

Preguntas y Respuestas a las Especificaciones Técnicas y Bases Administrativas Licitación Pública Servicio de envío, recepción y plataforma tecnológica de gestión de SMS de emergencia al número corto 1411 para Metro SA

ACLARACIÓN

1. Artículo N° 20 PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO, primer párrafo:

Donde Dice:

La prestación de los servicios, deberá efectuarse dentro del plazo de 12 (doce meses), a contar del día 01 de diciembre de 2015 pudiendo ser prorrogado por hasta por 12 meses, a sola decisión de Metro S.A., lo que deberá comunicar a la otra parte a lo menos con 30 días de anticipación al vencimiento del plazo primitivo. Metro S.A. se reserva la facultad de postergar la fecha de inicio de los servicios.

Debe Decir:

La prestación de los servicios, deberá efectuarse dentro del plazo de 24 (veinticuatro meses), a contar del día 01 de mayo de 2016 pudiendo ser prorrogado por hasta por 12 meses, a sola decisión de Metro S.A., lo que deberá comunicar a la otra parte a lo menos con 30 días de anticipación al vencimiento del plazo primitivo. Metro S.A. se reserva la facultad de postergar la fecha de inicio de los servicios.

2. Punto N° 9.3 Especificaciones Técnicas

SOBRE LA MENSAJERIA SMS PREMIUM Y SMS PUSH Y PULL

Donde dice:

“9.3 El oferente debe declarar explícitamente que posee conexiones directas con los operadores de telefonía móvil en Chile, tanto OM con infraestructura propietaria como OMV: Claro, Entel, Movistar, Nextel, Telsur, VTR, Falabella y Netline

Debe decir:

“9.3 El oferente debe declarar explícitamente en su oferta técnica que posee factibilidad de establecer conexión directa con los operadores de telefonía móvil en Chile, tanto con infraestructura propietaria (OM) como operadores móviles virtuales (OMV). En el caso que existan controversias con los OM y/o OMV en la asignación, uso y explotación del número SMS 1411, controversias de enrutamiento u otros de carácter técnico o legal, el oferente deberá declararlas explícitamente en su oferta técnica.

Estas controversias serán evaluadas en su oportunidad por Metro S.A.

Sin perjuicio de lo anterior, el oferente deberá realizar las gestiones comerciales, administrativas, técnicas y legales para lograr obligatoriamente el envío de SMS, la recepción de SMS, facilitar el uso y la explotación del número SMS 1411 con las siguientes operadoras: Entel, Movistar, Claro, Wom.

Además, el oferente deberá declarar explícitamente los operadores móviles con los cuales hoy opera.

3. Punto N° 6.3 Especificaciones Técnicas **REQUERIMIENTOS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE SMS**

Donde dice:

“6.3 En el caso que el oferente no cuente con un software que cumpla con las características o requerimientos indicados en las presentes bases técnicas, debe presentar en su oferta técnica al menos una maqueta funcional con los siguientes elementos ya desarrollados a la espera de un desarrollo final:

- 6.3.1. Login
- 6.3.2. Recepción de SMS
- 6.3.3. Pantalla de recepción de SMS
- 6.3.4. Pantalla de categorización de SMS
- 6.3.5. Envío de SMS al usuario”

Debe decir

“6.3 En el caso que el oferente no cuente con un software que cumpla con las características o requerimientos indicados en las presentes bases técnicas, debe presentar en su oferta técnica al menos una maqueta funcional o gráfica (pantallas) con los siguientes elementos:

- 6.3.1. Login
- 6.3.2. Recepción de SMS
- 6.3.3. Pantalla de recepción de SMS
- 6.3.4. Pantalla de categorización de SMS
- 6.3.5. Envío de SMS al usuario”

PROCESO DE CONSULTAS Y RESPUESTAS

1. ART 20. Respecto al plazo de ejecución, el inicio de los servicios es 1 Enero 2015 por 36 meses. Si proponente ofrece solución de desarrollo propio con maqueta, etc., el comienzo de desarrollo será considerado como inicio servicio hasta su término (según carta Gantt) y el lapso que hay entre 1 Enero y el término de desarrollo e implantación será facturable y cargado como mensualidad normal?.

Respuesta: No. Respecto al inicio de los servicios, favor referirse a aclaración N° 01.

El proveedor será responsable de disponibilizar al inicio del servicio, el 100% de las funcionalidades solicitadas para la plataforma tecnológica (hardware y software) según lo solicitado en las Especificaciones Técnicas, sin perjuicio que existe un plazo anterior desde la adjudicación, para realizar los ajustes, desarrollos y parametrizaciones necesarias y sin perjuicio de lo indicado en el punto 8.8 de las Especificaciones Técnicas.

El pago de los servicios será en 24 mensualidades considerando un valor fijo más el consumo de mensajes del mes respectivo, con pago mes vencido, a partir del inicio del servicio, según lo indicado en la aclaración N°01.

2. ART 25. Multas, en caso de eventos críticos y severo, y por estar este servicio basado en plataforma SMS prestado además por las operadoras móviles y ser finalmente un servicio NO regulado, favor indicar si METRO separará la responsabilidad de solución (entre proponente y operadora) para el plazo de 3 horas en el caso de estos eventos. Lo anterior por ser esta responsabilidad técnicamente no adjudicable al proponente, pero atribuible a éste según las bases.

Respuesta: Las multas por incumplimiento en los SLA's están asociadas a incumplimientos por parte del operador.

