

**90007069 - Respuestas Licitación Mantenimiento Preventivo,  
Correctivo y Atenciones de Emergencia para los equipos y sistemas de video vigilancia (CCTV) y Control  
de Acceso y Alarmas (CCAA)**

N°	Consulta	Respuesta
1	¿Podrían especificar las marcas y modelos exactos de los periféricos mencionados en el inventario de equipos para CCAA y Alarmas , como sensores y detectores, para asegurar la compatibilidad en caso de reemplazo?	PIR 360° DMP 1126 PIR 90° DMP 1122 Sensor de Quiebre DMP 1128 Transmisor Money Clip DMP 1139 Transmisor Universal DMP 1101 Pulsador DMP 1142BC
2	¿Qué tipo de cámaras digitales son compatibles con el sistema GENETEC mencionado? ¿Se requiere alguna configuración específica para asegurar esta compatibilidad?	Las cámaras que son compatibles son: AXIS, VIVOTEK, MARCH Network, HANWHA. Dando prioridad a las cámaras de marca AXIS.
3	Para las cámaras de préstamo, ¿es necesario que la empresa contratista suministre cámaras de la misma marca y modelo que las originales, o se permite el uso de modelos similares de otras marcas compatibles con GENETEC?	Por temas de infraestructura (bases, brazos de las cámaras) se solicita que los modelos de cámaras sean las ya existentes en las instalaciones como AXIS P3265LVE (minidomo) y AXIS Q6315LE (PTZ).
4	¿Es posible que el Banco Central proporcione especificaciones más detalladas sobre el uso del alzhombre? ¿Qué requisitos específicos deben cumplir los permisos municipales para su uso en exteriores?	El alza hombre puede ser un brazo articulado, o del tipo tijera de 18 metros. La autorización municipal para la realización de los trabajos establece que se puede utilizar un equipo electromecánico tipo alza hombre sobre la vereda y el sector debe ser demarcado por conos y siempre bajo la conducción y operación de personal habilitado y competente con los requisitos legales.
5	¿El Banco coordina y obtiene los permisos municipales, o es responsabilidad de la empresa contratista gestionar estos permisos? En caso de ser la empresa, ¿cuál es el procedimiento exacto para hacerlo?	El Banco tramita los permisos municipales para la realización de los trabajos de mantenimiento de este contrato.
6	¿Existe algún límite en la cantidad de mantenimientos correctivos que se pueden solicitar por parte del Banco en un año, o estos se cobrarán de manera individual según la cantidad de horas trabajadas?	No hay un número máximo, ni mínimo para la realización de mantenimientos correctivos en este contrato. El Banco no pagará ningún tipo de servicio u horas no trabajadas durante el periodo de vigencia del contrato.
7	En relación con las visitas correctivas adicionales, ¿se podría aclarar si estas son consideradas dentro del cronograma de mantenimiento regular o se tratarán como servicios adicionales con un costo separado?	Las visitas adicionales no son actividades planificadas (no se encuentran en el cronograma), si no que responden a necesidades puntuales durante la vigencia del contrato.
8	¿Existe un listado de materiales específicos que deben estar incluidos en los kits de herramientas que se deben proporcionar para el mantenimiento preventivo?	No, no hay un listado. Sin embargo, la empresa debe considerar todos los materiales necesarios para las actividades de mantenimiento a la hora de realizar el servicio de mantenimiento preventivo.
9	¿Podrían especificar si el suministro de repuestos para mantenimiento correctivo incluye repuestos de marcas originales únicamente, o se permite el uso de equivalentes?	Extracto del punto 7 Anexo A: En caso de que sea necesario reemplazar algún repuesto, éste deberá ser un repuesto original. En el caso de que la Empresa contratista justifique, a satisfacción del Banco, con documentación que lo respalde, que no es posible el cambio de un repuesto por uno original, el Banco evaluará las condiciones y riesgos de las opciones que la Empresa contratista proponga, antes de efectuar el reemplazo.
10	¿Las certificaciones requeridas para el personal técnico en marcas específicas (como BOSCH, MERCURY, GENETEC) deben estar actualizadas a un año específico, o se acepta certificación de años anteriores?	Si el personal cuenta con certificaciones, están deben ser lo más actuales posibles. De todas maneras lo se que exige en estas bases técnicas es que el personal cuente con experiencia en estos sistemas más que alguna certificación en los mencionados sistemas.
11	¿El supervisor y los técnicos deben estar certificados en todas las marcas mencionadas, o es suficiente con la experiencia comprobada en algunas de ellas?	Las únicas certificaciones que son requeridas en este proceso son las certificaciones de educación media y/o superior según sea el caso para técnico o supervisor. Respecto de la certificación de marcas, este no es un requisito, si no que solo es requerida la experiencia profesional.
