
SEGUNDA RONDA DE ACLARACIONES, MODIFICACIONES Y RESPUESTAS A LA PREGUNTAS LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, RECAUDACIÓN Y OPERACIÓN DE MÁQUINAS DE VENTA Y CARGA DE TARJETA BIP! DE LAS LÍNEAS 6 Y 3 DE LA RED DE METRO S.A.

TÍTULO I: MODIFICACIONES A LAS BASES DE LICITACIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, RECAUDACIÓN Y OPERACIÓN DE MÁQUINAS DE VENTA Y CARGA DE TARJETA BIP! DE LAS LÍNEAS 6 Y 3 DE LA RED DE METRO S.A.

1. Se modifica el artículo 1 del Título II de las Bases de Licitación, por el siguiente:

RESPUESTAS DE CONSULTAS

DÍA : 21 de Marzo 2017

Vía correo electrónico a todos los Participantes.

RECEPCIÓN DE OFERTAS

DÍA : 04 de Abril de 2017

HORARIO : Hasta las 13:00 hrs.

LUGAR: Subgerencia de Abastecimiento, Gerencia de Administración y Finanzas, 2° piso Edificio CCA.

DIRECCIÓN : Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1414, Santiago.

CONTACTO : Sra. María José Muñoz Carrasco

APERTURA DE OFERTAS TÉCNICAS

DÍA : 04 de Abril de 2017

HORA : 15:30 hrs.

LUGAR : Por definir

APERTURA DE OFERTAS ECONÓMICAS

De acuerdo a lo indicado en artículo 12, título I de las Bases Administrativas

2. Se reemplazan los Formularios N° 13 A y N° 13 B del título II de las Bases de Licitación, por los siguientes:

FORMULARIO Nº 13 A

OFERTA ECONÓMICA

LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, RECAUDACIÓN Y OPERACIÓN DE MÁQUINAS DE VENTA Y CARGA DE TARJETA BIP! DE LAS LÍNEAS 6 y 3 DE LA RED DE METRO S.A.

RESUMEN OFERTA ECONÓMICA

En este formulario, El Proponente deberá indicar su oferta económica en números y letras, de acuerdo al siguiente cuadro (**los valores deben incluir todos los impuestos que sean aplicables según sea el caso**).

Servicio de Operador en Terreno

Servicio	Oferta Económica (UF)
Servicio 1	
Servicio 2	
Servicio 3	
Servicio 4	
Servicio 5	
Servicio 6	
Servicio 7	

El proponente deberá indicar todos los valores con 2 decimales.

NOMBRE DEL PROPONENTE:

Nombre del Representante Legal

del Proponente

Firma del Representante Legal

del Proponente

Santiago,..... de 201..

FORMULARIO Nº 13 B							
OFERTA ECONÓMICA							
<p>LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, RECAUDACIÓN Y OPERACIÓN DE MÁQUINAS DE VENTA Y CARGA DE TARJETA BIP! DE LAS LÍNEAS 6 y 3 DE LA RED DE METRO S.A.</p>							
<p>RESUMEN OFERTA ECONÓMICA</p> <p>En este formulario, El Proponente deberá indicar su oferta económica en (números y letras), de acuerdo al siguiente cuadro (los valores deben incluir todos los impuestos que sean aplicables según sea el caso).</p> <p>Servicio de Operador Telefónico</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="padding: 5px;">Servicio</th> <th style="padding: 5px;">Oferta Económica (UF/mes)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">Servicio L6</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Servicio L6 + L3</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> </tbody> </table> <p>El proponente deberá indicar los valores con 2 decimales.</p>		Servicio	Oferta Económica (UF/mes)	Servicio L6		Servicio L6 + L3	
Servicio	Oferta Económica (UF/mes)						
Servicio L6							
Servicio L6 + L3							
PROPONENTE:							
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top; border: none;"> <p>Nombre del Representante Legal</p> <p style="text-align: center;">del Proponente</p> <p>Santiago,..... de 201..</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top; border: none;"> <p>Firma del Representante Legal</p> <p style="text-align: center;">del Proponente</p> </td> </tr> </table>		<p>Nombre del Representante Legal</p> <p style="text-align: center;">del Proponente</p> <p>Santiago,..... de 201..</p>	<p>Firma del Representante Legal</p> <p style="text-align: center;">del Proponente</p>				
<p>Nombre del Representante Legal</p> <p style="text-align: center;">del Proponente</p> <p>Santiago,..... de 201..</p>	<p>Firma del Representante Legal</p> <p style="text-align: center;">del Proponente</p>						

