
RESPUESTAS A CONSULTAS DE LAS BASES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA METRO DE SANTIAGO 2017-2019

1. Pauta de evaluación: Favor señalar la cantidad de estudios solicitados para obtener el total del puntaje en la experiencia del proponente.

R: Igual o mayor a 5.

2. Presentación de la Propuesta: Se debe repetir en cada formulario para por los 5 ítems, o sólo se debe presentar un formulario por los 5 ítems.

R: Es un formulario para los 5 ítems.

3. Formulario 5: Se señala que se debe indicar la cantidad de trabajadores NO profesionales que se presentarán en cada etapa. ¿Se debe incluir la cantidad de encuestadores por cada ítem o por el total de los estudios?

R: La cantidad de encuestadores por el total del estudio.

4. Formulario 7: Calidad de encuestadores ¿se requiere un listado excel con el resumen o un CV detallado de cada uno?

R: Un resumen por cada uno, puede ser Excel, Word o como sea más ordenado.

5. Artículo 25, Título Primero de las Bases: Se señala el uso de vestuario con el logo de la empresa. ¿Es obligatorio para este tipo de estudios el uso de esto?

R: Sí es obligatorio, se busca disminuir problemas con clientes o trabajadores de la estación que no logren identificar que los encuestadores están realizando una labor de trabajo. El vestuario puede ser sólo una pechera básica, pero con algo que indique la empresa donde trabajan, ya sea el logo o que porten su credencial a la vista.

6. ¿Cuál fue el monto del presupuesto para la adjudicación anterior?

R: Aproximadamente 20 mil UF.

7. ¿Cuándo hablan de casos por línea, quién selecciona las estaciones?

R: El adjudicado, con información de afluencia de usuarios y validación entregada por Metro.

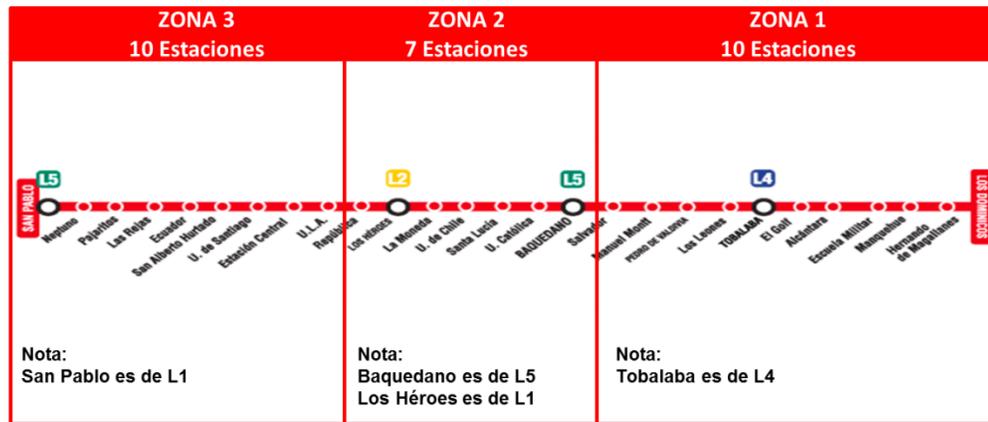
8. ¿Cuándo se menciona, por ejemplo que el plazo mínimo de terreno es de 4 semanas corridas, dentro de esas semanas se incluyen las semanas previas, como el pre test entre otras?

R: Se trata solamente del terreno, el pre test o coordinación del terreno no se consideran dentro de esas 4 semanas.

9. ¿Hacen referencia a análisis por zonas (Agrupación de estaciones), es posible conocer zonas?

R: A continuación se detallan las zonas por línea.

Línea 1



Línea 2



Línea 4



Línea 5



10. En el caso del estudio E9 por ejemplo, hay estratificación, ¿quién hace la estratificación?

R: En el caso de requerirse estratificación la debe realizar el proveedor adjudicado.

11. ¿En los estudios autoadministrables, se refieren a poner tótem o entregar tablets por estación, en el caso de esta última quién se hace responsable de estos equipos?

R: Poner tablets con un soporte de seguridad, lo que es responsabilidad del proveedor adjudicado, además de su mantenimiento y servicio técnico, sólo el cuidado, uso y vigilancia durante el tiempo que estén en funcionamiento es de Metro.