12	¿Alguna de ellas es excluyente del proceso ?	No hay certificaciones de marca excluyente.
13	¿Cuántos técnicos se requieren por turno para cumplir con los SLA de respuesta de 2 horas en la Región Metropolitana y 8 horas en la Quinta Región?	No hay una cantidad mínima o máxima de técnicos para la atención de emergencias. La empresa debe evaluar como cumple con las exigencias del contrato y de SLA de servicio.
14	En el caso de atraso en la entrega de informes de mantenimiento, ¿hay un límite de días de retraso antes de que el Banco decida aplicar las multas?	Extracto del punto 15 Anexo A: La Empresa contratista deberá entregar al Banco un Informe Técnico que resume y respalde los registros de mantenimiento en un plazo no mayor de 5 días hábiles a contar de la fecha de fin de cada mantención (Informe de trabajo por pauta Anual, Semestral, Trimestral, Mensual, y/o Inspecciones Semanales). El retraso en la entrega de dicho Informe faculta al Banco para aplicar una multa equivalente en pesos de 2 UF por cada día de retraso en la entrega de este informe.
15	Si una emergencia no es atendida dentro del plazo establecido debido a circunstancias fuera del control de la empresa (por ejemplo, condiciones climáticas adversas), ¿existe algún proceso para apelar las multas?	Siempre pueden existir atenuantes o situaciones que a juicio del Banco pueden entenderse y rebajar alguna multa. Sin embargo, el Banco a su juicio hará afectivas estas multas y cobros por algún incumplimiento si a su juicio así lo entiende.
16	¿Podrían proporcionar un ejemplo del formato específico que debe utilizarse para los informes de mantenimiento preventivo, correctivo y de emergencia? ¿Es posible que la empresa proponga un formato alternativo para su aprobación?	El objetivo de este requisito, es que la empresa envíe el que utiliza y cumpla con las exigencias del punto 13 del Anexo A. En la Hoja "Respuesta28", existen formularios del actual servicio de mantenimiento.

17	¿Qué nivel de detalle se espera en los informes mensuales y anuales de mantenimiento? ¿Existen plantillas específicas o software que el Banco prefiera para la generación de estos informes?	El nivel de detalle se encuentra en el punto 15 del anexo A: La Empresa contratista deberá entregar al Banco un Informe Técnico que resuma y respalde los registros de mantenimiento en un plazo no mayor de 5 días hábiles a contar de la fecha de fin de cada mantención (Informe de trabajo por pauta Anual, Semestral, Trimestral, Mensual, y/o Inspecciones Semanales). En la Hoja "Respuesta28", existen formularios del actual servicio de mantenimiento. No existen plantillas específicas o software preferido para la generación de informes.
18	¿Cuál es la frecuencia con la que se debe actualizar la documentación de acceso y permisos del personal en la plataforma de control del Banco? ¿Hay una penalización si la documentación no está actualizada oportunamente?	No hay una frecuencia definida de antemano y dependerá de cada documento, por lo que la empresa debe mantener una rutina de actualización de documentos que sea adecuada a su naturaleza, recursos disponibles y que cumpla eficazmente con las exigencias del contrato.
19	¿Cómo se gestionará la modificación del contrato en caso de que se agreguen o eliminen equipos del inventario durante la vigencia del contrato? ¿Hay un proceso específico que deba seguirse para esto?	Hay un procedimiento para el caso de CCTV (detallado en el punto 19 del anexo A), dado que el precio depende de la cantidad de equipos. Para el caso del CCAA no aplica y dependerá del alcance de la modificación.
20	¿Existe un tope o límite para el número de modificaciones permitidas al inventario de equipos sin necesidad de renegociar el contrato?	No hay límite o tope especificado de antemano.
21	Dado que la duración del contrato es de 12 meses, con 4 eventuales renovaciones, ¿se contempla algún tipo de reajuste? ¿Cómo se consideran los reajustes por actos de autoridad, como reformas previsionales o aumentos en el Ingreso Mínimo Mensual (IMM)?	Se solicita presentar Oferta en UF. No se contemplan reajustes ya que el precio será expresado en UF. Cualquier cambio legal o regulatorio podrá ser levantado por la empresa cuando este se encuentre vigente, y el Banco se pronunciará sobre ello.
22	Cláusula Séptima: ¿Es posible incluir una causal de terminación anticipada para la empresa proveedora de servicios?	No es posible, dado que el Banco requiere certeza en materia de contratación. Ello no obsta que la empresa pueda plantear alguna causal fundada para solicitar el término anticipado, lo que será revisado caso a caso.