TÍTULO II: SEGUNDA RONDA DE RESPUESTAS A CONSULTAS A LAS BASES DE LICITACIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, RECAUDACIÓN Y OPERACIÓN DE MÁQUINAS DE VENTA Y CARGA DE TARJETA BIP! DE LAS LÍNEAS 6 Y 3 DE LA RED DE METRO S.A.

1. No se adjuntó archivo Excel prometido en PROGRAMACIÓN MÍNIMA DE SERVICIOS

R Con fecha 13 de marzo se envió por correo y se ingresó a portal www.metro.cl/licitaciones

2. En el cuadro de PROGRAMACION MINIMA, cuando se entrega la programación de Lunes y Domingo y luego la de los días Viernes y Domingos, se genera una disparidad en cuanto a los servicios demandados respecto del día domingo (favor aclarar)

R La programación de servicios contempla la definición de días tipo según el siguiente detalle:

DL : día lunes
MMJ : días martes, miércoles y jueves.
DV : día viernes
DS : día sábado
DF : día domingo y festivos.

Metro asignará a cada día del mes un día tipo, lo que se detallará en el resumen de programación enviada al Oferente Adjudicado en los plazos definidos en el artículo 3.2.5 de las Especificaciones Técnicas.

3. Si Metro entrega una PROGRAMACION MINIMA (demanda promedio).¿Metro entiende que con esa cantidad de Monitores en terreno se cumplirían eficientemente los servicios?

R Tal como indica el artículo 3.2.5 de las Especificaciones Técnicas, Metro velará por que la programación de los Servicios de Operador de Terreno permita al Operador cumplir con los niveles de servicio establecidos en el artículo 5 de las Especificaciones Técnicas, sin perjuicio de la obligación del Operador de adoptar todas las medidas necesarias para que los servicios se presten en los términos definidos.

4. Si la respuesta anterior es NO, ¿los servicios adicionales que el operador requiera para cumplir eficientemente con el servicio serán de cuenta del operador y no serán remunerados?

✎ **Metro remunerará servicios adicionales al Operador, siempre y cuando estos hayan sido solicitados formalmente en los plazos definidos en el artículo 3.2.5 de las Especificaciones Técnicas.**

5. Si Metro definió en las Bases originales una estructura mínima administrativa, que es indispensable para la eficiente operación del servicio, ¿por qué esta no será remunerada por metro?, pues solo se hace referencia a la demanda de Operadores en terreno ¿qué sucede con el administrador, supervisores, digitadores. Etc.?

✎ **Tal como indica el artículo 4 de la Especificaciones Técnicas, Metro remunerará al Operador de acuerdo a los conceptos allí definidos.**

6. Favor especificar las funciones esperadas de los Operadores de terreno que no se confundan con las del servicio técnico

✎ **Las funciones del operador en terreno corresponden a atención de primer nivel a los usuarios, como por ejemplo: atasco de tarjeta, atasco de billetes, etc.**

7. En caso de actos maliciosos, vandálicos, de robos con violencia sobre los equipos ¿Quién es responsable de las pérdidas y daños?

✎ **R Los alcances de la responsabilidad del contratista, se encuentran establecidas en el artículo 23 del título I de las Bases de Licitación.**

8. ¿Los equipos cuentan con seguros?

