

RESPUESTAS A CONSULTAS DE LICITACIÓN DE
“SERVICIO DE MANTENCIÓN E INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DEPARTAMENTALES “
METRO DE SANTIAGO.

A) Título Primero Base de Licitación Pública

1.- Artículo 3:

- En el caso de ser empresas que sean parte de un grupo o se presenten como un consorcio deberán entregar la documentación exigida por cada una de ellas, tanto desde el punto de vista legal y técnicos según los formularios definidos.

R: Sí. Los formularios se multiplicarán por la cantidad de empresas que conformen el Consorcio.

- En el caso de ser empresas que sean parte de un grupo o se presenten como un consorcio deberán entregar las boletas de garantías exigidas por cada una de ellas?

R: En primer lugar, no es lo mismo que empresas pertenezcan a un grupo empresarial y que sean Consorcio. En caso de conformar un Consorcio, no es estrictamente necesario que cada empresa que forma el Consorcio presente una boleta. Puede ser un documento en representación de todo el Consorcio. En caso de segmentar el valor total solicitado como garantía de seriedad de la oferta, esto podrá reflejarse en hasta dos boletas, sin restricciones a la proporción del valor para cada uno de los proponentes. Por consiguiente, podrían presentar dos boletas de garantía, tomadas por dos empresas diferentes, pero que no correspondan necesariamente al 50% de valor cada una. El Consorcio es libre de destinar la proporción de costos que estimen conveniente para tomar las garantías.

2.- Artículo 5:

- La oferta técnica y la oferta económica original debe estar anillada?

R: No, sólo debe contener separadores y estar dentro de una carpeta o archivador que permita mantener el orden.

3.- Artículo 9:

- La vigencia mínima de las propuestas es de 120 días corridos?

R: Sí.

4.- Artículo 10 :

- Es posible entregar una póliza de garantía en vez de una boleta de garantía para la seriedad de la oferta ?.

R: Sí

- Es posible entregar una póliza de garantía en vez de una boleta de garantía para el fiel cumplimiento del contrato?.

R: Sí.

5.- Artículo 11:

- Cuáles serán las métricas que permitan al Metro evaluar las ofertas ?.

R: Tal como lo menciona el artículo, todos los Proponentes serán evaluados en 3 aspectos: legal (Formulario N° 9), financiero (Formulario N° 8) y técnico (Formulario N° 4, 5, 6 y 7).

6.- Artículo 13 :

- Metro al adjudicar la licitación parcialmente a varios proponentes , va a generar un tiempo mayor en coordinaciones entre proveedores, profesionales y encargados del contrato Etc. Están dispuestos a asumir los costos en HH que ellos conlleva ?.

R: Tal como se informó en la visita informativa, esta licitación NO considera adjudicación múltiple ni parcial.

7.- Artículo 15:

- Porqué razón el contrato podrá tener una prórroga ?.

R: Por múltiples motivos. Sin embargo, Metro siempre se preocupa que esta decisión sea bilateral, para evitar perjuicios económicos o de otra índole al Contratista.

- En el caso de aumentar el valor del contrato se entiende que se mantiene el plazo y se agregan más horas ?.

R: No necesariamente. Metro podrá incrementar el valor del contrato manteniendo el plazo de ejecución de los servicios o acordando una extensión del plazo con el Contratista. De todas maneras, el Contrato originalmente debe finalizar por caducidad de plazos o por presupuesto. La primera que se cumpla generará un término del acuerdo.

- En este artículo sale la figura de contratista y subcontratista , significa que en esta licitación se puede trabajar de esa forma ? , en el caso que exista un subcontratista deberá entregar toda la información exigida por cada una de ellas , tanto desde el punto de vista legal y técnicos según los formularios definidos.

R: En la reunión informativa se dejó claro que para estos servicios no se aceptará la figura de subcontratación. Metro requiere a empresas especialistas en los ámbitos.

8.- Artículo 16 :

- Bajo qué criterios evaluará Metro el desempeño del contratista durante la vigencia del contrato o al término ?.

R: Los criterios de evaluación estarán basados en el cumplimiento de los compromisos de acuerdo a lo establecido en las multas. A la calidad de los entregables que cumplan con lo solicitado de acuerdo al documento de requerimiento o diseño elaborado en la etapa de diagnóstico.

9.- Artículo 18 :

- Cuál será el criterio que Metro utilizará para autorizar las cesiones mencionadas en este artículo ?.

