

1) ¿Hay que considerar Hosting del servicio?

R: De acuerdo a lo solicitado como un servicios SAAS, si se debe considerar con los estándares de respaldo y de uptime especificados en las bases.

2) ¿El Fee parte cuando está ok el desarrollo del servicio o cuando se implementa? (Hay tiempos que no dependen del proveedor)

R: El servicio de soporte y mantención comienza una vez aprobada la implementación del servicio.

3) En los opcionales sólo especifica la mantención de dichos desarrollos, pero no la implementación. ¿Esas implementaciones hay que considerarlas en la mantención?

R: Los servicios opcionales, en el caso de incorporarlos deben ser cobrados en su primera etapa en el monto de implementación y en la segunda etapa en el monto mensual. Importante señalar que el costo de implementación de los servicios opcionales, es independiente al costo de implementación del servicio fijo del Portal.

4) En el ARTICULO 7 TITULO II - dice que el plazo de prestación de los servicios será de 4 meses. Por favor aclarar si este plazo se refiere a la implementación.

R: El servicio deberá estar implementado en un periodo de 3 meses, incluyendo la capacitación y puesta en marcha de acuerdo a las especificaciones técnicas. (Ver Aclaración N°2)

5) ¿De qué forma se espera que el sistema se integre con el sistema de RRHH de Metro?

R: De acuerdo a las especificaciones técnicas entregadas se debe integrar a través de un Web Service solo para autenticarse, el cual debe desarrollar el oferente.

a. ¿Las encuestas deben ser proporcionadas por la plataforma contratada o pueden ser externas a esta?

R: Las encuestas puedes utilizar sistemas externos pero deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Los formularios de respuesta deben desplegarse desde el sitio de beneficio
- La información obtenida de las encuestas debe ser confidencial
- El sistema de encuesta debe permitir bajar la información con acceso restringido, en forma estructurada en archivo Excel, tabulada y editable.

b. ¿Se requiere que la aplicación quede alojada en servidores de Metro?

R: Ver pregunta N° 1. Se debe considerar la entrega de respaldo de información cuando Metro lo estime conveniente y al término del servicio.

6)Cuál es el alcance de la personalización de los datos de acceso del usuario?

R: En las especiaciones técnicas se solicita que se debe integrar con nuestro sistema de RRHH para autenticarse, ver pregunta 5. Los datos de usuario que debe administrar el sistema se encuentra detallado en las especificaciones técnicas 3.1

7) Cuando un usuario realiza una actualización de datos (por. Ej: correo, anexo, domicilio, etc.), estos datos deben ser integrados hacia plataforma Metro vía WS u otro?

R: Se realizarán en la Intranet la cual serán integrados con el sistema de RRHH según correspondan por Web Service.

8) Noticias y/o Campañas: En que categorías se está pensando?

R: Las noticias deben tener una estructura de título, encabezado (resumen de la noticia más imagen en tamaño pequeño), cuerpo de la noticia (todo el texto más imagen o videos)

Las campañas pueden tener una estructura de noticia complementada con un banner

9) Galerías Multimedia: Los videos podrían estar alojados en Youtube u otro similar?

R: Los videos deben ser privados y de accesos solamente a los usuarios de Metro.

10) Servicio Soporte Funcional: El chat debe estar dentro de la plataforma de beneficios?

R: Si, debe estar dentro de la plataforma de beneficios.

11) Servicio Soporte Funcional: Que información debe contener el reporte mensual?

R: El reporte mensual debe contener a lo menos todos los casos atendidos, estados, registros de fecha, hora, usuarios, tiempo de resolución, etc.

12) Es posible entregar el valor de los requisitos deseables en esquema de costo de implementación y otro de servicio mensual. Esto ya que estos módulos de todas formas habría que desarrollarlos y no se entiende de qué forma se debe considerar los costos y plazos de la implementación. Para esto habría que modificar el formato de propuesta económica.

R: Para los servicios deseables, deben cotizar implementación y mantención mensual  
(Ver formulario económico nuevo en Aclaración N°2)

13) Cuáles son los perfiles de usuarios que debe contemplar el sitio?

R: Debemos contar con perfil de administrador y un perfil de administrador de contenidos para Metro, independiente de los perfiles necesarios que el proveedor deba tener para el desarrollo del servicio. Para el sistema de agenda social, se requiere un perfil de administrador, perfil de ejecutivo de atención (Asistente social) para visualizar y exportar el contenido.

14) Quien realizaría la exportación de la agenda de asistencia social?

R: La exportación debe ser realizada por el equipo que será parte de esta aplicación.

15) Se debe considerar varias asistente sociales con distintos lugares de atención y disponibilidad?

R: La aplicación debe tener la capacidad de agendar horas de atención profesional para diferentes días, horarios y lugares.

La agenda debe permitir el agendamiento de horas por parte del administrador de Metro.