23	Cláusula Octava: El límite del 20% del valor del contrato, ¿es negociable?	No es negociable, se mantiene el % señalado. Tenga en cuenta que hay un proceso para descargos en caso de aplicación de multas
24	Cláusula Vigésimo Primera: El límite de responsabilidad establecido por el monto total del contrato, ¿es susceptible de negociación?	No es negociable. Se mantiene los señalado en el párrafo final de la Cláusula Vigésimo Primera de Modelo de contrato adjunto a las bases
25	¿Es posible obtener la zonificación de alarmas con la cantidad de detectores, junto con la marca y modelo correspondientes, para realizar un cálculo preciso? Esto aplica a todos los sitios.	No. Esta información va a ser proporcionada a la empresa adjudicataria.
26	¿Se puede proporcionar la cantidad de cámaras, NVR, marca y modelo, así como la altura de instalación para calcular el tiempo de mantenimiento de cada cámara? Esto aplica a todos los sitios.	No. Esta información no esta disponible.
27	¿Podría proporcionarse la cantidad de equipos de control de acceso, como retenedores, botones de salida, lectores, y magnéticos de supervisión en cada sitio, para realizar un cálculo detallado de la especialidad de control de acceso?	No es posible compartir esta información en esta etapa del proceso. La información disponible y facilitada permite establecer la dedicación del personal en términos de HH. (Se estima que con 140 HH - Técnico se cubre el plan de trabajo mensual).
28	¿Podrían compartir los últimos mantenimientos preventivos realizados por las empresas en las especialidades de control de acceso, CCTV y alarmas?	Se adjunta imagen de OT en Hoja "Respuesta28".
29	¿Podrían indicar el tiempo promedio que la actual empresa de mantenimiento tarda en cada sitio para cada una de las especialidades? Esto es necesario para confirmar que los plazos propuestos son realistas.	No. Los tiempos que demore la empresa son irrelevantes para las actividades de mantenimiento ya que este es un nuevo proceso con otras condiciones y personal.
30	¿Se podrán dejar los equipamientos de repuesto en las dependencias del Banco Central para minimizar los tiempos logísticos?	No.
31	¿El Banco Central permitirá que los vehículos de la empresa de mantenimiento ingresen a sus dependencias, o deberán estacionarse fuera de las instalaciones?	No está permitido. Las empresas se deben estacionar fuera de las instalaciones. El Banco eventualmente podrían facilitar estacionamiento siempre y cuando las condiciones lo permitan.
32	Para las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, ¿se deberán realizar pruebas locales, o el Banco Central contará con personal dedicado para realizar pruebas en línea y recepcionar los resultados?	Si. Se realizarán pruebas locales y también el Banco cuenta con personal Técnico y Supervisor que apoya las actividades de mantenimiento.
33	Cómo se medirán y evaluarán los tiempos de respuesta y la calidad del servicio a lo largo del contrato? ¿Qué mecanismos de control utilizará el Banco para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio (SLA)?	El tiempo de respuesta, se encuentra determinado en base al lapso de tiempo transcurrido entre la solicitud de Servicio efectuado por el Banco y la presentación del técnico de la Empresa contratista en el Banco.
34	¿Se cuenta con un plan de contingencia detallado para situaciones en las que no se puedan cumplir los tiempos de respuesta debido a causas externas (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de servicios públicos)?	La empresa contratista debe contar con un plan de contingencia para cumplir con los tiempos de respuesta exigidos en este contrato.
35	¿Está claramente definido qué trabajos están incluidos en el contrato y cuáles serían considerados fuera del alcance y sujetos a costos adicionales?	Si. Esto se encuentra detallado en el documento Anexo A de las bases técnicas.
36	En caso de ampliación o reducción de las instalaciones o equipos bajo mantenimiento durante el periodo contractual, ¿cómo se ajustarán los costos y los tiempos de servicio?	Para el caso de CCTV esta considerado precios unitarios por lo que este ajuste es automático. Para el caso de CCAA, esto va a depender del impacto del aumento o reducción y se debe ajustar en la medida que esta modificación implique mayores tiempo o dedicación por parte del personal técnico, supervisor o maquinaria destinada al mantenimiento.
37	¿Qué procedimientos se seguirán para la gestión y disposición de residuos generados durante las actividades de mantenimiento, especialmente aquellos clasificados como residuos peligrosos?	Será obligación de la Empresa contratista, en toda actividad de mantenimiento que realice en las instalaciones del Banco, retirar todos los repuestos, materiales, escombros y otros elementos de desecho que esta actividad de mantenimiento genere. Para el caso de los RESPEL, el Banco será responsable de su disposición final.

38	¿Qué nivel de acceso tendrá la empresa de mantenimiento a la información técnica y a los sistemas del Banco Central para realizar un mantenimiento eficaz? ¿Se proporcionarán manuales, diagramas de instalación y configuraciones actuales?	La empresa tendrá acceso adecuado a la información, según el alcance de las actividades. No se informarán ni entregará manuales, diagramas ni configuraciones.