R: Metro realiza un análisis completo de la empresa a la que se desea ceder el contrato, por lo que se exige al Contratista que lo solicite a través de una carta

formal. Posterior a la recepción de la solicitud de cesión, Metro solicitará información para comenzar el análisis.

10.- Artículo 21:

- Se entiende que el contratista que haga cesión de una factura a un tercero , podría ser factoring ? . Metro deberá autorizar para efectuar este mecanismo ?.

R: Las cesiones de facturas deben realizarse conforme a lo señalado por la ley N° 19.983. Metro no restringe la cesión de estos documentos.

B) Título Segundo Base de Licitación Pública

1. Artículo 4:

- Es posible entregar una póliza de garantía en vez de una boleta de garantía para la seriedad de la oferta?

R: Sí.

- Los 120 días de vigencia de la seriedad de la oferta son corridos o hábiles ?.

R: Corridos.

2. Artículo 5:

- Las 2 boletas de garantía que se mencionan en este artículo pueden ser pólizas de garantías ?.

R: Sí.

- La vigencia del contrato aumentado en 120 días por el fiel cumplimiento , son días corridos o hábiles ?.

R: Corridos.

3. Artículo 6 :

- El valor de las HH cuantos decimales pueden tener ?.

R: Hasta 3 decimales.

4. Artículo 8:

- Cuánto tiempo se demora el Metro en generar el Hes ?.

R: Es variable y dependerá de la comunicación con el Administrador de Contrato y con la calidad de los trabajos.

5. Artículo 9 :

- En el Criterio / Indicador proveedor no cumple con plazos de entrega , no se entiende en el Nivel de Servicio el concepto “según demanda” , favor explicar.

R: El concepto “según demanda” hace referencia a que la medición o multa se cursara cada vez que sea necesario entregar un trabajo solicitado por Metro.

6. Artículo 10 :

- Cuál es el criterio que Metro utilizará para autorizar la subcontratación de servicios ?.

R: No se aceptará subcontratación.

- Es obligatorio pagar las cotizaciones previsionales electrónicamente ?
R: El método de pago es de responsabilidad del Contratista. La única obligación para con Metro es presentar toda la información que acredite y garantice el pago de las obligaciones laborales.

- 7. Anexo A :
 - Los formularios que aparecen en el Anexo A , que se requieran agregar información detallada , se deberá hacer dentro del formulario o en hojas a continuación del anexo? .
R: Los formularios no deben sufrir cambios adicionales a las casillas marcadas en color gris. Toda información complementaria al formulario debe ser presentada posterior al formulario, a completa libertad y decisión de los Proponentes. No existe un formato establecido para la información complementaria que desee incorporar el Proponente.

- 8. Formulario 9 :
 - La minuta legal se debe entregar ante notario ?
R: La minuta legal debe estar firmada por el Representante Legal solamente.

 - La minuta legal debe ser acompañada de algún documento que acredite la información?.
R: No.

- 9. Título II, página 6 (artículo 12): “Pólizas de Seguro”. ¿Es necesario contratar el Seguro de responsabilidad Civil?
R: Sí.

C) Reunión Informativa (PPT)

- 10. Título I bases de licitación, aspectos generales :
 - En este punto se indica que no se considera adjudicación parcial o múltiple . En el artículo 13 título primero bases de licitación dice lo contrario , favor aclarar ya que existe una inconsistencia.
R: No se realizará adjudicación parcial ni múltiple.

- 11. Boletas de garantía :
 - En este documento dice vigencia 120 días corridos y en el artículo 4 Título Segundo Base de Licitación Pública no especifica si son días corridos o hábiles , favor aclarar ya que existe una inconsistencia.
R: Corridos.

- 12. Presentación oferta técnica anexo A:
 - Muestra en el índice que hay un formulario 13.2 Verificación Pep y en Título Segundo Base de Licitación Pública nos indica que es formulario 13.1,por lo que se puede apreciar hay dos puntos 13.1 en este documento, se cambia entonces a 13.2?.
R: Se trata de un error de numeración. El formulario de Verificación PEP es el 13.2.

13. Antecedentes técnicos , antecedentes generales :

- Se manifiesta que son 47 sistemas y en el documento especificaciones técnicas punto 2 , explicita que son 65 , favor aclarar ya que existe una inconsistencia.

R: En la reunión informativa se mencionó el error, aclarando que se trata de 47 sistemas o aplicaciones.

- Objetivo de la licitación habla de un contrato de a lo menos 24 meses en cambio artículo 7 Título Segundo Base de Licitación Pública dice que es por 24 meses, Favor aclarar ya que existe una inconsistencia.

