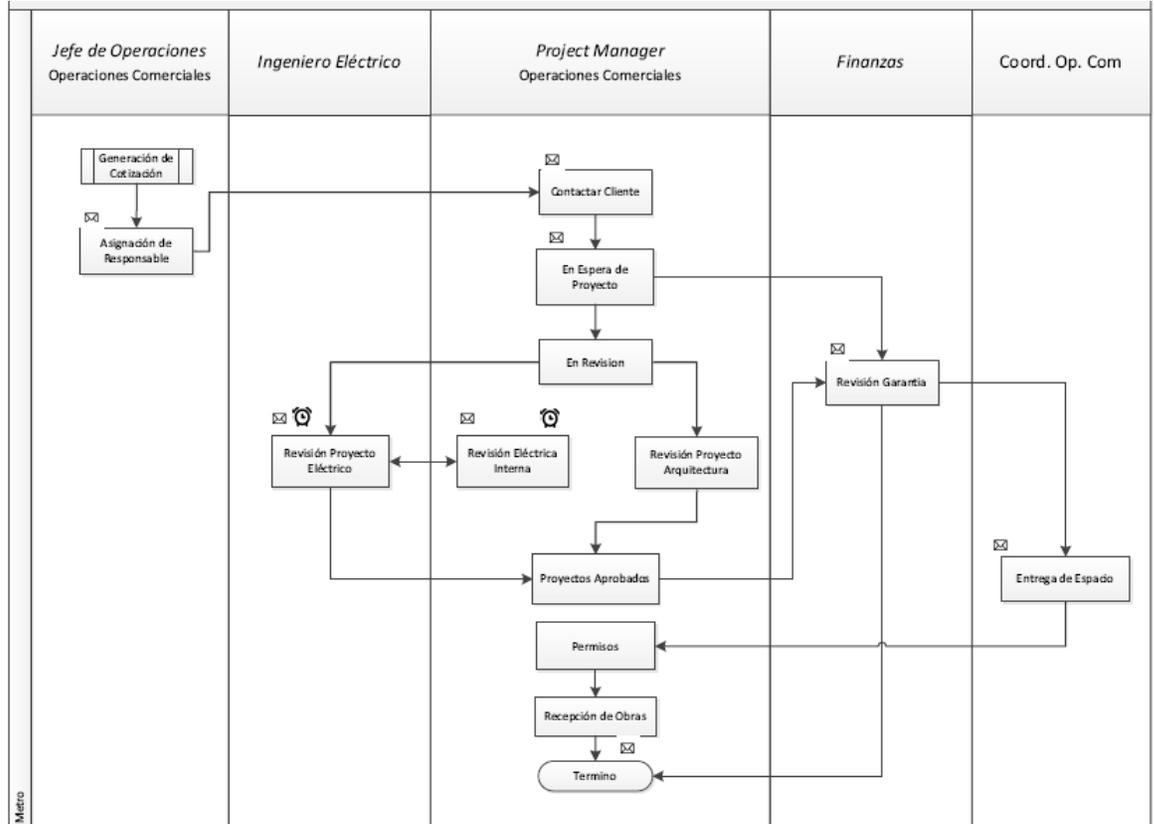


Figura 3: Proceso Habilitación de espacios

Proceso 2: Factibilidad de espacios

Este proceso es liderado por el área de operaciones comerciales de la Gerencia de Negocios, la cual valida los espacios en conjunto con otras áreas de Metro. Este proceso se trabaja en conjunto con el Product Manager y es una actividad crítica para la posterior comercialización dicho espacio.

Actualmente el proceso es generado a través de eFolder. Los detalles de este proceso, se observan en la figura 4:

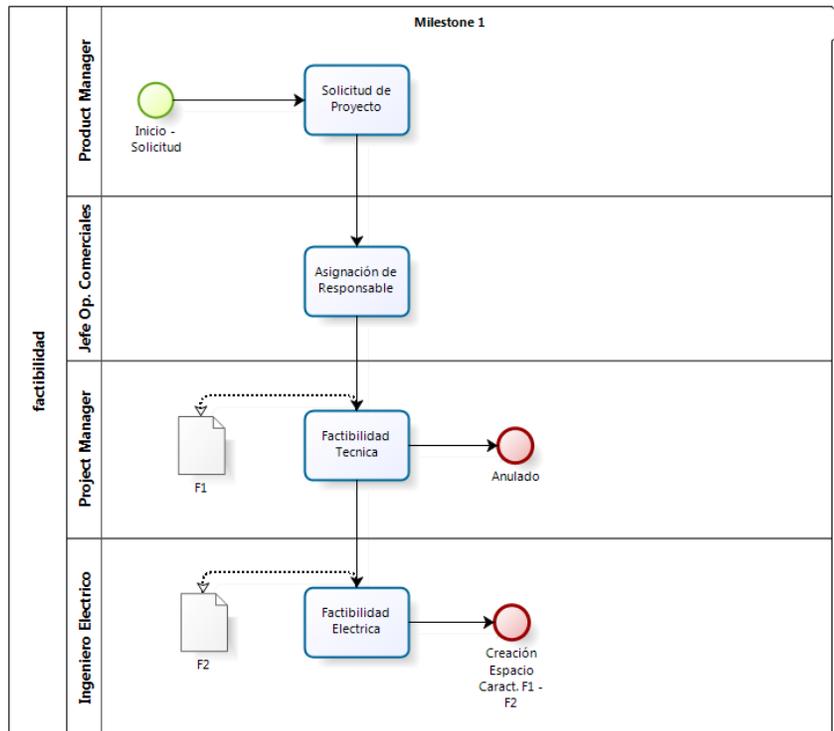


Figura 4: Factibilidad de espacios

Proceso 3: Generación de contratos

Una vez recibida la cotización por parte del área comercial, el área de gestión de negocios, gestiona la generación del contrato.

Este proceso da inicio con la asignación de un administrativo de contrato, quien es responsable de la generación del contrato, en paralelo se genera el análisis financiero del cliente, si está aprobado, continúa con la solicitud de los documentos legales correspondientes, para la elaboración del contrato borrador. Éste es enviado al cliente para observaciones o validación, y posteriormente pasa a revisión de Fiscalía Metro.

Si el cliente está de acuerdo con las condiciones del contrato, este debe firmar y pasa a la firma de la Gerencia Comercial o General según corresponda, para cerrar la documentación legal del negocio.

Si el cliente no está de acuerdo con lo estipulado en el contrato, deberá pasar previamente a las correcciones necesarias para su posterior firma y luego retomar el proceso normal de firmas para la aprobación formal del negocio. Los detalles de este proceso, se observan en la figura 5:

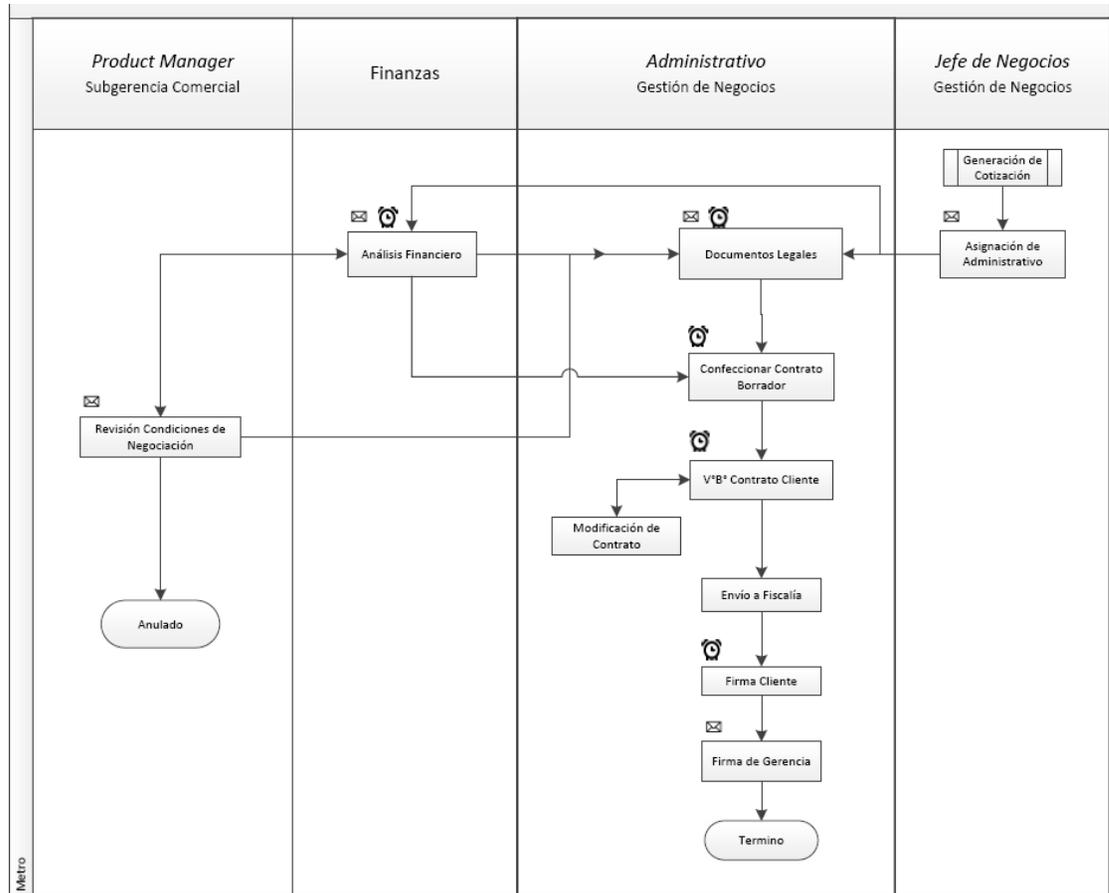


Figura 5: Generación de Contratos

Proceso 4: Gestión de Garantía y Renovación de Contrato

Paralelo al proceso de firma del contrato, se le hace exigible al cliente la entrega del depósito, boleta o póliza de garantía para afianzar el negocio y tener los respaldos necesarios, e incluso como condicionante antes del uso del espacio.

Si el cliente no hace entrega del documento dentro de los plazos establecidos se considera causal de término de dicho contrato. En caso contrario, si entrega el documento solicitado, este se valida y se ingresa al sistema para su custodia.

Todos los contratos tienen un periodo de vigencia y antes de su vencimiento se debe crear la renovación correspondiente si ambas partes están de acuerdo. Para ello se le envía una carta al cliente con las nuevas condiciones de renovación de dicho contrato y se empieza la negociación entre las partes.

Si una de las partes no está conforme con las nuevas condiciones, el contrato pasa a término. En caso contrario, se realiza la nueva cotización respaldando dicho acuerdo y comienza el proceso de la firma correspondiente del contrato antes descrita. Los detalles de este proceso, se observan en la figura 6:

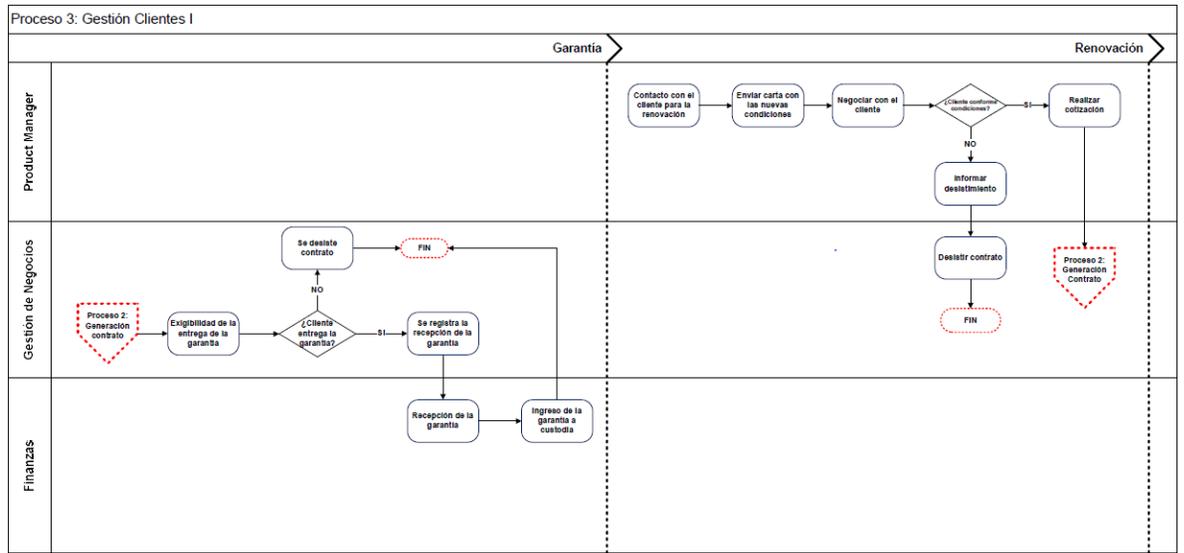


Figura 6: Gestión de Garantía y Renovación de Contrato

Proceso 5: Facturación

La facturación consiste en determinar los montos a cobrar por cada contrato, para informarlos a Control de Ingresos, perteneciente a la Gerencia de Administración y Finanzas, a través de un formato predefinido que permite contabilizar de forma masiva cada uno de los asientos contables. Las monedas es las que se expresan los contratos son principalmente CLP, UF, UTM y USD. Existen contratos que se facturan de forma anticipada y en forma vencida. Adicionalmente se prepara el archivo por las multas a operadores de intermodal (Se contabilizan con la clase de documento DM).

La facturación anticipada, corresponde en su mayoría al canon fijo, y la facturación vencida corresponde al canon variable. Los contratos, en general, utilizan como valor de cálculo la UF del día 5 de cada mes y la como fecha de cobro el día 10 de cada mes.

Algunos contratos contienen un monto adicional que se cobra según la variable definida (ventas, transacciones, cantidad de máquinas), donde una vez recibida la información de parte del cliente, se determina el monto a cobrar. Cuando no se recibe la información se deben facturar los montos presuntos estipulados en cada contrato. Los detalles de este proceso, se observan en la figura 7:

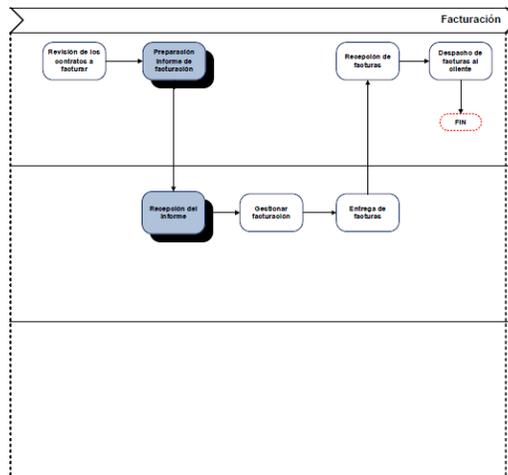


Figura 7: Gestión Facturación

Se debe contemplar que el módulo SAP FI se integra con un sistema legacy para realizar el proceso de facturación electrónica

Metro factura en SAP FI directamente, la contabilización de la facturación es realizada en forma manual directamente en el Sistema o de forma masiva cargando un archivo txt mediante un programa de carga. Esto sólo registra el movimiento contable, por lo que aún la factura no presenta folio y por lo tanto la factura, no se ha enviado al SII ni al Cliente.

Una vez registrada la factura en la contabilidad, se genera el folio, donde en este momento, envía la factura en formato XML, tanto al SII como al cliente. Lo anterior se realiza conectándose con el aplicativo FEBOS, responsable de facturar de forma electrónica. Este aplicativo está instalado en un Servidor de Metro.

Luego, las facturas se pueden imprimir y monitorear. Esto último es importante de realizar para el proceso de factura electrónica que ya que el cliente debe acusar recibo de la factura. En caso de que esto no ocurra y a pesar que la factura fue enviada correctamente desde Metro, el cliente nunca la recibió y esto no genera deuda.