Si existen reportes de servicio degradado de Nivel 1, 2 o 3 según lo indicado en las Especificaciones Técnicas en el punto 5.3.1 y según lo indicado en el punto 9.8, se señala que el oferente debe desplegar de manera explícita y evidente todos los recursos y esfuerzos necesarios ante empresas o autoridades, para que los SMS se reciban y envíen de manera eficiente y dentro de los tiempos establecidos. Lo anterior, debe ser demostrable a través de archivos de eventos, registro o log, correos electrónicos, documentos o a través de plataformas tecnológicas, en el caso que corresponda.

3. En caso de ser afirmativa la respuesta a pregunta anterior, es decir METRO sí separará esta responsabilidad, favor indicar si METRO o el proponente pueden indicar otro SLA a METRO para su aceptación o no, y que permita recoger o asegurar las gestiones del proponente ante las operadoras para la restitución del servicio al más breve plazo y que nos parece es la finalidad real del SLA aludido según se menciona además en punto 9.8 de las BT.

Respuesta: Los tiempos y SLA indicados en el punto 5.3.1 y siguientes son atribuibles exclusivamente a responsabilidades en el ámbito de la plataforma tecnológica del oferente y no son modificables.

En el caso de reportes de averías realizados a la Mesa de Ayuda y que sean atribuibles a las operadoras, sin perjuicio de lo indicado en el punto 9.8 de las Especificaciones Técnicas, el oferente podrá indicar a Metro los SLA que las operadoras informen para solucionar la mencionada avería, no alterando los SLA indicados en el punto 5.3.2.

4. Punto 2, Descripción Servicio, el ejecutivo señalado (parte de una empresa contratista), favor considerar si debe estar o no incluido en el alcance de la propuesta.

Respuesta: No. El servicio de atención de la plataforma tecnológica está fuera del ámbito de la presente Licitación. Favor remitirse a lo indicado en el punto N°3 de las Especificaciones Técnicas.

5. Punto 6.4, software a desarrollar por proponente según Gantt, consulta relacionada con ART 2. BTA. Ya que inicio de servicio es 1 Enero entendemos que la producción del SW conforme a Gantt aceptada por METRO bastan para dar por iniciado el servicio contratado. Favor confirmar sí o no y en caso de sí cómo METRO piensa operar durante ese plazo en que la plataforma de SW aún no esté en operación.

Respuesta: Remitirse a respuesta a pregunta N°1

6. Punto 10. Traspaso desde Celmedia. Celmedia posee hoy el número 1411 por tres operadores que METRO traspasará al oferente ganador. Favor indicar cuándo ocurrirá esto y además si este plazo (irrenunciable en el proyecto) afectará el inicio del servicio del 1 Enero 2016 y por supuesto la facturación de éste.

Respuesta: El traspaso se realizará una vez adjudicado el contrato, según lo indicado en el punto 10.3 de las Especificaciones Técnicas.

Para la fecha de inicio del servicio remitirse a la aclaración N°01.

7. Punto 10. Propiedad el número 1411. Celmedia mantendrá los derechos de explotación del número una vez adjudicado el contrato?. Es un costo fijo total, por operadora?. Favor indicar.

Respuesta: Metro tiene el derecho de explotación del número 1411 SMS.

8. Punto 10. Resto Operadoras número 1411. METRO indicará a operadores restantes (MVO incluídas) la necesidad de enrutamiento del número a determinado administrador (el que resulte adjudicado el contrato), que factibilidad de cumplimiento tendrá esto?, es posible que hayan operadoras que no quieran ceder el número?. Qué pasará en este caso?.

Respuesta: Remitirse a la aclaración N°2

9. Punto 10. Si no es posible llegar a acuerdo con todas las operadoras, indicar cuáles son irrenunciables dentro del alcance del servicio y cuáles no.

Respuesta: Remitirse a Aclaración N°2

10. Una consulta, podrías por favor confirmarnos la glosa que debemos incorporar en la boleta de garantía por seriedad de la oferta?

Respuesta: La glosa debe decir: "Garantiza Seriedad de la Oferta de la Licitación Pública Servicio de envío, recepción y plataforma tecnológica de gestión de SMS de emergencia al número corto 1411 para Metro S.A.

11. Ya la habíamos pedido pero al parecer nos equivocamos. Pusimos en la Glosa "GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA"

Respuesta: Remítase a la respuesta N° 11. Puedes solicitar al banco que lo escriba por detrás de la boleta.

12. En las bases se indica que la fecha tope de recepción de documentos es el lunes 17 de diciembre. Revisando el calendario, vimos que el 17 de diciembre es jueves. Por favor nos podrías confirmar?

Respuesta: En las bases se indica 17 de diciembre no se indica día.

13. Por otro lado, en el formulario N°13 – Oferta Económica, no existe un campo para ingresar un monto por Set Up del servicio o habilitación de este. Este concepto no debe ser considerado o el oferente puede incorporarlo en la oferta, dentro del primer ítem, en donde se solicita el “Valor Mensual UF Neto”?

Respuesta: El valor mensual indicado en la Oferta Económica será el valor que el oferente informe para todos los servicios solicitados (incluyendo posible desarrollo, parametrización, puesta en marcha)

14. La maqueta que se solicita debe ser funcional? o puede ser solo gráfica; incorporando todas las pantallas con sus interfaces respectivas?

Respuestas: Remitirse a Aclaración N°3