R: El plazo de ejecución de los servicios se extenderá por 24 meses.

14. Alcance de servicio, punto b:

- Se indica que son 1.680 hh de análisis y desarrollo para mantenciones evolutivas y Correctivas . En el formulario número 14 oferta económica dice que son 930 hh. Favor aclarar cuáles son las horas que hay que cotizar para :

Presencial de Soporte y Correctivo / Evolutivo.

R: La cantidad de horas a cotizar para cada servicio se identifica en el siguiente cuadro:

Servicio	Cantidad ⁽²⁾ (Q)
Presencial de Soporte	4.320
Correctivo y Evolutivos	1.680
Total	6.000

Expresado en Aclaración N°2.

15. Marco de trabajo:

- Se indica que el horario de trabajo es de lunes a viernes de 09:00 hrs a 18:00 hrs. En el documento de especificaciones técnicas se indica que es de 08:30hrs a 18:30 hrs. Favor aclarar ya que hay una inconsistencia.

R: El horario de atención es de 9:00 a 18:00 horas (Aclaración N°2).

D) Especificaciones Técnicas

16. Punto 3, plataforma de desarrollo:

- MS Windows 2008 server en 32 o 64 Bits.

Debemos saber que versión de servidor tiene en caso de replicar un ambiente de desarrollo en la fábrica, 32 o 64 Bits. Una de las dos.

Debemos saber si la versión del sistema operativo contiene parches de actualización de la versión Windows server 2008 R2.

Sobre IIS, no indica la versión que utiliza: Falta definir la versión del IIS que utiliza metro (6.0, 7.0 o 7.5).

R: [Windows Server 2008 R2, Service Pack 2.](#)
[IIS 7 y framework 4.5.](#)

- Motores de BD:

SQL Server 2005, 2008 o superior: en la PPT, de nombre reunión informativa sist-departamentales, en la diapositiva N° 16, indica que su infraestructura como motor SQL Server 2008 R2.

Definir qué versión de motor SQL Server utiliza y el idioma.

R: [SQL Server 2008 R2 con idioma inglés.](#)

- Sistemas operativos de clientes Windows XP y Win7:

Debe indicar la versión de Windows 7 (32 o 64 bit).

Debe indicar si contiene plan de actualización de Windows XP ya que el soporte para ese sistema operativo terminó en Abril del 2014, esto por la compatibilidad de los navegadores que indica Metro.

R: [Independiente de las versiones del Sistema Operativo y del soporte del fabricante, Metro tiene aplicaciones que se ejecutan en estos ambientes y se debe dar continuidad.](#)

- Navegadores: Internet Explorer 7, 8, 9 o superior:

Debe aclarar que la versión de IE superior a la 9, es la 10, 11 y en su defecto La versión EDGE que viene con sistemas operativos Windows 10. Hasta la Versión de Windows 7, existe IE 11 ?.

Según MS, desde el 12 de Enero del año en curso, solo la versión de Internet Explorer 11 recibirá soporte, actualizaciones de seguridad, revisiones de Compatibilidad en WIN 7, 8.1 y 10, por lo que puede que algunos evolutivos Los sistemas de metro, no sean soportados para los navegadores anteriores A esa versión y deba existir un plan de actualización a la versión de Navegadores.

R: [Independiente de las versiones del Sistema Operativo, Browser y del soporte del fabricante, METRO tiene aplicaciones que se ejecutan en estos ambientes y se debe dar continuidad.](#)

[Para aplicaciones WEB con sistemas operativos actuales, se ha definido como navegador principal Chrome.](#)

- Se señala que los software desarrollados están orientados hacia arquitectura cliente-servidor (2 capas) y WEB (2 o "n" capas).

Para las versiones de cliente-servidor necesitamos saber:

Versión de ODBC para conexión a la BD.

R: [ODBC 32 Bits.](#)

Versión de Visual Basic 6 utilizada en los desarrollos (profesional, estándar, Enterprise, etc.).

R: [Profesional.](#)

Para este caso, además debemos saber si los PC de desarrollo contienen SO Windows XP y se podría utilizar máquina virtual para la compatibilidad de Visual basic 6. La versión de visual basic 6 es importante ya que MS retiró Soporte del lenguaje y su plataforma en marzo de 2008.

R: [Esta información se entregará al Proponente adjudicado.](#)

Framework de desarrollo: 4.0 o superior, en la actualidad existen Framework 5.0 sin compatibilidad con AJAX, para esto debemos saber si Metro utiliza JQuery o algún otro framework de desarrollo complementario para JavaScript, UI, etc.