✎ **No. Cuentan solo con una garantía técnica de 24 meses**

9. Respecto del servicio de Telefonista, ¿Quién proveerá el equipamiento, hardware y software destinado a cumplir esta función?

℞ **El Operador adjudicado**

10. ARTICULO 9. De las funciones establecidas en este punto para el SERVICIO DE OPERADOR DE TERRENO, no se diferencias nítidamente dentro de sus funciones, aquellas relacionadas con FALLAS TECNICAS, respecto de aquellas relacionadas con FALLAS EN LA OPERACIÓN. Favor especificar con detalle estas diferencias

℞ **Las funciones del operador en terreno corresponden a atención de primer nivel a los usuarios, como por ejemplo: atasco de tarjeta, atasco de billetes, etc.**

11. ¿Qué sucede con la DEMANDA ESTIMADA de OPERADORES EN TERRENO para el resto de las estaciones de L3? Es importante contar con esta información para definir los costos en el horizonte de 18 meses de este servicio.-

℞ **Con fecha 13 de marzo se envió por correo y se ingresó a portal www.metro.cl/licitaciones**

12. Punto 4 Diferencias de dinero: Textualmente se señala; “En caso de que el operador no cumpla los procesos o funciones definidos por Metro para mantener la disponibilidad de los equipos de autoservicio, éste (¿Quién?¿Metro?) asumirá íntegramente las responsabilidad por las diferencias que pudieran producirse...(Luego señala) “No obstante, en caso de presentarse diferencias de dinero atribuibles a mal funcionamiento de los equipos...tales diferencias serán de metro. Por favor especificar con un ejemplo gráfico una eventual situación como la antes descrita ¿Por qué habrían de generarse diferencias si en las especificaciones que se hicieron en la reunión y en las preguntas, los equipos son fiables 99.9 % y acá se presumen diferencias, que mes a mes se incorporarán a las liquidación de servicios? FAVOR ACLARAR

℞ **Tal como se indica, en caso de presentarse diferencias de dinero atribuibles a mal funcionamiento de los equipos, las diferencias producidas serán de responsabilidad de Metro, de acuerdo a una tasa de error que será calculada según la fórmula detallada en el punto 4 del Anexo 7.**

13. qué significa las abreviaciones en el Programación de Servicios DL MMJ DV DF

℞ **Remítase a respuesta de la pregunta N°2**

14. En la programación es correcto interpretar que existen estaciones solo cubiertas en horas punta de Lunes a Viernes y no hay cobertura en días Sábados y domingo por Operador de terreno?

✎ Si bien una programación mínima podría no contemplar servicios en ciertos tramos horarios o incluso días completos para una estación específica. El Operador en Terreno debe trasladarse de una estación a otra en virtud del cumplimiento de sus funciones asignadas.

15. Es correcto interpretar que en el cálculo de la Boleta de Garantía no se incluye el IVA?

✎ La boleta de garantía se calculará considerando el valor del contrato, incluyendo los impuestos que procedan.

16. En la plataforma de comunicación con los Interfonos, es posible recibir llamadas simultáneas. Cuántas?

✎ La plataforma debe ser provista por el operador adjudicado, por lo que la administración de las llamadas es de responsabilidad de éste.

17. Metro dispondrá de todos los medios tecnológicos para operar la plataforma de comunicación con Interfonos y operadores de terreno? En su defecto que debe suministrar e implementar el proveedor?

✎ El suministro de la plataforma para recepción de llamados es de cargo del operador adjudicado, tanto software como hardware.

18. Existe error en capacidad de l Hopper de 775 monedas?

✎ No. La capacidad indicada es la correcta

19. En los pasillos de recaudación de cada Maquina Metro dispondrá de caja de seguridad para el recaudo y mantención de sencillo?

✎ Metro dispondrá de una tómbola para la administración de los depósitos de todos los equipos.

