

BASES DE LICITACIÓN
“SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE ADMINISTRACIÓN DE
JUEGOS DE AZAR DE POLLA CHILENA DE
BENEFICENCIA S.A.”



Polla

Febrero, 2008



INDICE

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 ANTECEDENTES	3
1.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE POLLA CHILENA DE BENEFICENCIA S.A.	3
1.3 ANTECEDENTES GENERALES DEL PROCESO DE LICITACIÓN.	8
2 CAPÍTULO 2: BASES ADMINISTRATIVAS.....	9
2.1 SERVICIOS OBJETO DE LA LICITACIÓN.	9
2.2 CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN.	9
2.3 ALCANCE DE ESTAS BASES.	10
2.4 SITUACIONES NO PREVISTAS.	10
2.5 CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE ESTAS BASES.	10
2.6 GASTOS Y DESEMBOLSOS.	10
2.7 JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.	10
2.8 CALENDARIO DE LA LICITACIÓN.	11
2.9 IDIOMA Y COMUNICACIÓN CON LOS LICITANTES.	12
2.10 CONFIDENCIALIDAD Y EXCLUSIVIDAD.	13
2.11 PREGUNTAS Y RESPUESTAS RESPECTO A LAS BASES.	13
2.12 PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.	14
2.12.1 Plazo y forma de entrega de las ofertas.	14
2.12.2 Irrevocabilidad y vigencia de las ofertas.	15
2.12.3 Boletas de garantía bancarias para garantizar la seriedad de la oferta, la puesta en marcha y el fiel cumplimiento del contrato.	16
2.13 EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN.	18
2.13.1 Evaluación Técnica.	19
2.13.2 Apertura de las ofertas económicas y su evaluación.	20
2.13.3 Adjudicación.	21
2.14 CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO	21
2.14.1 Exclusividad.	21
2.14.2 Multas.	22
2.14.3 Subcontratación.	27
2.14.4 Plazo del Contrato.	27
2.14.5 Pago de los servicios.	29
2.14.6 Administración del Contrato.	30
3 CAPÍTULO 3. BASES ECONÓMICAS.....	31
3.1. CONDICIONES GENERALES.	31
3.2. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS ECONÓMICAS	33
4 CAPÍTULO 4: BASES TÉCNICAS.....	34
4.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS	34
4.2 PROCESO DE TRANSICIÓN (IMPLANTACIÓN, MIGRACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO).....	35
4.3 TERMINALES PARA PUNTOS DE VENTA	38
4.4 FUNCIONALIDADES PARA LOS CLIENTES Y AGENTES EN LOS PUNTOS DE VENTA.....	43
4.5 CENTRO DE CÓMPUTOS Y HARDWARE CENTRAL	44



4.6	SOFTWARE	48
4.7	COMUNICACIONES.....	51
4.8	SEGURIDAD.....	54
4.9	CAPACIDAD Y DESEMPEÑO DEL SISTEMA	56
4.10	CONTINGENCIA Y RECUPERACIÓN (BACKUP)	57
4.11	DOCUMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN.....	58
4.12	MANTENIMIENTO Y SOPORTE.....	59
4.13	INSUMOS, SUMINISTROS, MATERIAL PUBLICITARIO Y SU DISTRIBUCIÓN...	62
4.14	INTERFAZ CON CANALES ALTERNATIVOS DE VENTA	64
4.15	PROCESO DE TRANSICIÓN FUTURA.....	65
4.16	PARQUE INICIAL DE TERMINALES Y SU EVOLUCIÓN	66
4.17	EVOLUCIÓN DE LOS JUEGOS.....	68
4.18	PROCESO DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE CÓMPUTOS Y DEL HOT SITE.	69
4.19	AGENCIA VIRTUAL DE POLLA (AVP).....	70
4.20	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO DEL JUEGO DE PRONÓSTICOS DEPORTIVOS CON DIVIDENDOS FIJOS.....	73

ANEXOS

Anexo A: Organigrama de Pollo Chile de Beneficencia S.A.

Anexo B: Descripción de los Juegos

Anexo C: Ubicación de Terminales y Agentes

Anexo D: Funcionalidad del Sistema

Anexo E: Formulario de Presentación de la Oferta Técnica

Anexo F: Formulario de Presentación de la Oferta Económica

Anexo G: Antecedentes Legales y otros Requerimientos Adicionales

Anexo H: Carta de Aceptación de Condiciones de Licitación para un Oferente Individual

Anexo I: Carta de Aceptación de Condiciones de Licitación para un Consorcio

Anexo J: Formulario de Declaración de Confidencialidad y de Designación del Coordinador del Licitante

Anexo K: Reglamento Juego de Pronósticos Deportivos con dividendos fijos.

Anexo L: Definiciones



CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1 ANTECEDENTES

Polla Chilena de Beneficencia S.A., en adelante también "Polla", "la Empresa" o el "Licitador", llama a licitación pública internacional para la contratación de un proveedor de "Servicios Tecnológicos de Administración de Juegos de Azar", proceso que en adelante también se llama la "Licitación".