Todo producto debe ser consultado a Metro para ser utilizado en mejoras de Los evolutivos, para reportes, grillas u otros. Se utilizan librerías OPEN SOURCE.

R: [Sí, todo producto debe ser a Metro.](#)

17. Punto 4, detalle de la adquisición :

- Resolución de consultas vía teléfono, correo electrónico y/o de forma presencial. No especifica qué tipo de soporte deberá prestar la persona, si es a nivel de máquina, sistema operativo, Office o sistemas desarrollados por terceros.

Si el soporte es para los sistemas desarrollados por terceros, Metro deberá entregar códigos fuentes, documentación asociada, documentación de continuidad operativa, etc.

R: [Como se indicó en la charla, sólo atenderá los requerimientos asociados a desarrollos o sistemas mantenidos por Metro, no requerimientos asociados a infraestructura ni plataforma ofimática.](#)

[Los códigos, documentación e inducción a los sistemas lo entregarán Metro.](#)

- Generación y entrega de consultas no estructuradas (soporte a nivel funcional). No especifica sobre qué plataforma, SO, Office, Aplicaciones, etc.

R: [Las consultas aludidas, son resultado de la ejecución de consultas sobre las Bases de Datos de sistemas desarrollados o mantenidos por Metro.](#)

- Desbloques de cuentas

No especifica si el soporte debe ser prestado a plataforma de Active Directory o desbloqueo de cuentas de los sistemas desarrollados por otros, si es así, Metro deberá entregar documentación asociada, documentos de continuidad operativa, etc.

R: [La Administración de cuentas es sobre sistemas desarrollados o mantenidos por Metro, no considera desbloqueo de Active Directory.](#)

- Corrección de datos en el motor de Base de Datos SQL Server utilizado
Existe para esto, un formulario de aprobación del cambio requerido o la empresa proveedora deberá formular dicho formulario?
R: Sí, existen formulario y procedimientos que Metro entregará al Contratista.
- Administración de Usuarios y Perfiles
No especifica si el soporte debe ser a nivel de Active Directory o de los sistemas desarrollados por otros, si es así, metro deberá entregar documentación asociada, documentos de continuidad operativa, etc.
R: La Administración de cuentas es sobre sistemas desarrollados o mantenidos por Metro, no considera Active Directory.

E) Preguntas Generales

18. Indicar cuantas OT se generaron por cada uno de los sistemas anualmente.
R: En total se generaron 93 solicitudes en el año 2016. En los meses de menor demanda se solicitaron 5 OT y el máximo ménsula es 16 OT.
19. Indicar cuál es el promedio de horas para solucionar las OT, según Impacto / Urgencia por sistema.
R: El promedio de horas por OT en correctivos es de 24 horas (no incluye evolutivos). Las urgencias y contingencias son resueltas por el equipo de interno.
20. Indicar cuál es el promedio de horas para diagnosticar una OT según Impacto / Urgencia por sistema.
R: Ver tabla en el punto 4 de las Especificaciones Técnicas.
21. En el cobro de horas hay que incluir las hh de diagnóstico?
R: Sí, se deben incluir en el plan de trabajo, que servirá como evidencia o respaldo, por lo tanto será un entregable obligatorio.
22. Existen Peack de OT por sistema, en qué meses son? , en qué días son ? , en qué Semanas son ?
R: No existe una tendencia, remítase a la respuesta de la pregunta 18.
23. Indicar cuantas OT se generaron por cada sistema , según su impacto y Urgencia mensualmente.
R: Remítase a la respuesta de la pregunta 18.
24. Indicar las HH ocupadas anualmente por cada sistema según modalidad presencial de Soporte y correctivo / evolutivo.
R: En total se utilizaron 2.480 horas en correctivos y evolutivos.
25. Pueden indicar cuanto es el tiempo de dedicado a la inducción?
R: Tres semanas.
26. El costo de las hh de la inducción será de costo de Metro ?

R: Si, es costo de Metro la inducción de sistemas y de los proceso de los negocio asociados. Se capacitará al personal que se proponga en licitación.
El personal del oferente, no puede ser reemplazado sin la debida notificación a Metro, con 30 días de anticipación. Todo nuevo personal debe también ser validado y aprobado por Metro de lo contrario no podrán prestar el servicio.

27. Pueden indicar los tipos de documentación que efectúa el Metro por cada sistema?

R: Documentos de Ingeniería Detalle (Casos de Uso, Diagrama de Secuencia, Modelo Datos, Matriz de perfiles y roles). Manual de Administración de Operación (Configuraciones, librerías, mantención del sistema).