20. No es claro si en las estaciones de intercambio, las maquinas serán responsabilidad de otro operador o no

✎ **En las estaciones de combinación el operador adjudicado será responsables de las maquinas asignadas a las líneas 6 y 3.**

21. Para la compra de cupos de transporte, Metro emitirá una factura con IVA?

✎ **Para la compra de cupos de transporte no se emite factura.**

22. Para la compra de tarjeta, Metro emitirá una factura con IVA?

✎ **Para la compra de tarjetas por el Operador no se emite factura.**

23. Posee Metro una resolución del SII que le permite que el servicio del proveedor sea exento de IVA?

✎ **No existe dicha resolución para este servicio específico. No obstante, de acuerdo a los criterios establecidos por el SII, el servicio de ventas de cuotas de transporte y el servicio de recaudación asociado, no configuran un hecho gravado con el Impuesto al Valor Agregado.**

24. ¿Existe algún protocolo determinado para el retiro de valores desde las estaciones?

✎ **Tal como indica el artículo 3.3.i de las Especificaciones Técnicas, el Operador deberá mantener procedimientos de retiro, recuento y certificación de remesas y sencillo que se ajusten a las normas de seguridad aplicadas por Metro, las que serán entregadas al Oferente Adjudicado**

25. ¿La descarga de las máquinas MAS y MASC debe ser de manera diaria o según protocolo de llenado?

✎ **Tal como indica el artículo 3.3.i de las Especificaciones Técnicas, diariamente, el Operador o quien éste designe, deberá ingresar a cada una de las estaciones y a**

los pasillos de recaudación bajo su responsabilidad para retirar las remesas de dinero producto de las ventas y sencillo.

Adicionalmente, será responsabilidad del Operador mantener disponibles las Máquinas de Venta de Autoservicio dispuestos por Metro, con las Cuotas de Transporte y Especies Valoradas necesarios para su correcta operación. Asimismo, el Operador deberá realizar los procedimientos de vaciado, inventario y reposición en forma periódica, de manera de asegurar el correcto funcionamiento de estas.

26. ¿Los casetes y cajas de billetes y monedas pueden ser descargados de las máquinas por personal del oferente?

℞ **Remítase a la respuesta a la pregunta N°25.**

27. ¿Cuáles son las exigencias de retiro en donde se necesite de una transportadora de valores?

℞ **Remítase a lo indicado en el artículo 3.3.i de las Especificaciones Técnicas.**

28. En la pregunta 219 de la primera ronda se aclara que la frecuencia de retiro debe responder a la correcta operación de las máquinas MAS y MASC, por lo que no se pide una frecuencia diaria. ¿Los depósitos deben realizarse por lo tanto con la misma frecuencia con la que se hacen los retiros?

℞ **No se entiende la pregunta.**

29. ¿Existe algún lugar en las estaciones donde se pueden almacenar las cajas de billetes y monedas que reemplacen a las que se retiren llenas de las máquinas MAS y MASC?

℞ **Las cajas que reemplacen a las que están llenas al interior de los equipos, estas pueden ser almacenadas en los pasillos de recaudación correspondientes.**

30. ¿Se puede transitar por las estaciones con las cajas y casetes de monedas y billetes?

℞ **Remítase a la respuesta de pregunta N°24**

31. El Anexo 5 indica que hay un Excel adjunto con los "la programación mínima de los servicios de operador en terreno". Sin embargo, solo hay un ejemplo con algunas estaciones.

℞ **Remítase a lo indicado en respuesta de pregunta Nº 1**

32. Para saber si es obligatorio usar empresa de transporte de valores o no, ¿podrían indicar cuales son las "normas de seguridad aplicadas por metro"?

℞ **Sí, es obligatorio la contratación del servicio de empresa transportadora de valores. Las normas de seguridad de Metro, serán entregadas al Oferente Adjudicado.**

33. En el formulario 13 A los servicios se diferencian solo por horario y tipo de día-jornada, pero no se menciona nada relacionado con el rol de esas personas. ¿Existen roles distintos?