Proceso 6: Gestión de Cobranza

Toda vez que se genera el pago por parte de los clientes de su cuota mensual de arriendo, se genera el registro de los clientes morosos, el cual es analizado y verificado, para el posterior llamado de cobranza al cliente. Este contacto tiene la finalidad de confirmar los pagos no realizados para tomar acuerdos de pago próximos y así ponerse al día con la deuda.

Este proceso desencadena dos posibles casos: clientes que si han cancelado y no aparecen en los registros, cuyo tratamiento es la búsqueda de dicha información y posterior reporte del pago realizado al área correspondiente; y clientes cuyo pago no

se ha realizado, los cuales se analizan para ver su historial de pagos, pues la insistencia en el no pago oportuno es causal de término del contrato y / o cobro ejecutivo de la deuda.

Los detalles de este proceso, se observan en la figura 8:

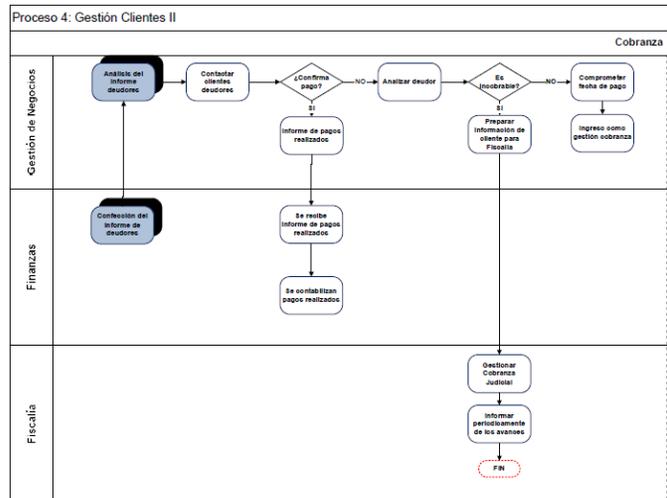


Figura 8: Gestión de Cobranza

2.3.2 Procesos de Borde

Facturación: Este proceso se gatilla mensualmente, dada la necesidad de enviar a los clientes la factura física correspondiente al pago realizado por su mensualidad de arriendo. Este archivo es creado en Excel por el área de Gestión de Negocios, el cual registra la información de las facturas a emitir, ya sea rentas fijas o variables para cada línea de negocio. En el caso de la venta variable, depende de la información de ventas de los clientes.

Este archivo es enviado el área de Finanzas, el cual procede a facturar ese listado. Lo complejo es tener que proveer de información mes a mes de lo que se debe facturar, con la respectiva problemática de ser informes manuales. Adicional a esto, se debe considerar que la facturación ahora es electrónica, por lo cual debe garantizarse que el área de Gestión de Negocios siga teniendo la información para la gestión de los clientes.

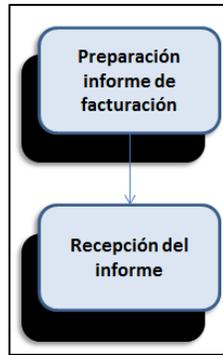


Figura 9: Gestión de Facturación

2.4 IMPLEMENTACIÓN

Debe formar parte de la propuesta, la definición de un plan de implementación, el cual debe considerar, como mínimo, los siguientes criterios:

2.4.1 METODOLOGIA PROPUESTA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

El proveedor debe considerar la utilización de una metodología que cuente con las mejores prácticas de SAP, contemplando los procedimientos para asegurar la calidad de los productos finales y de los productos intermedios más relevantes en relación con los objetivos del proyecto.

Esta metodología debe ser formulada por el proveedor en su oferta, detallando sus aspectos para permitir su evaluación.

La propuesta metodológica será analizada y deberá estar sujeta a modificaciones, producto de acuerdos que sean establecidos con el equipo de METRO S.A. Deberá prestarse especial atención a la capacitación del personal de METRO S.A. y debe estar finalizada como requisito previo a la puesta en marcha del Sistema.

2.4.2 ORGANIZACIÓN, PLANIFICACIÓN Y CONTROL

El proveedor deberá entregar una Carta Gantt, la que debe permitir visualizar a nivel macro y en detalle cada una de las actividades y tareas a desarrollar. Se debe incluir todas las actividades incluyendo la planificación inicial, pasando por el proceso de preparación y plan de Implementación de los Módulos hasta la capacitación necesaria, así como las actividades de evaluación y control posteriores a su puesta en marcha.

En la Carta Gantt se deberá incluir los recursos asignados, hitos de control, entregables, informes de avance, requerimientos adicionales y cualquier elemento que permita facilitar el

correcto seguimiento del proyecto. Se deberá considerar que durante todo el tiempo de ejecución del proyecto se sostendrán reuniones semanales de control con METRO S.A.

La Carta Gantt deberá mantenerse actualizada a lo largo de toda la duración del proyecto y será supervisada para su cumplimiento por personal técnico especialmente asignado por METRO S.A.

2.4.3 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Los requerimientos funcionales solicitados para cada módulo se anexarán a este RFP en archivo electrónico Excel y se encuentra referenciado en el Anexo II: Matriz de Requerimientos Funcionales.

Para cada requerimiento, el proveedor deberá:

- Describir el componente SAP que lo cubre
- Explicar brevemente la solución estándar que lo cubre
- Valorar el grado de cobertura que da la solución SAP, utilizando la siguiente escala:
 - 0 : No Cumple
 - 1 : Requerimiento contemplado a través de un desarrollo mayor, que no afecte para posteriores actualizaciones de la solución
 - 2 : Requerimiento contemplado a través de un desarrollo menor, que no afecta el estándar (esfuerzo menor)
 - 3: Requerimiento contemplado totalmente dentro del estándar del paquete
- Identificar los GAPS funcionales y técnicos
- Evaluar brevemente una alternativa para cubrir el GAP

El Proveedor debe considerar las mejores prácticas relacionadas con el producto, proporcionando a METRO S.A. un sistema lo más estándar posible.

2.4.4 REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

El proveedor deberá gestionar toda la documentación del proyecto en el sistema Solution Manager de Metro, así como también la posterior administración de Incidentes.

El proveedor deberá definir los Roles y Perfiles requeridos para gestionar en SAP RE-FX, los procesos de la Gerencia de Negocios.

2.4.5 REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA

El proveedor deberá considerar como parte de su oferta una estimación de capacidad y los requerimientos de infraestructura que serían necesarios para la implementación y luego para la operación del sistema. Con esta estimación, Metro proveerá la infraestructura necesaria para poder ejecutar la implementación y luego la operación del sistema.

A modo de ejemplo, una estimación en base a rangos estimados:

- Gestión de contratos comerciales (400 contratos).
- Monitoreo de cartera de espacios comerciales en la red (3.000 espacios).
- Registro de contactos comerciales/operacionales/facturación de clientes (150 clientes).

Se debe considerar un crecimiento de un 10 % anual.

2.4.6 PLAN PARA LA IDENTIFICACIÓN DE DESARROLLOS

El alcance de la implementación de SAP RE-FX no contempla inicialmente desarrollos, sin embargo, el proveedor adjudicado deberá proponer una planificación para la identificación de posibles desarrollos en caso de ser necesarios para la cobertura de los requerimientos solicitados en el presente documento.

2.4.7 PLAN PARA LA IDENTIFICACIÓN DE INTERFACES

Los procesos de la gerencia de negocios se interrelacionan con procesos de otras áreas de Metro, los cuales son soportados por sistemas informáticos que apoyan o que alimentan a dichos procesos, por lo que SAP RE-FX deberá permitir la integración con éstos sistemas internos.

SAP RE-FX deberá integrarse con los módulos Financieros – Contable del ERP corporativo SAP y evaluar la posible integración con otros módulos implementados como el módulo de abastecimiento MM.

Además deberá integrarse o bien permitir la carga de información a través de un archivo plano o una planilla Excel desde todos los sistemas que intervengan en los procesos de la Gerencia de Negocios, éstos son Sistema de registro de Ventas y e-Folder.

El proveedor deberá indicar una planificación propuesta para la evaluación e identificación de las integraciones antes mencionadas.