Estas bases de licitación, en adelante las "Bases" o las "Bases de Licitación", definen los requerimientos a satisfacer por las empresas o consorcios prometidos, en adelante los "Proveedores", "Proponentes", "Oferentes" o "Licitantes"; la forma y plazos en que se efectuará la Licitación y las normas que regularán la relación entre Polla y los Licitantes.

Se entenderá por "Adjudicatario" u "Oferente Adjudicado" al Oferente que resulte adjudicado en este proceso de Licitación.

Para participar en esta Licitación, los Oferentes deben seguir las instrucciones contenidas en estas Bases.

1.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE POLLA CHILENA DE BENEFICENCIA S.A.

Polla es una sociedad anónima, fundada en el año 1934, continuadora de una Empresa del Estado de Chile. Fue constituida por mandato legal, se rige por las normas de las sociedades anónimas abiertas, y está sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile y de la Contraloría General de la República.

Su objeto social principal es la realización y administración de los sorteos de lotería y la organización, administración, operación y control del sistema de pronósticos deportivos y apuestas relacionadas con competencias deportivas, en conformidad al Decreto con Fuerza de Ley (DFL) N° 120, de 1960, del Ministerio de Hacienda, cuyo texto refundido y sistematizado fue fijado por el Decreto Supremo de Hacienda (DS) N° 152, de 1980. Asimismo, corresponde a la Empresa la administración de sorteos de números, juegos de azar de realización inmediata y combinación de ambos, en la forma dispuesta en el artículo 90 de la Ley N°18.768, y juegos de pronósticos deportivos de conformidad con el Decreto Ley (DL) N° 1298 de 1975, modificado por la Ley N°19.909 de 2003 que regula el juego de pronósticos deportivos "Xperto".

El Licitador es una empresa cuyos propietarios son la Corporación de Fomento de la Producción, que posee una participación del 99% del capital social, y el Fisco de Chile con el 1% restante. Todas las actividades propias del giro de la Empresa están establecidas en la Ley N°18.851.



Conforme a la ley chilena, la administración y realización de los juegos de azar se encuentran regulados por normas legales y reglamentarias que rigen la materia.

Los fondos recaudados en los juegos y apuestas administrados por Polla pagan un impuesto de un 15% de la venta bruta, de conformidad con el artículo 2º de la Ley 18.110. El resto de los fondos recaudados en los diversos juegos tienen establecidos por ley su destino o distribución a beneficiarios.

En virtud del artículo 13 N°8 de la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios de Chile (IVA) contenida en el Decreto Ley (DL) N°825, Polla Chilena de Beneficencia S.A. se encuentra exenta de este impuesto por los intereses, comisiones, primas u otras formas de remuneraciones que pague a personas naturales o jurídicas en razón de negocios, servicios o prestaciones de cualquier especie.

En los tres últimos años Polla ha tenido un promedio de ventas anuales de aproximadamente US\$220.000.000.- (doscientos veinte millones de dólares de los Estados Unidos de Norteamérica), y dispone de alrededor de 2.250 terminales de venta de juegos de azar en línea, distribuidos en todo el territorio nacional, representando sus ventas en el mismo periodo un promedio del 61% del mercado chileno de las loterías.

La misión de la Empresa, definida en la planificación estratégica 2007-2010 es "brindar sueños y entretenimiento a los chilenos, maximizando la contribución al Estado y Beneficiarios, con juegos de azar innovadores, incorporando tecnologías de vanguardia, fortaleciendo la red de agentes, promoviendo el desarrollo de nuestros colaboradores, velando por el equilibrio financiero de la Empresa"; y su visión es la de "ser una empresa de excelencia, líder en el mercado de los juegos de azar, reconocida internacionalmente y caracterizada por una cultura de innovación, entretenimiento y responsabilidad social".

En Polla trabajan 130 personas. La Empresa está dirigida por un Directorio integrado por 7 (siete) miembros. En el Anexo A se incluye un organigrama general de la Empresa a la fecha.

El Licitador cuenta con una extensa red de distribución y captura de apuestas, con aproximadamente 1.800 agentes independientes de Polla en todo el país. En el Anexo C "Ubicación de terminales y agentes" se detalla la ubicación de los actuales terminales y sus agentes.

Las oficinas centrales de Polla se encuentran en calle Compañía N°1085, Santiago de Chile. El Centro de Cómputos y sala de sorteos están ubicadas en la misma dirección, en los pisos 2º y 4º, respectivamente.

En la actualidad Polla comercializa los siguientes juegos:

Loto: Juego en línea que se sortea tres veces por semana, en que el apostador escoge 6 (seis) números de un total de 39 (treinta y nueve). Se sortean seis números, más un séptimo llamado "comodín".



Adicionalmente, se efectúa un segundo sorteo de seis números, que premia a todos los apostadores que los aciertan y que hayan manifestado la modalidad de juego "Loto con Revancha". En la modalidad Loto con Revancha no se considera el número comodín.