℞ **Los servicios programados corresponden a la función de Operador en Terreno, definidos en el artículo 9, literal c.**

34. Anexo 6, Servicios de Call Center, ¿La cotización se hace solo en base a estimaciones? ¿Esto se ajustará posteriormente considerando los llamados reales?

℞ **Se hace en base a estimaciones. Los eventuales ajustes posteriores serán resueltos por Metro en su momento.**

35. En el Art. 4 del 2do llamado no se menciona digitación, transporte de valores, etc. solo Call Center y Terreno. ¿Esto significa que no se pagará por ello en forma explícita?

℞ **El precio ofertado para los servicios tipo de operador en terreno debe considerar la estructura administrativa, digitación, transporte de valores, etc.**

36. En el Art. 9 literal c se indica que el operador de terreno debe solucionar problemas o inconvenientes presentados por las Máquinas de Venta de Autoservicio. ¿A qué tipo de problemas se refiere, considerando que ya existe un servicio técnico que es independiente?

R Las funciones del operador en terreno corresponden a atención de primer nivel a los usuarios, como por ejemplo: atasco de tarjeta, atasco de billetes, etc.

37. Anexo 7, número 3 letra b, se indica que hay dos stacker para instrumentos valorados. Uno para tarjeta Bip y otro para futuros instrumentos que metro determine. ¿Mientras metro no determine un uso específico, ¿ se puede usar este stacker también para tarjetas BIP?

R No. Para la venta de tarjetas bip! está destinado sólo un Stacker, el cual será informado al operador adjudicado.

38. Diferencias de dinero en autoservicios atribuibles a mal funcionamiento de los equipos tiene un tope, según se indicó. ¿El operador debe hacerse cargo de las pérdidas que excedan ese tope?

R Si, este cálculo se realizará de forma mensual y las diferencias serán incluidas en el estado de pago del mes subsiguiente.

39. De la respuesta a la pregunta 16 ¿se debe entender que el contrato se adjudicará a un único operador?

R Sí.

40. La respuesta a la pregunta 179 punto 1.1.2, menciona la existencia de monitores independientes provistos por Metro, ¿Cómo se compatibiliza con los operadores de terreno?

R Los monitores serán parte de la campaña educativa en el uso de las máquinas de autoservicio y el operador en terreno realiza atención de primer nivel a los usuarios que presenten problemas, como por ejemplo: atasco de tarjeta, atasco de billetes, etc.

41. En varios puntos se menciona el concepto "caja buzón". ¿cuál es su definición?

R La caja buzón es la tómbola para el depósito de valores.

42. En varios puntos se menciona el concepto "pasillo de recaudación". ¿A qué se refiere?

℞ El pasillo de recaudación es un espacio ubicado en la parte trasera de los equipos.

Las máquinas de autoservicio se encuentran empotrados en el muro, por lo que el acceso a la puerta trasera de las máquinas, es a través de este pasillo de recaudación.

El pasillo es un acceso cerrado con sistema de seguridad integrado y la tómbola de valores para sus depósitos correspondientes.

43. De la pregunta 219 se puede inferir que no es necesario retirar diariamente los fondos de los autoservicios. ¿Esto es así?

℞ Remítase a lo estipulado en el artículo 3.3.i de las Especificaciones Técnicas.

44. La respuesta a la pregunta 231 indica que se podrá autorizar equipos propios del operador. ¿Considera esto algún espacio privado donde se pueda usar cajas de seguridad?

℞ La respuesta hace referencia al uso de equipos al interior de los recintos que entregará Metro. Los cuáles serán previa autorización.

45. Pregunta 162, ¿la información provista por los equipos se puede obtener en forma remota o siempre se debe concurrir de manera presencial para obtenerla?

℞ La información la puede obtener desde el SGM (Sistema de Gestión y Monitoreo) y desde los equipos de autoservicio.