12. En relación al estudio E9, en la descripción aparecen 500 entrevistas, sin embargo en el resumen al final aparecen 600, ¿Cuál es el valor correcto?

R: Son 600 encuestas.

13. En relación a la propuesta metodológica, considerando que se debe postular a todos los estudios, cómo presentar aspectos que solicitan y que se repiten para todos los estudios, como por ejemplo la letra F que hace referencia a recurso físicos y de infraestructura de la empresa, para cada estudio se debe repetir este punto, o se subentiende que basta con la descripción sólo una vez.

R: Los aspectos generales deben ser presentados solo una vez.

14. Artículo 9: ¿Las multas serán aplicadas sólo en caso que se demuestre fehacientemente la responsabilidad del proveedor?

R: Sí, siempre previa revisión o investigación dependiendo del caso.

15. Propiedad ¿Se podrá, en el contrato, dejar claro que, si bien el cliente será propietario de los derechos sobre los reportes o entregables identificados en el contrato, el proveedor mantendrá los derechos sobre toda la propiedad intelectual que usa para el desarrollo de los entregables (las herramientas y metodologías)?

R: Remitirse a lo dispuesto en las Bases de Licitación y en el Contrato anexo.

16. ¿Se podrá incluir en el contrato que, si el cliente desea publicar total o parcialmente los entregables, en el dominio público, incluidos, sin limitación, en materiales de publicidad, de comercialización o promocionales, comunicados de prensa o conferencias de prensa, se llegará a un acuerdo escrito con el proveedor sobre la forma y el contenido de la divulgación con el fin de evitar publicaciones incompletas o engañosas?

R: Remitirse a lo dispuesto en las Bases de Licitación y en el Contrato anexo.

17. Habrá posibilidad de aplazar la entrega de esta propuesta para una semana más tarde (debido a época estival, se hace complicado que las personas a cargo de la dirección del estudio, así como las que deben actuar como visadores de valores, firmas y metodologías, estén ubicables durante estos días).

R: Sí, ver aclaración N°1 publicada en portal Metro.

18. ¿Cómo se espera lograr cuotas de 50 casos mínimo por segmento, si a su vez se está solicitando un muestreo aleatorio simple?

R: Se requiere que se haga seguimiento al cumplimiento del número de casos por segmento, pero finalmente nunca se obliga a completar la cuota.

19. El desarrollo de la plataforma on line ¿se debe incluir en el valor del estudio o se debe cotizar a parte?

R: Se debe cotizar aparte, ver aclaración N° 2.

Respecto al estudio E5 “Estudio de Control de Evasión Anual”.

20. Según las bases, los observadores deberán trabajar en parejas. ¿Ellos siempre estarán en la misma mesanina, o en estaciones más grandes trabajarán en mesaninas separadas?

R: En estaciones grandes se separan. Si trabajan en una misma mesanina es porque se ponen en sectores diferentes de líneas de torniquetes o puertas de salida

21. ¿En cada estación se medirá con una pareja por turnos?, o ¿en las estaciones más grandes y de conexión se requieren más de una pareja por turno?

R: Se requieren más parejas por turno.

22. En caso que existan estaciones con más de una pareja por turno, ¿cuáles y cuantas son dichas estaciones?

R: Son 17 estaciones con 2 mesaninas.

23. ¿Una pareja puede realizar 4 turnes diarios en distintas estaciones?, o ¿existe un máximo de turnos que podrán realizar cada pareja?

R: No existe máximo de turnos, pero debe estar de acuerdo a la normativa laboral vigente.