28. Estos tipos de documentación por cada sistema están actualizados según la última Versión ?

R: No todos los sistemas cuentan con documentación actualizada.

29. Metro posee alguna herramienta para el control y administración de las OT?

R: Como se mencionó en la presentación, todos los trabajos de desarrollo serán controlados por TFS.

30. Si Metro posee esta herramienta, es un paquete o se desarrolló en forma interna?

R: Como se mencionó en la presentación, se utilizará TFS, Metro cuenta con licencias para uso en sus dependencia.

31. Si esta herramienta es un paquete cuál es su nombre?

R: TEAM FOUNDATIONS SERVER, ver PPT que se presentó en la charla de proveedores.

32. Existen reuniones periódicas de control entre los administradores de contrato del Metro y del contratista ?, Cual es la periodicidad de estas ?

R: Sí se efectuaran reuniones periódicas. La temporalidad para el primer trimestre será semanal, para luego ser quincenal.

33. Si existen más OT de las que se puedan manejar por los 2 profesionales en un tiempo Dado , quien priorizara ?

R: Si, existe un coordinador Especialista Funcional Metro quien coordina y asigna las tareas de acuerdo a las prioridades.

34. Si existen más OT de las que se puedan manejar por los 2 profesionales en un tiempo Dado , el contratista deberá agregar más profesionales al contrato ? .

R: Metro contrata horas de fábrica es responsabilidad del proveedor cubrir el esfuerzo y planificación de sus recursos para cumplir con sus compromisos.
Para el profesional en terreno solo se asignarán tareas de acuerdo a la capacidad semanal.

35. Si el tiempo de diagnóstico de una OT supera el horario establecido para el servicio (18:30 hrs), se continúa al día siguiente hábil ?.

R: Aclaración, la jornada es de 9.00 a 18:00 horas. Los trabajos se planifican para que se realicen dentro de la jornada.

Cualquier excepción se acordará con anticipación con el proveedor del servicio.

36. Si el tiempo de diagnóstico de una OT supera el horario establecido para el servicio (viernes) , se continúa al día siguiente hábil ?.

R: Remítase a respuesta de la pregunta 35.

37. Si el tiempo de solución de una OT supera el horario establecido para el servicio (18:30 hrs) , se continúa al día siguiente hábil ?.

R: Remítase a respuesta de la pregunta 35.

38. Si el tiempo de solución de una OT supera el horario establecido para el servicio (viernes) , se continúa al día siguiente hábil ?.

R: Remítase a respuesta de la pregunta 35.

39. Todo desarrollo debe ser entregado el código fuente para ser llevado a QA ?

R: Como se explicó en la charla, el proveedor sólo entrega el código fuente en el ambiente desarrollo. El equipo de Metro es responsable de realizar los despliegues en los ambientes de Q.A, Pre producción y Producción.

40. Metro entregará copia de BD de desarrollo para hacer pruebas internas en caso de ser necesarias.

Si la respuesta es SI: se entregara un BAK o Script con copia de la estructura de las BD.

Si la respuesta es NO: Cómo realizará el proveedor validación del evolutivo antes de ser entregado a QA?.

R: Metro podrá entregar un respaldo en formato BAK, para estos efectos, que contendrá datos acotados.

41. A nivel de BD, existen Store Procedures que requieren ser mantenidos ?.

R: SI, existen Store Procedure que deben ser mantenidos.

42. Existen Triggers?.

R: Sí, existen Store Triggers que deben ser mantenidos.

43. Existen JOB's?.

R: Sí, existen JOB's que se ejecutan en Windows.

44. Existen tareas programadas en la BD?.

R: Sí, existen JOB's que se ejecutan en el motor de base de datos.

45. El profesional destinado a trabajar en fábrica también tendrá la inducción de 3 semanas? . , el costo de la inducción la asume Metro ?

R: Remítase a la respuesta de la pregunta 26.

46. Se tendrá acceso vía vpn a fábrica?

R: Para conectarse a Metro no habrá acceso VPN. Metro en conjunto con el oferente adjudicado, revisará el método de conexión de acuerdo a las herramientas y normativas vigentes al momento de la adjudicación.

47. Para los desarrollos se maneja alguna arquitectura en el desarrollo y una metodología en la documentación?

R: Sí, existe una arquitectura y metodología. Los estándares, normativas y políticas serán entregados al proveedor adjudicado.