2.4.8 REPORTE

En el Anexo II, Matriz de Requerimientos Funcionales se especifica los reportes que deben ser cubiertos por la solución. METRO S.A. utilizará los reportes estándar que posee la solución de SAP RE-FX, excepto en los casos que por requerimientos del negocio deban ser modificados.

El proveedor deberá capacitar en las herramientas que posee el sistema que permiten, a nivel de usuario final, generar reportes e informes de acuerdo a las necesidades del

negocio.

2.4.9 PLAN DE MIGRACIÓN DE DATOS

El proveedor deberá especificar recomendaciones para la migración de datos desde los actuales repositorios de información hacia el nuevo sistema, detallando una estrategia de migración y sus alcances correspondientes.

El proceso de migración deberá considerar los datos maestros relevantes para cada componente a implementar así como también las transacciones pendientes o no cerradas que se determinen, para dar continuidad a la operación simultánea entre el modelo actual de gestión y la gestión definitiva en el futuro sistema.

El proceso de migración al menos deberá considerar dos grandes fases:

- La primera fase deberá considerar el desarrollo y pruebas iniciales de los programas de carga que coincidirá con las actividades de configuración de los módulos de la solución. Se considera una carga masiva para las pruebas unitarias e integrales en ambiente de TEST.
- La segunda fase que deberá contemplar la migración de los datos definitivos al ambiente productivo y deberá ejecutarse justo antes de la puesta en marcha.

El Proveedor suministrará el formato en el cual se deben extraer los datos y será responsable del correcto traspaso de éstos al sistema implementado.

Será de responsabilidad de METRO S.A. el desarrollo de todos los programas necesarios de extracción desde potenciales aplicaciones legacy, la limpieza de los datos y suministrarlos en el formato requerido por el Proveedor.

2.4.10 PLAN DE PRUEBAS

El proveedor en su plan de trabajo debe especificar detalladamente el plan de pruebas, éstas deben considerar al menos lo siguiente:

- Pruebas unitarias: Pruebas relacionadas a una unidad o módulo individual, en la cual se debe utilizar casos de prueba focalizados en la estructura de control descrito en los procedimientos de diseño.
- Pruebas de Interfaces: Pruebas relacionadas al funcionamiento del hardware y software involucrado en una conexión entre dos o más componentes.
- Pruebas de Sistema: Se refiere a una serie de pruebas diseñadas a objeto de asegurar que los desarrollos en el sistema cumplan con los requisitos mínimos de operación, este grupo de pruebas debiera considerar como mínimo lo siguiente:

- Pruebas de Seguridad: Aseguramiento de que las mantenciones o desarrollos incluyen los controles adecuados de acceso y seguridad mínimos requeridos por METRO S.A.
- Pruebas de Stress: Pruebas de estabilidad, utilizando grandes cantidades de datos a objeto de evaluar y mantener el performance requerido por METRO S.A.
- Pruebas de Rendimiento: Deberá considerar pruebas que satisfagan adecuadamente los tiempos de respuesta y funciones requeridas por METRO S.A.
- Pruebas Integrales: Posteriores al desarrollo de las pruebas mencionadas anteriormente (Pruebas de unidad / módulo, interfaces y sistema), se debe considerar a lo menos lo siguiente:
 - Prueba de aseguramiento de la calidad: Enfocadas en las especificaciones de documentación y en la tecnología empleada. Es aquí donde se verifica que la aplicación funcione de acuerdo a la documentación y especificaciones técnicas adjuntas.
 - Prueba integral de aceptación de usuario: Enfocada en soportar el proceso de asegurar que el sistema esté listo para producción y que satisfaga todos los requisitos documentados; éstas deben ser debidamente documentadas, escritas desde la perspectiva del usuario y ejecutadas en un escenario lo más cercano posible a la producción. Las pruebas de aceptación de usuario deben considerar los siguientes pasos:
 - Definición de las estrategias y procedimientos de prueba.
 - Diseño de casos y escenarios de prueba.
 - Ejecución de las pruebas.
 - Utilización de los resultados para verificar la preparación del sistema.

El Plan de Pruebas deberá ser cargado en el sistema Solution Manager de Metro.

Todas estas pruebas mínimas a desarrollar deben ser debidamente documentadas y presentadas en el plan de pruebas para la aceptación de METRO S.A. previa al desarrollo de la etapa de pruebas.

Este plan debe estar considerado dentro de los plazos de cada hito correspondiente. Una vez que el proveedor entregue los productos, METRO S.A. efectuará las pruebas de acuerdo a los plazos convenidos en la planificación del proyecto y entregará las observaciones al proveedor para que éste las corrija.

Las pruebas de las aplicaciones se realizarán en el lugar de trabajo que METRO S.A. disponga de acuerdo al plan convenido.

2.4.11 CAPACITACIÓN PERSONAL DE METRO

La metodología de capacitación a los usuarios del sistema a implementar corresponderá al modelo Train the Trainers, quedando garantizado que se capacitarán formadores que estarán en condiciones de transmitir el conocimiento al resto de los usuarios. La cantidad de usuarios a capacitar es de 12, los cuales pertenecen a la Gerencia de Negocios y a la Subgerencia TIC y forman una muestra representativa de los usuarios de los diversos módulos del sistema. Los cursos de capacitación deben considerar aspectos tales como: Manejo de menús, navegación, utilitarios, funcionalidades y las respectivas transacciones de negocio, generación de reportes, administración y todos aquellos aspectos no mencionados que cubran la totalidad de funcionalidades del sistema.

Se deberá indicar la capacidad máxima de participantes por sesión.

El proveedor deberá indicar detalladamente el desglose y alcance de la capacitación y las horas hombre (HH) que ocupará en esta labor.

Además, el proveedor deberá considerar las actividades de capacitación necesaria para los funcionarios de METRO S.A. que participarán en las actividades técnicas, de aseguramiento de calidad y administrativa del proyecto. La cantidad de dichos usuarios será de 10 de la gerencia de negocios y 2 de la subgerencia TIC.

Para la ejecución de las sesiones de capacitación Metro pondrá a disposición del proveedor la sala de capacitación de la subgerencia STIC, la cual tiene una capacidad de 9 personas más el relator. Esta información debe ser contemplada para el establecimiento de la planificación de las capacitaciones durante la implementación y que deberá formar parte de la oferta del proveedor.

2.4.12 DEFINICIÓN DE ENTREGABLES

El proveedor adjudicado deberá entregar el listado de entregables, que respaldarán el proceso de implementación, los cuales deberán ser aceptados a conformidad por Metro. Se deberá considerar los siguientes documentos:

Hito de Pago N° 1: Etapa Diseño (BBP)

- Plan de Proyecto
- Cronograma de proyecto
- Business Blue Print (Por cada proceso y por integración)
- Informe Validación Servicio Business Blue Print Review por parte de SAP.
- Minutas de reunión de avance

Hito de Pago N° 2: Etapa de Pruebas

- Manuales de configuración

- Especificaciones funcionales y técnicas para los desarrollos, integraciones y programas de carga
- Plan de Pruebas unitarias (funcionales, técnicas y de seguridad)
- Plan de Pruebas Integrales (Funcionales, técnicas y se seguridad)
- Documento de cierre de aceptación por parte del usuario de Pruebas unitarias
- Documento de cierre de aceptación por parte del usuario de Pruebas integrales
- Manuales de Usuario
- Documentación de la Capacitación
- Minutas de reunión de avance

Hito de Pago N° 3: Puesta en Producción (Recepción Provisional)

- Plan de puesta en Producción
- Check List de actividades para la puesta en operación..

Hito de Pago N° 4: Recepción final

- Informe de cierre observaciones garantía
- Actualización de documentación por observaciones corregidas

2.4.13 RECEPCIÓN PROVISIONAL

Una vez terminados todos los hitos intermedios de la Implementación de la Aplicación, el Proveedor podrá solicitar la recepción provisional del proyecto. Si el proyecto ha sido implementado, entregado y se ha cumplido todas las actividades del plan general para cada hito y de acuerdo a lo estipulado en el contrato, a entera satisfacción de METRO S.A., se emitirá el certificado de recepción provisional dentro de los 15 días siguientes a la solicitud. En caso contrario METRO S.A. comunicará al Proveedor los reparos que deberán ser subsanados antes de la emisión del correspondiente certificado, indicándole el plazo para tal efecto. El requisito para emitir este certificado es haber cumplido con el plan de trabajo especificado en el ARTÍCULO 7, del presente documento y los productos definidos en el mismo.