46. Para hacer una adecuada proyección del costo del servicio se necesita saber el número de trabajadores por estación. ¿Puede Metro entregar esta estimación?

℞ Metro entregará una programación mínima de los servicios de Operador en Terreno en los plazos definidos en el artículo 3.2.5 de las Especificaciones Técnicas. El operador tendrá la responsabilidad de asignar los recursos humanos, de acuerdo a los requerimientos de los Servicios de Operador de Terreno programados y a las leyes laborales vigentes.

47. ¿En la oferta económica los servicios se cotizan por un trabajador o por todos los que se estima darán el servicio?

R Formulario 13 A, de acuerdo a la cantidad de horas indicada en punto 3.2.5 de las Especificaciones técnicas e incluyendo todos los costos asociados. Formulario 13 B, indicar valor mensual por el servicio, incluyendo todos los trabajadores que estimen para prestar el servicio, y en consecuencia, todos los costos que sea del caso considerar

48. En el numeral 3.4 Servicio del Operador Telefónico, ¿Metro proveerá del software y los equipos?

R No, debe proveerlo el operador adjudicado.

49. Caja buzón, ¿hay una en cada una de las estaciones desde donde se retirarán las especies valoradas?

R Sí. Hay una por cada pasillo de recaudación.

50. En la respuesta a la pregunta N°13 se hace referencia a que para el operador “Metro dispondrá de una única oficina Administrativa ubicada en estación Estadio Nacional de la línea 6, la que tiene un espacio de 16 m2 más una bodega de 7 m2.” A su vez, en la pregunta 65 se responde que “Metro entregará al Proponente Adjudicado, para su administración del contrato una Oficina Administrativa para ejecutar las funciones de administración del contrato, servicios de atención al cliente, supervisión de los servicios de Máquinas de Venta de Autoservicio de la línea, atención de interfono, evaluación y análisis de reclamos, digitación de los formularios de venta y stock, y toda otra función propia del servicio contratado.” ¿La oficina a la que se hace referencia en ambas respuesta es la misma?

R Existe una sola oficina, de las características señaladas en las Bases y el primer documento de respuestas.

51. Según las estimaciones de Metro, ¿cuántas personas se necesitan para dar el servicio de Operador telefónico?

❧ **Es responsabilidad del Oferente determinar la cantidad de personas necesarias para cumplir con los niveles de servicio de atención telefónica.**

52. ¿Cuota de Transporte se puede definir como ticket de Metro?

❧ **Una cuota de transporte se traduce en una unidad equivalente a un peso.**

53. ¿La Caja Buzón es un lugar seguro que Metro instalará para el acopio de los valores recaudados de las máquinas MAS y MASC?

❧ **Sí. Estará ubicado en el pasillo de recaudación, el cual es un recinto cerrado con control de acceso y sistema de seguridad integrado. Podrían existir estaciones con más de un pasillo de recaudación.**

54. En la presentación que se hizo en la Descripción del Servicio, Flujo de Proceso, se hace mención al Retiro de Valores desde Estaciones. ¿Esta actividad contempla el retiro de los valores en cada una de las estaciones a través de la participación de una empresa transportadora de valores?

❧ **Remítase a la respuesta de la pregunta N°32**

55. ¿Cuál es el detalle de las funciones esperadas del personal de terreno?

❧ **Las funciones del operador en terreno corresponden a atención de primer nivel a los usuarios, como por ejemplo: atasco de tarjeta, atasco de billetes, etc.**

56. Favor aclarar cómo se espera que se realice la función de carga, descarga y transporte de valores desde cada máquina.

❧ **Remítase a la respuesta de la pregunta N°24**

57. ¿Cómo se remunerará la función de operador recaudador, según se define en artículo 9, letra g, de las especificaciones técnicas?

❧ **Remítase a la respuesta de la pregunta N°5**

58. En el anexo N° 5, la columna día/tipo, ¿indica los días específicos en que se requiere el servicio o se refiere al tramo? Por ejemplo, ¿“DV” significa que se requiere el servicio sólo el domingo y sólo el viernes o es de domingo a viernes?