48. En caso de que falte algún requerimiento para realizar el desarrollo y esto generará un retraso en el desarrollo. El personal de metro controlaría esta contingencia para evitar las multas? Por ejemplo: Se solicita desarrollar 6 WS de los cuales hay 3 WS que no tienen definido el BE. Se construye los 3 primeros y los otros 3 se bloquean a las espera de la definición por parte de metro.

R: Se controlan tareas por entregables, en este ejemplo sólo se controlaría los 3WS que ya tienen un plan de trabajo comprometido por el Contratista. Las tareas se registran semanalmente en TFS para su control.

49. ¿Cómo será el flujo de aprobación de horas y fechas de entrega para cada requerimiento?

R: Se debe entregar un diagnostico con su plan de trabajo, el cual será validado y autorizado para su ejecución. Este plan de trabajo es el que controlará Metro al proveedor.

Todos los requerimientos deben ser registrados en TFS para su evaluación, aprobación y control.

50. ¿Se tiene considerado un periodo de toma de control de los sistemas, donde exista flexibilidad en los tiempos de respuesta?

R: Sí, el primer mes de ejecución del Contrato.

51. ¿Se tiene contemplado un periodo de inducción técnico-funcional de los sistemas considerados en el servicio?

R: Tres semanas.

52. ¿Cómo se calcularán las horas mensuales a facturar? ¿Metro solicitará informes de servicio?

R: Las horas mensuales que se soliciten a la fábrica se cancelarán de acuerdo a los productos entregados a Metro durante ese mes, los cuales fueron previamente validados por Metro en cuanto esfuerzo de horas involucradas y el cumplimiento de los estándares de calidad solicitado. Los informes se emitirán del TFS de Metro.

53. Para el caso del servicio presencial que se encontrará en dependencias de Metro, ¿la supervisión, asignación y control de actividades será responsabilidad de parte de Metro?

R: Se realizará de acuerdo a la ley de subcontratación.

54. Para el caso del servicio presencial que se encontrará en dependencias de Metro, ¿no corresponden las multas por SLA?

R: Remítase a lo expuesto en la Aclaración N°2 al respecto.

55. ¿Bajo qué circunstancias será necesario que alguno de los desarrolladores de la Software Factory visiten las dependencias de Metro?

R: Para levantamientos. Entrega de productos cuando lo solicite Metro.

56. ¿Será Metro el responsable de proveer una herramienta de administración de tickets para la formalización de incidentes por parte de los usuarios finales?

R: Los tickets con usuarios finales no están dentro del alcance solicitado del servicio.

57. ¿El traspaso de información a la persona que esté desarrollando el servicio será canalizadas a través del coordinador de Metro y éste enviará por algún medio los requerimientos al coordinador externo?

R: Efectivamente se realizará a través de un coordinador, ver presentación de Reunión Informativa.

58. ¿Cuántas aplicaciones son las que conforman los sistemas departamentales, 47 o 65?

R: Remítase a la respuesta de la pregunta 13.

59. ¿Cuánto es el tiempo considerado por Metro para el período de inducción para el servicio in-situ?

R: Remítase a la respuesta de la pregunta 25.

60. ¿Cuánto es el tiempo considerado por Metro para el período de inducción para el servicio de Software Factory?

R: Remítase a la respuesta de la pregunta 59. Adicionalmente, se puede complementar que Factory se profundizará de acuerdo a la demanda.

61. Durante el período de inducción para conocimiento de las aplicaciones para el servicio In-Situ, ¿Metro considera manejarlo aceptando como plazos más extensos o este período espera que no sea cobrado?

R: Es parte de la oferta del proponente.

62. Durante el período de inducción para conocimiento de las aplicaciones para el servicio de Software Factory, ¿Metro considera manejarlo aceptando plazos más extensos o este período espera que no sea cobrado?

R: Para Factory es conocimiento que deben adquirir en la toma requerimiento, como todo desarrollo evolutivo.

63. El proceso para la entrega de un requerimiento para la Software Factory seguirá el siguiente flujo: Coordinador Metro (CM) contacta a coordinador proveedor (CP), ambos acuerdan fecha de entrega de análisis con estimación de tiempo de desarrollo, una vez aceptado este análisis se compromete fecha de entrega. ¿es esto correcto?

R: La interpretación es correcta.

64. El profesional presencial, ¿deberá disponer de teléfono provisto por el contratista? o desde el punto de vista de Metro no requiere teléfono para atender el servicio.

R: No requiere teléfono para atender los servicios.