2.4.14 PERÍODO DE GARANTÍA

El Proveedor garantizará por un periodo de 2 meses (60 días corridos), contados desde la fecha de la Recepción Provisional, el Sistema, Documentación (entre otros), contra cualquier error, defecto de diseño o Implementación u otra que afecte o perjudique su normal uso y operación.

2.4.15 RECEPCIÓN FINAL

Transcurrido el periodo total de garantía, el Proveedor podrá solicitar la recepción final después de que se haya completado a entera satisfacción para METRO S.A. todos los trabajos requeridos durante el periodo de garantía, y los resultantes de una inspección conjunta realizada dentro de los quince (15) días anteriores al vencimiento del período de garantía.

El requisito para emitir este certificado es haber cumplido con las siguientes actividades del plan general:

- Corrección de las observaciones u errores detectados en el período de garantía.
- Pruebas Funcionales.
- Documentación.
- Puesta en marcha.

2.5 RECURSOS HUMANOS

2.5.1 EQUIPO DE CONSULTORÍA

El proveedor adjudicado deberá contemplar necesariamente la participación de personal con sólidos conocimientos y/o experiencias en:

- Administración y gestión de proyectos de desarrollo e Implementación de Sistemas
- Análisis y mejoramiento de procesos
- Implementación de SAP RE-FX
- Operación y explotación de SAP RE-FX
- Gestión del Cambio (Change Management)

Se deberá entregar una nómina detallada del personal que participará en el proyecto, con indicación de las funciones a realizar (jefes de proyecto, consultores funcionales, consultores desarrolladores y otros), tipo de acreditación que posee, su dedicación al proyecto, expresada en horas-hombre, experiencia general, la experiencia comprobable en proyectos de similares características por cada integrante del equipo de proyecto.

El proveedor seleccionado deberá garantizar la idoneidad del personal que efectúa los trabajos solicitados, asegurando que el grupo de trabajo se mantendrá durante el transcurso del proyecto. De producirse alguna deserción o despido del grupo de trabajo, la empresa seleccionada, con la autorización de METRO S.A. deberá realizar el reemplazo, de acuerdo a lo siguiente:

METRO S.A. escogerá al profesional reemplazante, de entre una terna que presentará el proveedor y cuyos antecedentes sean de las mismas características de experiencia y calidad técnica que el profesional original.

2.5.2 EQUIPO DE PROYECTO METRO S.A.

El equipo de trabajo que METRO S.A. destinará para el desarrollo del proyecto estará integrado así:

- El Gerente patrocinador del proyecto (Gerente de Negocios)
- Jefe de Proyecto Funcional del área de Negocio. (Asignación de tiempo 100%)
- Jefe de Proyecto Tecnológico (Ingeniero del área de tecnología) (Asignación de tiempo 100%)
- Un grupo de analistas funcionales (Tiempo y número dependiendo de las necesidades)
- Un analista contable, financiero y presupuesto (con disponibilidad cuando se requiera)

No obstante, se recibirán las propuestas de conformación de equipo de METRO S.A., que de acuerdo con la experiencia del proveedor contribuyan al éxito del proyecto.

2.6 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Proveedor adjudicado deberá considerar que METRO cuenta con una política de seguridad de la información a la que debe dar cumplimiento, por lo que deberá velar siempre por mantener íntegramente la seguridad de la información.

Adicionalmente el Proveedor adjudicado estará sujeto a los mismos controles de uso de password que administra METRO S.A.

2.7 SERVICIO BLUE PRINT REVIEW

Con el fin de asegurar el cumplimiento de los requerimientos de la Gerencia de Negocios de Metro y la calidad del servicio de implementación, el proveedor deberá considerar el Servicio Blue Print Review ofertado por SAP Chile e incluirlo como parte de su oferta.

ARTÍCULO 3. INDICADORES DE SERVICIO

Durante el desarrollo de la implementación y con el fin de cautelar el cumplimiento de los plazos y la calidad del trabajo, se controlará el siguiente indicador de servicio:

- Cumplimiento de Hitos asociados a la implementación en la fecha acordada, considerando los entregables definidos para cada Hito.

Los entregables comprometidos, ya sean parciales como finales, y que tienen directa relación a lo ofertado como parte de la metodología del proveedor, deben cumplir íntegramente tanto con las fechas comprometidas como con el contenido y calidad de la Información.

ARTÍCULO 4. PAGOS, INCENTIVOS Y DESCUENTOS

4.1 PAGOS

Se definen cuatro hitos de pago, los cuales se mencionan continuación en la tabla N° 1:

N°	Hito de pago	Porcentaje de Pago
1	Hito 1: Entrega de documentos de diseño BBP	30%
2	Hito 2: Cierre etapa de Pruebas Integrales	30%
3	Hito 3: Puesta en Producción (Recepción Provisional)	30%
4	Hito 4: Recepción Final	10%

Tabla N° 1: Hitos de Pago Implementación

IMPORTANTE: Adicional a lo anterior, el proveedor deberá presentar como parte de su oferta un costo por HH, para desarrollos evolutivos o mejoras post implementación.

4.2 MULTAS

Metro podrá disponer la aplicación de multas, en caso que determine la existencia de incumplimiento por parte del proveedor, en el indicador señalado en el ARTÍCULO 3 o respecto al cumplimiento de reglamentos de Metro, y que tienen directa incidencia en los hitos de pago mencionados en la tabla N°1, de las presentes especificaciones técnicas.

Las multas que podrá aplicar y las causas específicas que darán lugar a las mismas, se detallan a continuación, en la tabla N° 2:

N°	Criterio	Multa asociada
1	Por cada día corrido de atraso en la entrega de cada hito. Incluye documentos entregables comprometidos. Para el cálculo de la multa anteriormente definida, se considerará la duración contemplada para la ejecución del hito correspondiente.	0,1% del valor total de la implementación. Por cada evento. Con un tope de 10%.
2	En caso que por cualquier causa el proveedor no cumpla con el "Reglamento de seguridad para Empresas Contratistas de Metro S.A".	1 UF (Unidad de Fomento), por cada evento.

Tabla N° 2: Multas asociadas a incumplimientos Implementación

ARTÍCULO 5. PLAZOS DEFINIDOS

Los plazos definidos, para la implementación de SAP RE-FX y el establecimiento de cada uno de los hitos serán parte de la oferta presentada por el proveedor.

ARTÍCULO 6. PERFIL DE PROFESIONALES, COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES

El Proveedor deberá contar con competencia demostrable en labores similares llevadas a cabo (Formulario N°4 de las Bases Administrativas) y deberá contar con personal calificado, con la suficiente preparación, grado de especialización y competencias adecuadas que este tipo de servicio y trabajos asociados requeridos (Formulario N°6 de las Bases Administrativas).

Los principales cargos, que deberá presentar el proveedor adjudicado, corresponden a los siguientes:

Jefe de Proyecto
Requisitos mínimos Título profesional de carrera de al menos 8 semestres. A lo menos 5 años de competencias en Gestión de Proyectos Tecnológicos (experiencia en análisis, toma de requerimientos y planificación de proyectos tecnológicos). Con conocimientos específicos en implementación de SAP deseable Módulo Real Estate Flexible (SAP RE-FX).
Principales responsabilidades <ul style="list-style-type: none">• Definir los hitos para todos los proyectos a su cargo, donde debe considerar la toma de requerimientos, análisis, generación de la documentación y planificación de la misma, llevando su control y seguimiento. Adopción de las medidas correctoras pertinentes para remediar las desviaciones que se hubieran detectado en los proyectos gestionados. Proponer, en su caso, modificaciones a los límites u objetivos básicos del proyecto cuando concurren circunstancias que así lo ameriten.• Colaboración con el cliente en la definición y concreción de los objetivos de cada proyecto.• Responder ante clientes y superiores respecto de la consecución de los objetivos del proyecto.• Control del calendario e hitos de cada proyecto.• Análisis de alcance e impacto de la funcionalidad sobre otras aplicaciones.