16) Las notificaciones en línea se entienden como mail con detalle de la Hora de atención tomada?. Qué pasará con las personas que no tengan mail donde notificar?

R: La persona debe inmediatamente saber si quedó agendada su hora. Para ser notificadas se requiere que el trabajador ingrese esa información. Si no tiene correo debe de igual forma debe permitir el registro. Entre los datos que se solicitan para el agendamiento está el N° telefónico que es indispensable y obligatorio.

17) Servicio de convenios para descuentos: se trata de un listado y páginas de detalle con textos e imágenes? Existe alguna validación para el uso del convenio?

R: Se trata de un servicio adicional, que gestionan algunos proveedores y consiste en un pool de descuentos (cupones de descuento) en diferentes áreas como ser entretenimiento, salud, recreación, gastronomía, etc. y los trabajadores pueden acceder a ellos a través de diferentes aplicaciones.

Sin embargo, se debe incluir como requisito publicar dentro del sitio la promoción de todos nuestros convenios (de Metro) y sus requisitos de acceso, como a su vez poder bajar formularios asociados a ellos.

18) Servicio de convenios para descuentos: Como se espera que la web facilite el uso del convenio por parte de los usuarios?

R: Remítase a la respuesta 17

19)Cuál es el plazo de ejecución esperado?. En documento Bases título II se indica 4 meses y en Especificaciones técnicas se indica 3 meses. Favor indicar el plazo correcto.

R: Remítase a la respuesta N°4, y ver Aclaración N°2

20) Para la recuperación de clave si estos datos se obtienen desde Meta4, como se espera que se integre con “el desafío conocido”.

R: La recuperación de Clave se realiza a través de nuestra mesa de ayuda.

21) Se pide aclarar que se trata de un sitio web y no una aplicación móvil, con lo cual el punto Plataforma de Desarrollo En lo referente aplicaciones móviles, no aplica.

R: Es un servicio SAAS, el cual no aplica desarrollo para móviles. Es parte del oferente indicar si incluye App Móvil.

22) Se requiere diseño responsivo?

R: Si es requerido, se debe visualizar tanto en equipos de trabajo de escritorio, notebook y equipos móviles.

23) Se tiene alguna preferencia de plataforma tecnológica (Lenguaje de programación, BD, etc).

R: Es un servicio SAAS, es responsabilidad del oferente definir la infraestructura y plataforma de acuerdo a lo uptime y demanda solicitada en las bases.

24)Cuál es la metodología de desarrollo esperada?. Se puede trabajar con metodologías ágiles como scrum?

R: Se está solicitando un servicio SAAS solo con implementación. Revisar Bases productos solicitados

25) El plazo del servicio mensual son 12 meses a contar desde la puesta en marcha de la fase de implementación?

R: El plazo del servicio es por 12 meses renovables por hasta 12 meses más, desde la fase inicio del servicio una vez implementado.

26) ¿Para la solución a implementar se busca un desarrollo a medida o el uso de un CMS?

R: Ver pregunta 24

27) ¿Existe alguna restricción de lenguaje de programación o motor de base de datos a utilizar?

R: Ver pregunta 23

28) Se indica que la Implementación (Fase I) deberá tener una duración máxima de 3 meses. ¿Cuál será la duración del contrato para el Servicio Mensual (Fase II)?

R: Ver pregunta 25

29) ¿Podrían especificar en qué versiones de cada navegador se debe asegurar la compatibilidad del sistema? Especialmente para Internet Explorer.

R: El servicio está orientado a todos los trabajadores de Metro para que puedan visualízalo dentro y fuera de la empresa.

Para los usuarios que ingresarán dentro de la red Metro se requiere Explorer 9 o superior, y Chrome. Se debe considerar para los usuarios que realizarán consultas desde fuera la red de Metro Firefox y Safari.

30) Se solicita que el sistema se conecte al sistema de RRHH para obtener los datos de los trabajadores. ¿Técnicamente cómo será esta conexión? ¿Qué tecnología estará disponible para consumir los datos?

R: Ver pregunta 5.

31) Reportes y estadísticas del comportamiento de los usuarios en el sistema, ¿Estos reportes son descargables? ¿En qué formato?

R: Los reportes y estadísticas deben ser exportables en formato Excel y tabulados.

32) Mesa de ayuda para los usuarios, ¿Debe existir un encargado de esta mesa de ayuda? ¿Quién lo proporciona? En caso de ser el proveedor ¿La persona designada recibirá capacitación acerca de los beneficios?

R: Es un servicio solicitado al proveedor se le entregará el catálogo de servicio con los responsables para su derivación. Se realizarán las capacitaciones que sean necesarias.

33) En el punto 7 se mencionan las plataformas de desarrollo, ¿Es necesario generar también una app que se distribuya en Google Play y App Store o sólo necesitan una versión responsive design para móviles?

R: Ver pregunta 21.