65. La facturación de las horas de Software Factory ¿se realizará sobre horas efectivas consumidas del mes finalizado o será un prorrateo de mensualidades iguales?

R: La facturación se realizará sobre las horas efectivas consumidas con entregables.

66. Para la boleta de garantía de seriedad de oferta, ¿qué pasa con el cobro de dicha boleta de seriedad de la oferta si el profesional ofrecido renuncia en el período de licitación? ¿existe opción de disponer de otro de iguales o mejores características sin ser cobrada la boleta?

R: La boleta de seriedad de la oferta será endosada para su retiro a todos los Proponentes que no se adjudiquen la propuesta. Dado lo anterior, Metro podrá ejecutar la boleta de garantía de fiel cumplimiento (la que garantiza el cumplimiento del Contrato y no el proceso de licitación), siempre y cuando el Contratista no dé solución óptima en el tiempo establecido por el Administrador del Contrato. Por lo tanto, si podrá realizarse un reemplazo del personal, previa autorización y aprobación de Metro. De no cumplir con el plazo estipulado por el Administrador de Contrato para realizar el reemplazo, podrá ser cobrada la garantía Contractual.

67. Para el caso de la propuesta, y por el tema de la garantía por seriedad de la oferta, ¿se puede enviar más de un candidato que cumpla los requisitos de perfil deseado y que al momento de asignar la licitación sea el proveedor quién decida a cuál de los profesionales se asignará al servicio?

R: Sí se puede presentar más de un candidato, mientras esto se quede expresado y detallado en la propuesta técnica del Proponente.

68. ¿Cuáles serán explícitamente las licencias que deberá disponer el equipo del profesional?

R: TFS, Visual Studio, SQL Management.

69. Para el caso de los requisitos, se entiende que el punto que dice "Los profesionales deberán cumplir los siguientes requisitos" corresponde sólo al servicio presencial, y el que indica "El proponente deberá cumplir los siguientes requisitos:" corresponde sólo al servicio complementario de desarrollo. ¿es esto correcto?

R: La presentación de CV se requiere para evaluar a los profesionales presenciales en permanencias de Metro, mientras que los ingenieros que dispondrá el Proponente para el servicio serán de su responsabilidad. Por lo tanto, la interpretación es correcta.

70. ¿Los documentos a entregar son los originales físicos más una copia en digital? ¿Ya no existe una copia adicional física?

R: No se requiere de una copia física.

71. Se entiende que para el servicio presencial se debe manejar el Team Foundation Server, para el caso de la fábrica ¿existe opción de conexión remota?

R: usuario.

72. En caso que no exista conexión remota con TFS, ¿cómo será el mecanismo de entrega de elementos de software?

R: Remítase a respuesta de la pregunta 46.

73. Se solicita ratificar el número de HH a contratar (y su distribución), en la reunión informativa se habló de un total de 6000 HH.

R: Remítase a la respuesta de la pregunta N° 14.

74. Solicitamos confirmar si aplica la contratación de póliza de seguros de Responsabilidad civil, y en qué momento debe estar emitida.

R: Es completamente necesaria la póliza de responsabilidad civil para iniciar los servicios. Los plazos para presentar la documentación indicada se indican en el artículo N° 26 del Título I de las bases de licitación.

75. Favor indicar cuales son las licencias de software que deben disponer los equipos.

R: usuario.

76. Cual será en mecanismo de ingreso y control de horas para la persona que estará en dependencias de Metro?

R: usuario.

77. Se debe entregar un informe de Horas consumidas y esperar aprobación de metro para emitir la factura?

R: usuario.

78. Para el caso de las HH para Correctivos y Evolutivos las horas facturadas serán las estimadas o las efectivamente ejecutadas?

R: usuario.

79. En la reunión informativa se mencionó que se debía completar una planilla Excel para la oferta económica, se solicita sea publicada en el portal.

R: Se actualiza el portal web de licitaciones con el documento adjunto.

80. La facturación será mensual para ambos servicios. Es decir, si un mes hay HH ejecutadas para Presencial de Soporte y Correctivo y Evolutivos se debe enviar una sola factura?

R: Sí.

81. Para el caso del servicio presencial que se encontrará en dependencias de Metro, ¿la supervisión, asignación y control de actividades será responsabilidad de parte de Metro?

R: Se realizará de acuerdo a la ley de subcontratación.

82. Para el caso del servicio presencial que se encontrará en dependencias de Metro, ¿no corresponden las multas por SLA?

R: Revisar Aclaración N°2 al respecto.