- Realizar pruebas funcionales de las aplicaciones y módulos a cargo.
- Determinación de las tecnologías requeridas y responsabilizarse de su identificación o evaluación.
- Establecer un conjunto de prácticas que aseguren la integridad y calidad del proyecto. Debe lograr que todos los proyectos terminados aseguren la calidad y correcto funcionamiento en producción.
- Mantener al equipo de desarrollo enfocado en los objetivos.

Consultor SAP RE-FX
<p>Requisitos mínimos</p> <p>Título profesional de carrera de al menos 8 semestres. Conocimiento y competencias en implementación SAP R/3, SAP REAL ESTATE FLEXIBLE RE-FX. Al menos haber participado en 2 implementaciones de SAP RE-FX.</p>
<p>Principales responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toma de requerimientos • Levantamiento de procesos • Documentación de diseño de procesos BBP, • Configuración del sistema • Especificaciones funcionales y técnicas • Creación de programas de carga masivas • Capacitación key users • Pruebas unitarias e integrales • Estimaciones de esfuerzo

Consultor SAP FI-CO
<p>Requisitos mínimos</p> <p>Título profesional de carrera de al menos 8 semestres. Conocimiento y competencias en implementación SAP R/3, SAP REAL ESTATE FLEXIBLE RE-FX. Conocimiento y competencias en implementación SAP R/3 de los módulos Financieros contables SAP FI-CO. Haber participado en integración con SAP RE-FX en al menos 2 implementaciones.</p>
<p>Principales responsabilidades</p>

- Toma de requerimientos
- Levantamiento de procesos
- Documentación de diseño de procesos BBP,
- Configuración del sistema
- Especificaciones funcionales y técnicas
- Creación de programas de carga masivas
- Capacitación key users
- Pruebas unitarias e integrales
- Estimaciones de esfuerzo

El Proveedor, cumplirá y hará cumplir a su personal, las normas, reglamento y procedimiento que están establecidos por la ley chilena y dentro de Metro S.A.

Metro S.A. se reserva el derecho de objetar la calidad del servicio, si el personal muestra un desempeño que no garantiza eficacia y seguridad en el desarrollo de este, por lo que el Proveedor deberá realizar las acciones necesarias para revertir en el acto esta situación

ARTÍCULO 7. PROGRAMA Y METODOLOGÍA DEL SERVICIO

El Proveedor, deberá especificar detalladamente las características de su plan de trabajo, siguiendo con los requerimientos, demandados por METRO S.A, expuestos a continuación:

- El proveedor, para cada una de las etapas deberá realizar el análisis de procesos y el impacto en los procesos actuales y entregar la documentación correspondiente.
- El proveedor deberá proveer de mecanismos de seguridad para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, datos y aplicaciones.
- Toda especificación que METRO S.A. señale, debe ser considerada en la propuesta, el proveedor debe cumplir con las funcionalidades y requerimientos señalados, ya que se constituyen como obligaciones. Las especificaciones de tipos, cantidades y otros, tienen como objetivo sólo permitir al proveedor dimensionar requerimientos mínimos de METRO S.A. así como el alcance de la presente licitación.
- El proveedor debe desarrollar todo aquello que sea necesario para que el proyecto sea un producto final a satisfacción de METRO S.A.
- Si la solución que se proponga en la oferta presenta algún tipo de desviación respecto de los requerimientos indicados en esta especificación técnica, éstas deberán ser claramente detalladas y explicadas por el proveedor en su oferta.
- La documentación referente a las configuraciones, especificaciones funcionales, especificaciones técnicas, seguimiento de las pruebas y otra información relevante para el mantenimiento futuro de las funcionalidades implementadas por parte de METRO S.A., deben quedar alojadas en el Solution Manager de SAP de Metro.

- El proveedor debe considerar que el proyecto objeto de esta licitación considera el desarrollo de modelamiento de procesos en la etapa de diseño por lo que es condición alinear las actividades con la ejecución de esta actividad, la cual debe incluirse en la Carta Gantt como un hito.
- Es condición para la puesta en marcha de proyecto, contar con los procedimientos publicados, incluyendo matriz de riesgos. Si bien es responsabilidad de los dueños de los procesos, debe ser una actividad que forma parte de la planificación del proyecto.
- La Carta Gantt presentada por el proveedor se entregará y consensuará al inicio del proyecto, sin embargo, se solicita una Carta Gantt tentativa adjunta en su oferta.

Además de lo anterior, el proveedor, deberá especificar detalladamente las características de su plan de trabajo, siguiendo con los requerimientos, demandados por METRO S.A, expuestos a continuación:

7.1 Experiencia del Proveedor

El Proveedor deberá indicar como parte de su propuesta, la experiencia de la empresa en implementación del módulo SAP RE-FX.

7.2 Certificación y Acreditaciones

El Proveedor deberá indicar y comprometer una estructura de consultores, entregando el currículum de los profesionales que participarán durante la ejecución del contrato. Se evaluará las características del equipo del proyecto presentado en sus diferentes niveles (directivos y operativos), su nivel académico, la dedicación de tiempo y certificaciones acordes a los servicios solicitados, así como el nivel de experiencia de cada uno de ellos en la prestación de servicios similares.

7.3 Alcance de la Solución

El proveedor deberá detallar el nivel de cobertura asociado al alcance de la solución, de acuerdo a lo solicitado en el ARTÍCULO 2 del presente documento.

7.4 Cumplimiento Matriz de Requerimientos

El proveedor deberá declarar el grado de cumplimiento de la Matriz de requerimientos detallada en el Anexo II.

7.5 Metodología para la implementación

Para los servicios que se solicitan en las presentes especificaciones técnicas, el Proveedor deberá presentar la metodología que utilizará para prestar estos servicios. Debe hacer referencia a todos los puntos indicados en el ARTÍCULO 2, considerando lo siguiente:

7.5.1 Metodología y Alcance de Implementación

El proveedor debe considerar la utilización de una metodología que cuente con las mejores prácticas de SAP, por lo que deberá acogerse a lo señalado en el punto 2.4.1 del presente documento.

7.5.2 Cronograma /Plan de Implementación

El proveedor deberá remitirse a lo señalado el punto 2.4.2 del presente documento.

7.5.3 Listado de Entregables

El proveedor deberá presentar en su oferta en conjunto con la metodología y el plan de trabajo, el listado de entregables asociados a la implementación, los cuales como mínimo deben corresponder a los mencionados en el punto 2.4.12, del presente documento.

7.5.4 Organización etapa de Implementación (Equipo de Consultoría)

El proveedor deberá definir el equipo de proyecto y la dedicación requerida de los responsables de procesos durante el proyecto “Adquisición e implementación de SAP REAL ESTATE FLEXIBLE RE-FX”, Incluyendo el equipo de Metro S.A requerido, detallando los perfiles y las funciones a realizar.

7.5.5 Plan de Capacitación de Key User

El proveedor deberá indicar el plan de capacitación a realizar a los Key Users definidos de acuerdo a lo señalado en el punto 2.4.11 del presente documento.

7.6 Plan Control de Riesgos Asociados

El proveedor deberá incluir como parte de su oferta el plan para la mitigación de potenciales riesgos, previamente identificados por cada etapa del proyecto, de modo de asegurar el cumplimiento de plazos durante la implementación de SAP RE-FX, considerando variables como por ejemplo:

- Identificación del Riesgo.- Describir que riesgos pueden afectar el proyecto, documentar sus características y determinar su categoría.

- **Análisis Cualitativo.-** Realizar un análisis cualitativo y condiciones de los riesgos para priorizar sus efectos sobre los objetivos del proyecto para obtener la evaluación del impacto y probabilidad de que ocurran.
- **Análisis Cuantitativo.-** Medir las probabilidades y consecuencias de los riesgos, y estimar sus implicancias sobre el objetivo del proyecto.
- **Plan de Respuesta a Riesgos.-** Desarrollar opciones y determinar acciones que reduzcan las amenazas y aumenten las oportunidades para lograr el objetivo del proyecto.
- **Monitoreo y Control de Riesgos.-** Ejecutar plan de respuesta a los riesgos y evaluar su efectividad a lo largo del ciclo de vida de la solución.