39	¿Existe un presupuesto disponible para este proyecto? Si es así, ¿podría indicarnos el monto o el rango estimado?	El Banco no tiene como política dar a conocer el presupuesto en sus procesos de compras ni de sus proyectos.
40	¿Todos los equipos mencionados en las bases se encuentran en pleno funcionamiento?	Si.
41	¿Debemos incluir en nuestra propuesta la revisión del cableado y los conectores de los sistemas de control de acceso (CCAA) y CCTV?	No es necesario incluir una propuesta especial para la revisión del cableado y los conectores de los sistemas de control de acceso (CCAA) y CCTV.
42	¿Es necesario utilizar alguna marca específica de cableado para el numeral 5.2.2, categoría 6 (C6)?	No es necesaria una marca en específico pero si se recomienda por experiencia de uso marcas como Furukawa, Panduit y Trimerx.
43	¿Cómo se gestionará la transición al finalizar el contrato actual? ¿Hay requisitos específicos para la transferencia de conocimientos o será responsabilidad del proveedor actual?	No hay ningún requisito ni procedimiento especial a este respecto.
44	¿Podrían aclarar a qué tipo de equipos se les realizará el mantenimiento mensual, semestral, trimestral y anual?	Esta definido en el plan o cronograma de trabajo Hoja "Respuesta44".
45	¿Se puede participar en consorcio con otra empresa que no se haya presentado en la visita técnica?	Si se refiere a subcontratar los servicios, esto no está contemplado para el servicio licitado la empresa participante en el proceso debe ejecutar el servicio, no otra.
46	¿Se puede demostrar la experiencia con los profesionales que se involucraran en el proyecto, los cuales tienen más de 5 años demostrable en banca? ¿se puede tomar esto como experiencia total para el proyecto?	Favor remitirse al punto 10 del Anexo A respecto de la experiencia de la empresa y al punto 11 del Anexo A del personal técnico y supervisor.
47	¿Se puede acreditar experiencia de la empresa con proyectos en data center u otro rubro?	No.
48	¿Se puede acreditar 5 proyectos de trabajos que no sean del rubro de lo solicitado (Alarma, CCTV y CCAA)?	No.
49	¿Cuántos técnicos se debe disponer en banco como mínimo para efectuar lo solicitado en mantenencias anuales, trimestrales y mensuales?	En relación a los mínimos y por concepto de trabajo seguro, cada actividad debe al menos considerar la presencia de 2 personas mientras se realizan las actividades.
50	¿En licitación, no se contempla revisión o atenciones técnicas de módulos policiales?	No se incluyen los módulos policiales ni los sistemas de comunicación externos.
51	Con respecto a las bases técnicas, se menciona equipamiento de cctv, se puede indicar ¿Qué tipo de equipamiento es el que se considera? ¿es posible enviar fichas técnicas de cada uno?	En detalle de equipos de CCTV, se refiere a Cámaras de Video vigilancia. No es posible entregar fichas técnicas de cada uno.
52	En cuanto a grabador, Banco requerirá para préstamo? De ser así, favor indicar marca y modelo	No se requerirá grabador de préstamo.
53	Referente al punto 15. de multas, ¿como procederá Banco, en el caso que el proponente se encuentre recientemente adjudicado, y se requiera equipamiento de préstamo?. ¿Banco indicará plazo de tiempo para que empresa adjudicada cuente con equipamiento?	La empresa debe contar con el equipamiento de préstamo desde el inicio de vigencia del contrato, en la eventualidad de que sean necesarios. No se otorgará plazo especial.
54	Que cantidad de personal técnico se requiere para los meses donde se realiza CCAA y CCTV?	En el proceso no se indicará cantidad de personal para el desarrollo de las actividades de mantenimiento.
55	Banco cuenta con permisos municipales para realizar la mantención las cámaras exteriores, con camión con capacho?	No hay autorización municipal para la realización de las actividades de mantenimiento con camión capacho. Si la empresa decide realizar esta actividad utilizando estos vehículos, asume su responsabilidad y multas por este incumplimiento.
56	Con respecto al turno de emergencia, en caso que el técnico asignado no cuente con todos los documentos requeridos en la plataforma, como procederá Banco con su ingreso?	Ningún técnico del contrato podrá realizar actividades de mantenimiento en las instalaciones del Banco si es que no cumple con la documentación solicitada.
57	Banco cuenta con un espacio físico para mantener escaleras asignadas en las diferentes dependencias?	El Banco facilitará un espacio de 2 metros cuadrados donde el contratista podrá resguardar solo escaleras para el mantenimiento.