83. ¿Bajo qué circunstancias será necesario que alguno de los desarrolladores de la Software Factory visiten las dependencias de Metro?

R: Levantamiento, entrega de productos cuando lo solicite Metro.

84. ¿Será Metro el responsable de proveer una herramienta de administración de tickets para la formalización de incidentes por parte de los usuarios finales?

R: No está dentro del alcance solicitado los tickets con los usuarios finales.

85. ¿El traspaso de información a la persona que esté desarrollando el servicio será canalizadas a través del coordinador de Metro y éste enviará por algún medio los requerimientos al coordinador externo?

R: Efectivamente se realizará a través de un coordinador, ver presentación de la licitación.

86. ¿Cuántas aplicaciones son las que conforman los sistemas departamentales, 47 o 65?

R: Remítase a la respuesta de la pregunta 13.

87. ¿Cuánto es el tiempo considerado por Metro para el período de inducción para el servicio in-situ?

R: Remítase a la repuesta de la pregunta 25.

88. ¿Cuánto es el tiempo considerado por Metro para el período de inducción para el servicio de Software Factory?

R: Remítase a la respuesta de la pregunta 25, adicionalmente para Factory se profundizará a demanda.

89. Durante el período de inducción para conocimiento de las aplicaciones para el servicio In-Situ, ¿Metro considera manejarlo aceptando como plazos más extensos o este período espera que no sea cobrado?

R: Es parte de la oferta del proponente.

90. Durante el período de inducción para conocimiento de las aplicaciones para el servicio de Software Factory, ¿Metro considera manejarlo aceptando plazos más extensos o este período espera que no sea cobrado?

R: Para Factory es conocimiento que deben adquirir en la toma requerimiento como todo desarrollo evolutivo.

91. El proceso para la entrega de un requerimiento para la Software Factory seguirá el siguiente flujo: Coordinador Metro (CM) contacta a coordinador proveedor (CP), ambos acuerdan fecha de entrega de análisis con estimación de tiempo de desarrollo, una vez aceptado este análisis se compromete fecha de entrega. ¿es esto correcto?

R: Correcto.

92. El profesional presencial, ¿deberá disponer de teléfono provisto por el contratista? o desde el punto de vista de Metro no requiere teléfono para atender el servicio.

R: No requiere teléfono por parte del contratista para comunicación con Metro.

93. La facturación de las horas de Software Factory ¿se realizará sobre horas efectivas consumidas del mes finalizado o será un prorrateo de mensualidades iguales?

R: Sobre las horas efectivas consumidas con entregables.

94. Para la boleta de garantía de seriedad de oferta, ¿qué pasa con el cobro de dicha boleta de seriedad de la oferta si el profesional ofrecido renuncia en el período de licitación? ¿existe opción de disponer de otro de iguales o mejores características sin ser cobrada la boleta?

R: La boleta de seriedad de la oferta será endosada para su retiro a todos los Proponentes que no se adjudiquen la propuesta. Dado lo anterior, Metro podrá ejecutar la boleta de garantía de fiel cumplimiento, siempre y cuando el Contratista no de solución óptima en el tiempo establecido por el administrador del contrato.

95. Para el caso de la propuesta, y por el tema de la garantía por seriedad de la oferta, ¿se puede enviar más de un candidato que cumpla los requisitos de perfil deseado y que al momento de asignar la licitación sea el proveedor quién decida a cuál de los profesionales se asignará al servicio?

R: Sí, debe detallarlo en la propuesta ya que es criterio de evaluación el CV de los profesionales.

96. ¿Cuáles serán explícitamente las licencias que deberá disponer el equipo del profesional?

R: TFS, Visual Studio, SQL Management.

97. Para el caso de los requisitos, se entiende que el punto que dice "Los profesionales deberán cumplir los siguientes requisitos" corresponde sólo al servicio presencial, y el que indica "El proponente deberá cumplir los siguientes requisitos:" corresponde sólo al servicio complementario de desarrollo. ¿es esto correcto?

R: Los profesionales son los CV de los ingenieros que prestaran el servicio y proponente es la empresa.

98. ¿Los documentos a entregar son los originales físicos más una copia en digital? ¿Ya no existe una copia adicional física?

R: No es necesaria la copia física.

99. Se entiende que para el servicio presencial se debe manejar el Team Foundation Server, para el caso de la fábrica ¿existe opción de conexión remota?

R: usuario.

100. En caso que no exista conexión remota con TFS, ¿cómo será el mecanismo de entrega de elementos de software?

R: Remítase a la respuesta de la pregunta 46.