7.7 Plan de aseguramiento de Calidad

Se considera que la ejecución exitosa del proyecto depende significativamente del grado de coordinación que se logre entre el proveedor adjudicado y METRO S.A. El trabajo conjunto se debe coordinar de manera tal que se asegure que la puesta en marcha se realizará en forma oportuna, dentro de los plazos estipulados y con los recursos asignados al proyecto. La empresa seleccionada deberá entregar el plan para aseguramiento de la calidad en donde se debe considerar al menos la programación de reuniones periódicas y la entrega de minutas de reuniones e informes de avance a METRO S.A. con fechas establecidas, acordadas previamente.

7.8 Garantía Post Implementación

El Proveedor adjudicado garantizará por un periodo de 2 meses (60 días corridos), contados desde la fecha de la Recepción Provisional la solución y la documentación asociada, contra cualquier error, defecto de diseño o Implementación u otra que afecte o perjudique su normal uso y operación.

ARTÍCULO 8. CONFORMIDAD O RECEPCIÓN DE LOS TRABAJOS

Si el Jefe de proyecto de Metro S.A., considera que los trabajos efectuados no cumplen con las exigencias, se encuentran defectuosos o no cumplen con la calidad ofertada, el proveedor adjudicado, deberá corregir los defectos encontrados, en los plazos acordados con el Jefe de proyecto de Metro S.A.

Una vez subsanados dichos defectos, se procederá a una nueva revisión y si existe conformidad por parte de Metro S.A., se cursará el estado de pago correspondiente al servicio de Implementación.

En cuanto a la recepción de los trabajos, se deberá acoger en lo estipulado en el punto 2.4.13 y 2.4.15, del presente documento.

METRO S.A. emitirá el Certificado de Recepción Final dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la solicitud del proveedor. Junto con el Certificado de Recepción Final, METRO S.A. devolverá al proveedor la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.

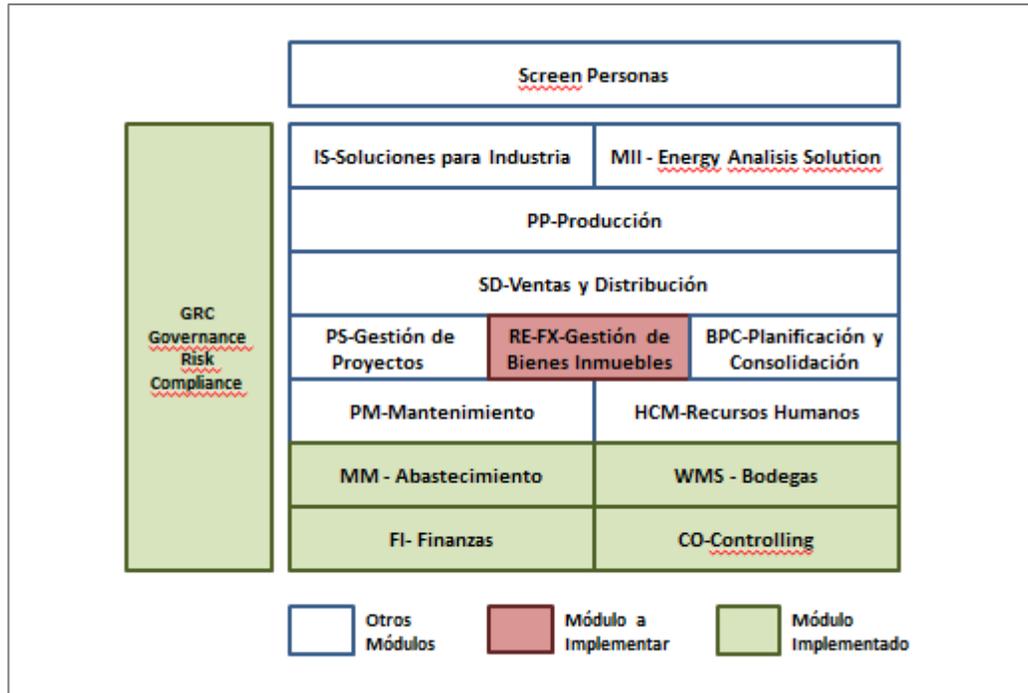
ARTÍCULO 9. POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS

Todo proveedor que preste servicios a METRO S.A., debe conocer y respetar las siguientes políticas corporativas y legales vigentes:

- a. Políticas de Prevención de Alcohol y otras Drogas
- b. Cumplimiento Decreto 594.
- c. Políticas de seguridad e imagen corporativa

ANEXOS

Anexo I: ERP SAP en Metro S.A.



Módulos SAP

Anexo II: Matriz de Requerimientos Funcionales

ID	Requerimiento	Componente SAP	Grado de Cobertura	Gaps Funcional	Alternativa GAP
1.0	Requerimientos Generales				
1.1	Permite manejar multimoneda				
1.2	Permite manejar roles de seguridad (por funcionalidad incluso a nivel de campos) y administrarlos				
1.3	Permite tener administrador(es) para el mantenimiento del sistema				
1.4	Controla el acceso a la información de reportes por roles				
1.5	Debe manejar tablas de información general, ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Tablas de UF • Moneda Extranjera • Unidad Tributaria Mensual 				
1.6	Todas las características del sistema (funcionalidades, ayuda y mensajes) deben estar en idioma español.				
1.7	Permite cargar información histórica para cualquier funcionalidad				
1.8	Permite manejar la información con fechas, manteniendo histórico de modificaciones para todas las funcionalidades				
1.9	Gestión de roles y perfiles SAP vía herramienta GRC Access Control				
2.0	Unidades Organizativas				
2.1	Se deberá permitir la definición de la estructura organizativa necesaria para la gestión inmobiliaria y para su integración con la estructura organizativa financiera y de Controlling que actualmente se tiene en SAP-ECC.				
2.2	Permitir la correcta definición y/o adaptación de una serie de parámetros que actualmente ya están definidos en el ERP (ej: Plan de cuentas, Cecos, etc.) para asegurar la correcta integración de la herramienta.				
	Requerimiento	Componente SAP	Grado de Cobertura	Gaps Funcional	Alternativa GAP
3.0	Datos Maestros				

3.1	Se deberá relevar el inventario de las unidades organizativas con toda la información necesaria para la gestión económica, contable y comercial de los activos objeto de alquiler que genere un movimiento contable.				
3.2	Los objetos correspondiente a datos maestros, deberán tener los campos necesarios (Cualitativos y Cuantitativos) para registrar toda la información necesaria para su gestión y necesidades de información de la Gerencia de Negocios de Metro.				
3.3	Se deberá definir y configurar una estructura jerárquica que permita la agrupación de locales comerciales, espacios, etc., en diferentes nodos para su análisis de acuerdo a la estructura jerárquica establecida.				
3.4	Los datos maestros creados deberán tener consecuentes con los datos maestros creados en el ECC que tienen relación directa con éstos (Módulos FI, AM, CO, MM) en SAP.				
4.0	Interlocutores comerciales				
4.1	La solución deberá permitir la gestión de interlocutores comerciales, los cuales corresponden a cualquier empresa, persona o grupo de personas, que participan dentro del proceso contractual de bienes inmuebles con Metro S.A.				
4.2	Permitir el registro de clientes con el contacto comercial, operacional, facturación, legal y otros.				
4.3	Registrar las cotizaciones generadas a los clientes				
4.4	Generar indicadores de estado de deuda de los clientes				
4.5	Gestión de indicadores performance de rentabilidad				
	Requerimiento	Componente SAP	Grado de Cobertura	Gaps Funcional	Alternativa GAP
5.0	Gestión de Contratos de Arrendamiento				
5.1	La solución deberá permitir la gestión del total de contratos de arrendamiento para la Gerencia de Negocios, en sus diferentes				