℞ **Remítase a la respuesta de la pregunta N°2**

59. ¿“DS” significa que se requiere el servicio sólo el domingo y sólo el sábado o es de domingo a sábado?

℞ **Remítase a la respuesta de la pregunta N°2**

60. ¿Qué significa “DF”?

℞ **Remítase a la respuesta de la pregunta N°2**

61. ¿En la Oferta Económica el valor por el servicio debe ser mensual o diario?

℞ **Se debe ofertar una tarifa por cada tipo de servicio, los cuales consideran una determinada cantidad de horas, tal como se indica en el artículo 3.2.5 de las Especificaciones Técnicas.**

62. ¿Además de las tarjetas BIP se contempla la venta de boletos de Metro en las máquinas?

℞ **No.**

63. Especificaciones técnicas licitación pública. Artículo tercero. Descripción del servicio.

En plano Actualizado de la red de Metro de la línea 6, indica Estación Pedro Aguirre Cerda.

En listado y programación no se hace referencia a esta estación.

¿Estación Pedro Aguirre Cerda en el futuro funcionará?

℞ **La estación mencionada como Pedro Aguirre Cerda en el Mapa, es la estación Club Hípico señalada en la programación y distribución de equipos.**

64. Pregunta 186 Se programará una visita a los lugares seguros donde se instalaran las cajas buzón. ¿Cuándo se refiere a lugares seguros es uno por Estación?

℞ Remítase a la respuesta de la pregunta N° 53

65. Respuesta a la pregunta 13. Metro dispondrá de una Oficina Administrativa en Estación Estadio Nacional de la línea 6. Metro entregará un detalle de las cantidades de mobiliario y equipos que serán entregado al operador adjudicado. ¿Identificando tipo de mobiliario, equipo y cantidad?

℞ El proceso de entrega será acompañado de un acta que detalle todo el mobiliario, recinto y/o equipamiento (tamaño, modelo, color, características físicas, etc.) que Metro entregue al operador adjudicado

66. Artículo 4. Remuneración sobre los volúmenes de venta, equivalente a una tasa de 0,6%.
¿La venta del mes incluye la venta en efectivo más la venta realizada con tarjeta de débito y crédito (Transbank)?

℞ Sí.

67. Tabla de indicadores del Artículo 5:
Proceso de Atención en Terreno, para los subprocesos Disponibilidad del servicio Operador en Terreno, durante todo el tramo horario programado, la multa es grave por evento.
Considerando que eventualmente es factible no cubrir la totalidad de los servicios programados, por factores atribuibles a terceros, la cantidad de multas asociadas a este indicador es relevante en los ingresos que percibe el operador. ¿Es posible dejar el rango en escala de: Leve: 1 a 3 eventos, Medio: 4 a 6 eventos y Grave: 7 o más eventos?

℞ El Operador deberá velar por el cumplimiento de todos los servicios programados, cumpliendo con los niveles de servicios definidos en los artículos 5 y 6 de las Especificaciones Técnicas.

68. Tabla de indicadores del Artículo 5:
Proceso de Atención en Terreno, subproceso Tiempo de Respuesta Asistencia en Terreno, sumatoria cantidad de eventos sobre 5 minutos.

Dada la cantidad de Maquinas de Autoservicio por estación y en la eventualidad que al mismo tiempo se generen reclamos simultáneamente, consideramos que el tiempo estándar de 5 minutos es insuficiente para dar respuesta en Terreno, esto originará multas que van en desmedro de los ingresos del operador ¿es posible aumentar el tiempo de respuesta máximo a 10 minutos?

R El Operador deberá velar por el cumplimiento de todos los servicios programados, cumpliendo con los niveles de servicios definidos en los artículos 5 y 6 de las Especificaciones Técnicas.