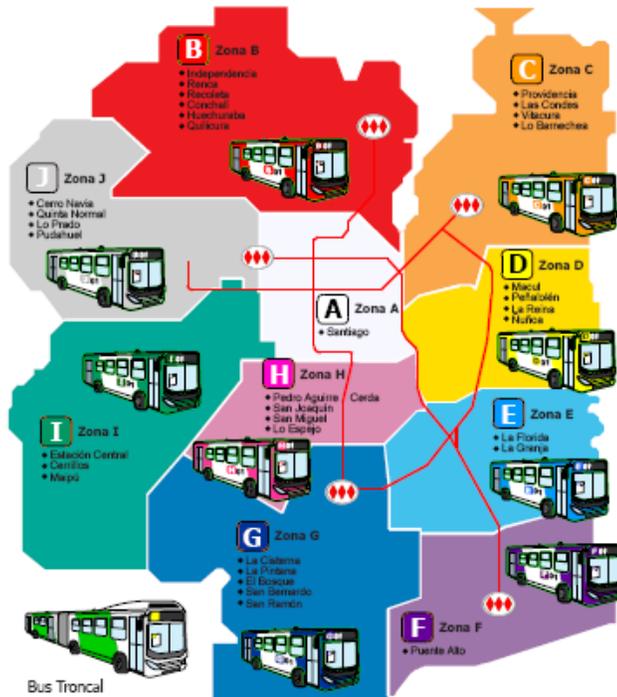
24. ¿Los observadores deberán registrar los intentos de evasión, tanto los fracasados como los efectivos? ¿También debe registrar el lugar por el cual se realiza la evasión (torniquete / Sectores laterales, etc.)?

R: Si debe registrar el tipo de evasión, por ejemplo por puertas de salida, dos personas juntas por un torniquete, saltar el torniquete, etc.

Respecto al estudio E5

25. Se hace referencia a las zonas Transantiago (anexo 6), pero no encontramos dicho anexo en ninguno de los documentos de la licitación. ¿es posible contar con el anexo 6?

R: Las zonas transantiago son de dominio público y se pueden encontrar en su página web.



Respecto a los estudios E13, E14 y E15

26. ¿Cuántos puntos con encuestas autoadministrables se requieren medir?

R: 25 puntos promedio por medición.

27. ¿Quién se responsabiliza por la seguridad de los tablets?

R: El adjudicado debe otorgar un soporte de seguridad, pero la vigilancia la realiza Metro.

28. ¿Se requiere un anfitrión que invite a responder la encuesta?

R: No, se debe poner gráfica que llame a responder, lo que será responsabilidad compartida entre el proveedor y Metro.

29. El desarrollo de la plataforma on line ¿se debe incluir en el valor del estudio o se debe cotizar a parte?

R: El valor de la plataforma online de estudios autoadministrables si debe incorporarse en el valor total del estudio, pero en el caso de la plataforma online opcional del tracking de percepción se debe poner aparte, ver aclaración N°2.

30. En las especificaciones técnicas del estudio de Evaluación Post Campañas de Marketing (cód 11), indica que son 4 evaluaciones de 400 casos cada una. Sin embargo, en el desglose de la oferta económica, se indica que son 8 mediciones. ¿Cuántas mediciones de 400 casos hay que considerar?

R: Son 4 de cada evaluación de campaña al año, el contrato considera dos años, por eso son 8 de cada evaluación.

31. En la oferta económica, hace falta un espacio para indicar el precio de la plataforma online opcional del E1.

R: Si, ver aclaración N°2.

32. En los estudios autoadministrables, no se informa la cantidad de dispositivos que se necesitan.

R: 25 puntos promedio por medición (en cada uno un Tablet).

33. También sería ideal si nos pueden informar sobre las redes disponibles ¿se contará con wifi o debemos considerar 4G?

R: Deben contar con 4G, no tenemos WiFi en todas las estaciones.

34. ¿Se podrán usar tomas de corrientes cercanas para no tener que canalizar cables de corriente?

R: Sí se pueden utilizar tomas de corriente de las estaciones.

35. Aparte de algún tipo de anclaje, ¿debiésemos considerar el diseño y elaboración de algún tipo de comunicación de la encuesta? Si no, ¿quién informa a los clientes de que hay una encuesta autoadministrable? Por último, ¿quién se hace cargo de la reposición de dispositivos en caso de robo o vandalismo?

R: Ver respuestas 27 y 28.

36. En las especificaciones técnicas de E9 “SATISFACCIÓN DE OFICINAS DE ATENCIÓN DE CLIENTES Y CALL CENTER SEMESTRAL”, se informa que son 500 encuestas por cada medición, pero en el Anexo 3: Estudios recurrentes específicos, se informan 600 encuestas por medición. ¿Cuál es la muestra correcta?

R: 600 casos.

37. Para el estudio E12. “ESTUDIO DE COMUNICACIÓN INTERNA ANUAL”, se pide al menos 300 encuestas online. Dado que la tasa de respuesta de esta técnica es cercana al 5% necesitaríamos 6.000 contactos para lograr esa muestra. ¿tenemos ese universo?