	<p>clases, considerando los siguientes escenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos de alquiler de espacios y locales comerciales • Contratos de alquiler de espacios publicitarios • Contratos de alquiler para Terminales de buses • Contratos de alquiler de espacios para tendidos de fibra óptica • Contratos de alquiler de espacios para antenas de telefonía • Contratos de alquiler para terrenos • Contratos de alquiler de espacios para cajeros automáticos • Contratos de alquiler de espacios para teléfonos públicos • Contratos de alquiler de espacios para Máquinas expendedoras • Contratos de alquiler de espacios para Otros espacios 				
5.2	<p>La solución deberá permitir controlar al menos la siguiente información asociada a los contratos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clase de contrato • Periodo de vigencia • Interlocutores • Asignación de Objetos de alquiler • Status de sistema y de usuario • Condiciones comerciales • Garantías asociadas • Parámetros de contabilización • Renta Fija • Renta Variable • Periodo de carencias en rentas y/o gastos programables para emisión de facturación • Prórrogas 				
5.3	<p>La solución deberá permitir que las actividades relacionadas a los contratos de arrendamiento como la de creación, modificación, visualización, activación, etc, se encuentran centralizadas o bien, mediante autorizaciones que estas actividades sean realizadas por diferentes usuarios dentro de SAP, según sea necesario.</p>				
5.4	<p>La solución deberá permitir revisiones y actualizaciones del contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad de la unidad física • Volumen de negocios 				

	<ul style="list-style-type: none"> Contemplar cualquier tipo de revisión que pudiera darse. 				
5.5	La solución deberá permitir gestionar el proceso de prórogas, rescisiones y bajas de contrato.				
5.6	Se deberá poder gestionar la modificación de los términos contractuales.				
5.7	Incorporar las condiciones fijas del contrato				
5.8	Incorporar las condiciones variables del contrato				
5.9	Permitir el manejo de las multas asociadas a los contratos				
5.10	Permitir la gestión de las renovaciones y términos de los contratos. (modificación de parámetros iniciales)				
5.11	Dar aviso para el vencimiento de los contratos (reportes de vencimiento)				
5.12	Facilitar la gestión de cobranza a través de información de deuda segmentada por contrato.				
5.13	Permitir el manejo de intereses asociadas a los contratos				
5.14	Poder controlar los gastos asociados a las áreas de negocios				
5.15	Clasificar contratos/ingresos/gastos de acuerdo a centros de costos y centros de beneficios definidos				
5.16	Incorporar el estatus de los contratos de acuerdo a la fecha que dista de su vencimiento. (ejemplo verde si el contratos está activo; amarillo si el contrato está a 3 meses por vencer; rojo si esta pronto a vencer o vencido)				
	Requerimiento	Componente SAP	Grado de Cobertura	Gaps Funcional	Alternativa GAP
6.0	Contabilización periódica de contratos				
6.1	La solución deberá permitir la contabilización periódica, de modo de, generar de manera masiva o individual las partidas abiertas en los arrendatarios principales para un periodo de tiempo específico, esto en base a las condiciones del contrato de arrendamiento.				
6.2	Se deberá poder simular la contabilización de la facturación.				
6.3	Planificación y proyección de gastos e ingresos a nivel de activo.				
6.4	Deberá permitir ajustes de contabilización debido a revisión de términos contractuales.				

6.5	Permitir conocer la naturaleza de los ingresos y gastos, su clasificación, magnitud (presupuestada, ejecutada, etc.) y otras partidas contables como saldos de clientes y garantías recibidas y depositadas.				
7.0	Facturación de condiciones de contrato				
7.1	La solución, a través de la integración con el módulo SAP FI, deberá permitir la generación e impresión de facturas en base a documentos contables relacionados a los contratos de arrendamiento (documentos creados en la contabilización periódica), estos documentos pueden ser luego reversados de ser necesarios.				
7.2	Creación de Facturas: Se debe manejar un pool masivo de generación de facturas que deberá contar con diferentes filtros en base a unidades organizativas y/o características de los contratos.				
7.3	Impresión y/o pre visualización de Facturas: SAP RE-FX deberá permitir la impresión masiva así como la pre visualización en el sistema de cada factura generada, esta visualización puede darse directamente desde el contrato para las facturas relacionadas.				
7.4	La facturación deberá ser emitida con detalle y tratamiento separado para renta, gastos, notas de crédito, notas de débito u otro tipo de documento.				
	Requerimiento	Componente SAP	Grado de Cobertura	Gaps Funcional	Alternativa GAP
8.0	Facturación de alquiler en base a ventas de locatarios				
8.1	Se deberá integrar la solución SAP RE-FX o bien permitir la carga de información a través de un archivo plano o una planilla Excel desde el "Sistema de registro de Ventas".				
9.0	Integración				
9.1	Para brindar una solución transversal a los procesos de la Gerencia de Negocios, es necesaria la integración de SAP RE-FX con los demás módulos del ERP SAP, generando así información en tiempo real, mejorando la calidad de la toma de decisiones. Los principales puntos de integración posibles son los asociados a los módulos mencionados en el Anexo I, según corresponda.				

9.2	Debe permitir integración con otros sistemas empleados en la Gerencia de Negocios, como lo es el sistema de registro de ventas y el sistema e-folder.				
10.0	9.0 – Reportes estándares RE-FX				
10.1	<p>La solución deberá permitir la generación de reportes necesarios para el seguimiento y control de las operaciones del día a día del negocio, permitiendo una toma de decisiones eficiente tanto a nivel operativo (datos maestros, contratos, flujo de caja, etc.) como a nivel táctico (análisis de rentabilidad, informes de ocupación, etc.). Dentro de los principales grupos de reportes se encuentran:</p> <p>Datos Maestros: Este grupo de reportes proveerá de información sobre todos los niveles de la estructura organizativa modelada en SAP RE-FX.</p> <p>Contratos: Este grupo de reportes permitirá controlar los contrarios de arrendamiento brindando toda la información relacionada como objetos de alquiler, arrendatarios, flujo de caja, documentos relacionados, prorrogas, vigencias, etc.</p> <p>Medidas: Este grupo de reportes proveerá de información relevante acerca de las medidas definidas para los datos maestros (unidades económicas, terrenos, edificios, objetos de alquiler) así como para los contratos de arrendamiento.</p> <p>Condiciones: Este grupo de reportes permitirá analizar las condiciones comerciales consideradas dentro de los contratos de arrendamiento como las rentas mínimas, las rentas variables, cobros por publicidad, etc.</p> <p>Interlocutores Comerciales: Estos reportes permitirán visualizar los objetos de alquiler y contratos según los interlocutores relacionados.</p> <p>Contabilidad Financiera: Este grupo de reportes permitirá analizar</p>				

	<p>los flujos financieros dados en cada contrato de arrendamiento, como todas las facturas relacionadas, anulaciones, etc.</p> <p>Liquidación de alquiler basado en ventas de locatarios: Estos reportes permitirán analizar la información utilizada por el sistema para la facturación de rentas en base a las ventas de los locatarios, este conocimiento permitirá tener control sobre los montos a facturar por estos conceptos a cada locatario.</p> <p>Controlling: Estos reportes brindaran información sobre los ingresos y costos relacionados a los objetos de alquiler definidos dentro de una Unidad Económica, esto permitirá realizar los análisis de rentabilidad necesarios para la toma de decisiones del negocio inmobiliario.</p>				
ID	Requerimiento	Componente SAP	Grado de Cobertura	Gaps Funcional	Alternativa GAP
11.0	Gestión Documental				
11.1	Se debe permitir vincular documentos asociados a los diferentes objetos del Módulo SAP RE-FX.				
12.0	11.0 – Otros Requerimientos				
12.1	El proveedor de servicios debe considerar en la configuración y/o implementación de SAP RE-FX, la integración futura con entornos gráficos (Planos CAD)				
12.2	Se debe considerar el reporte de boletas de garantía de acuerdo a contratos vigentes				
12.3	Debe permitir asociar afluencia de público a estaciones y sus actualizaciones periódicas.				