69. ¿Es posible obtener el detalle en promedio de la cantidad de monedas y billetes que utilizan las MASC y MAS? Esto debido a que hoy existe escasez en el mercado y esta información es relevante para la programación diaria de sencillo y todos los costos asociados a ello.

R No es posible estimarlo hasta que el proyecto no entre en operación

70. Artículo 4, de las bases administrativas, BOLETA DE GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA. plazo de vigencia de 120 (ciento veinte) días contados a partir de la fecha de recepción de ofertas. ¿la vigencia de la boleta puede ser superior a 120 días?

R Sí

71. La línea 3, se iniciaría el contrato en octubre 2018 y finaliza 10/02/2019, total 4 meses y 14 días ¿Esto duraría el contrato para esta línea?

R El contrato es uno solo, que incorpora las dos líneas, sólo que la Línea 3 entra en operación en octubre 2018.

72. El servicio de atención de llamados, especies de valores y administrativos ¿Puede estar ubicado en las dependencias de Metro?

R Cada proveedor debe indicar en qué lugar físico, de su propia dependencia, albergará a ese servicio, a excepción de aquellos espacios que Metro ya declaro que serán utilizados por el operador adjudicado.

73. Metro destinará espacios independientes para el operador en las líneas 06 y 03?

R Es un espacio administrativo para la línea 6 y 3 más los pasillos de recaudación por estación

74. El servicio de operador telefónico. ¿Quién aporta las o la central telefónica y el sistema de grabación de llamadas?

℞ **El operador adjudicado**

75. Oferta económica, dice que debe ser expresado en número y letras, se entiende que es el precio cotizado en UF con palabras?, favor confirmar

℞ **Debe ser expresado en UF e indicar el monto en números y en palabras.**

76. ¿En qué lugar o posición del formulario oferta económica se expresan las palabras?

R A continuación del número

77. En el punto 3.2.5, asignación de personal, ¿Qué quiere decir, servicio 4 con 3 horas?

℞ **Tal como se indica en el artículo 3.2.5 de las Especificaciones Técnicas, existirán 7 tipos de Servicio de Operador de Terreno. El servicio Tipo 4 considera la programación de 3 horas del servicio Operador de Terreno, el cual podrá ser programado de Lunes a Domingo desde el horario de apertura regular estación a horario cierre regular estación.**

78. ¿El precio cotizado que pagará Metro al operador, es por el total de las ventas de las maquinas Mas y Masc?, favor detallar.

℞ **Si, la componente variable, correspondiente al 0,6% se aplicará sobre el total de volumen de venta que resulte de la máquina, en un mes de servicio.**

79. Artículo 4, letra ii, remuneración sobre los volúmenes de ventas equivalentemente a una tasa de 0,6%, ¿Por lo tanto Metro pagará al operador la tasa de 0,6% sobre el volumen de venta fijo mensual más el precio cotizado? , favor aclarar.

℞ **Facturación = 0,6% x A + \$ST(1)*QS(1)+.....+\$ST(7)*QS(7)+ \$STF.**

Dónde:

A = Monto Recaudado Mensual.

\$ST(n) = Precio ofertado servicio operador terreno para el servicio n, con n entre 1 y 7.

QS(n) = Cantidad Servicio efectivamente prestado, para el servicio n, con n entre 1 y 7.

\$STF = Precio Ofertado servicio operador telefónico.

80. Solicitamos un ejemplo, formula, para calcular la facturación del operador, según anexo 13 A y 13 B.

R Remítase a la respuesta de la pregunta N° 79.

81. ¿Se van a respetar las fechas originales de la licitación para las fechas de vencimiento de los documentos con vigencia, como por ejemplo: la Boleta de Garantía de Seriedad de la Oferta?

R El cronograma fue modificado de acuerdo a lo indicado en las respectivas aclaraciones. La vigencia de la Garantía de Seriedad de la Oferta debe ser de 120 días corridos, contados desde la fecha de entrega de ofertas.