R: Tenemos un universo alrededor de 3000 y la tasa de respuesta es más alta porque son trabajadores de Metro, se considera una tasa del 10%.

38. El E24 Estudio contingente online, no se especifica si se usará BDD de Metro o si necesita un panel de consumidores. Por favor aclarar.

R: Se entrega base de datos en el caso de tratarse de usuarios Metro, si se requiere público en general va a depender del proveedor.

39. Artículo 18: ¿Esta limitación incluye a empresas del mismo holding o grupo?

R: Sí, incluye a empresas del mismo holding o grupo.

40. Artículo 30, ¿En el contrato definitivo se pueden establecer cláusulas de confidencialidad bilaterales, como asimismo los eximentes estándar de confidencialidad?: La Información Confidencial no incluirá cualquier información que: (i) en el momento de la recepción o difusión, o después se encuentre generalmente disponible al público, (ii) la Parte Receptora ya la posea legalmente en el momento de la recepción de la misma de la Parte Reveladora, y no se haya adquirido directa o indirectamente de la Parte Reveladora; (iii) se haya adquirido o haya sido obtenida por la Parte Receptora legalmente y sin limitación de confidencialidad de un tercero, (iv) sea desarrollada independientemente por la Parte Receptora sin incumplir este Acuerdo, o (v) deba ser divulgada de conformidad con una orden judicial o requisito de la ley, siempre que la Parte Receptora dé a la Parte Reveladora, con antelación suficiente, notificación de dicha

orden judicial o requisito de la ley y dé la oportunidad de oponerse y/o intentar limitar dicha divulgación. Si la Parte Reveladora no puede obtener una orden judicial u otro mecanismo para impedir la revelación de la Información Confidencial, la Parte Receptora sólo revelará la porción de la Información Confidencial necesaria para cumplir con dicha orden judicial o requerimiento legal.

R: Remitirse a lo dispuesto en las Bases de Licitación.

41. Propiedad ¿Se podrá, en el contrato, dejar claro que, si bien el cliente será propietario de los derechos sobre los reportes o entregables identificados en el contrato, el proveedor mantendrá los derechos sobre toda la propiedad intelectual que usa para el desarrollo de los entregables (las herramientas y metodologías)?

R: Remitirse a lo dispuesto en las Bases de Licitación.

42. ¿Puede incluirse en el contrato que ninguna parte usará el nombre, marca, logo de la otra en el dominio público sin la previa autorización escrita?

R: Remitirse a lo dispuesto en las Bases de Licitación y en el Contrato anexo.

43. ¿Se podrá incluir en el contrato que, si el cliente desea publicar total o parcialmente los entregables, en el dominio público, incluidos, sin limitación, en materiales de publicidad, de comercialización o promocionales, comunicados de prensa o conferencias de prensa, se llegará a un acuerdo escrito con el proveedor sobre la forma y el contenido de la divulgación con el fin de evitar publicaciones incompletas o engañosas?

R: Remitirse a lo dispuesto en las Bases de Licitación.

44. ¿Se podrá establecer en el contrato que una vez que los servicios se hayan completado si el cliente desea utilizar los entregables para fines litigiosos, deberá obtener el previo consentimiento escrito del proveedor?

R: Remitirse a lo dispuesto en las Bases de Licitación.

45. Artículo 24, Título Primero de las Bases: Se señala al prevencionista. ¿Es obligatorio contar con él para este tipo de estudios?

R: Efectivamente las bases obligan a la empresa a cumplir con la normativa legal en materias de seguridad y salud en el trabajo. No obstante no se requiere de un prevencionista en terreno, sin embargo la empresa adjudicada debe demostrar que es asesorada por un profesional Prevención de Riesgos que esté debidamente

inscripto en Secretaría Regional Ministerial de Salud (SEREMI) de acuerdo a DS 40, este profesional deberá asegurar que las labores de sus trabajadores se enmarquen en los estándares de seguridad y salud en el trabajo de Metro S.A.

46. Artículos 10 y 15: ¿Pueden las boletas de garantía ser reemplazada por una póliza de garantía?

R: No, remitirse a lo dispuesto en las Bases de Licitación.

47. ¿Es obligatorio presentarse a todas a las 5 líneas de la propuesta?

R: Si

48. ¿La muestra del Estudio E9 corresponde a 500 o a 600 casos?

R: 600 encuestas.