Finalmente, se efectúa una tercera extracción, sorteándose nuevamente seis números, que premia a todos los apostadores que hayan acertado a los 6, o 5, o 4, o 3 o 2 o 1 o 0 números, y que hayan manifestado la modalidad de juego "Loto, con Revancha y Gana Gana".

Instantáneas (Raspes de Polla): Juego pasivo que consiste en un cartón con áreas ocultas y que el jugador debe raspar para conocer si éste está premiado. La empresa opera con aproximadamente 30 instantáneas simultáneamente en el mercado, de diferentes precios y tamaños.

Polla 4: Juego en línea que se sortea diariamente durante toda la semana, en el que el apostador escoge 4 (cuatro) números de un total de 23 (veintitrés). Se sortean 4 números, premiando a los 4, 3 y 2 aciertos.

Toto 3: Juego en línea que se sortea dos veces al día durante toda la semana, que consiste en acertar a la extracción de un número de tres dígitos o a dos de ellos, de un universo desde 000 hasta 999.

Xperto: Es el único juego de pronósticos deportivos del país, permitiendo a sus jugadores apostar y predecir los resultados de eventos deportivos –fútbol, tenis u otro deporte olímpico, y fórmula uno-, nacionales e internacionales. Cada uno de los posibles resultados tienen asociados factores o dividendos que indican cuántas veces se obtiene –en caso de ser ganador- el monto apostado.

Los resultados que el jugador obtenga están directamente determinados por los conocimientos que tenga sobre el deporte y sus protagonistas. Para obtener el premio deseado, el apostador debe acertar a cada uno de los pronósticos realizados.

En el Anexo B "Descripción de los juegos" de estas Bases se presenta una descripción detallada de cada juego.

Polla podrá desarrollar e implementar otros juegos o modificaciones a los ya existentes o eliminar alguno de ellos durante el proceso de licitación, debiendo el Adjudicatario implementar los juegos nuevos y/o sus modificaciones al inicio de los servicios contratados, conjuntamente con los juegos existentes a esa fecha.

El monto de las ventas, expresado en millones de pesos chilenos (\$), en valor del 31 de Diciembre de 2007, para cada juego de Polla, en el período comprendido entre los años 2000 y 2007 fue el siguiente:



**Cuadro N°1: Ventas anuales de Polla Chilena de Beneficencia S. A., por producto
(Millones de pesos chilenos (\$) del 31 de Diciembre 2007)**

Productos	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Loto - Revancha - Gana Gana	45.452	58.094	68.117	66.853	77.179	91.043	90.688	69.482
Xperito					5.635	16.986	15.146	8.152
Instantáneas	6.947	7.223	4.975	5.212	5.528	7.043	9.847	9.857
Boletos	6.177	4.447	4.997	4.645	4.461	4.033	3.510	3.206
Toto 3	2.236	2.044	1.933	2.191	2.687	2.800	2.588	2.340
Pirámide	2.526	3.437	2.487	2.162	1.411			
Polla Gol	43	46	46	26				
Polla 4							4.714	3.816
Total Ventas Polla	63.381	75.290	82.556	81.090	96.901	121.906	126.493	96.853

Fuente: Polla Chilena de Beneficencia S. A.

Las mismas cifras expresadas en millones de dólares de Estados Unidos de Norteamérica (US\$) se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro N°2: Ventas anuales de Polla Chilena de Beneficencia S. A., por producto
(Millones de dólares de Estados Unidos (US\$) del 28 de Diciembre 2007)**

Productos	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Loto - Revancha - Gana Gana	91,6	117,1	137,3	134,8	155,6	183,6	182,8	140,1
Xperito					11,4	34,2	30,5	16,4
Instantáneas	14,0	14,6	10,0	10,5	11,1	14,2	19,9	19,9
Boletos	12,5	9,0	10,1	9,4	9,0	8,1	7,1	6,5
Toto 3	4,5	4,1	3,9	4,4	5,4	5,6	5,2	4,7
Pirámide	5,1	6,9	5,0	4,4	2,8			
Polla Gol	0,1	0,1	0,1	0,1				
Polla 4							9,5	7,7
Total Ventas Polla	127,8	151,8	166,4	163,5	195,4	245,8	255,0	195,3

Fuente: Polla Chilena de Beneficencia S. A.

Tipo de cambio: Dólar observado determinado por el Banco Central de Chile del 28 de diciembre de 2007
(1 US\$ = \$495,82)

El Plan Estratégico de Polla proyecta un fuerte crecimiento en las ventas, afianzando la posición de líder del mercado de los juegos de azar en línea e impresos e incorporando las innovaciones tecnológicas de la industria.

Las principales directrices estratégicas de Polla para el periodo 2007-2010 son las siguientes:



- Implementar una estrategia comercial innovadora, que permita anticiparse a las necesidades y expectativas del mercado, que asegure un aumento sostenido de las ventas y amplie la base de clientes.
- Promover una cultura organizacional con competencias, estructura, procesos y sistemas de gestión acordes con los nuevos desafíos estratégicos de la empresa.
- Incorporar las tecnologías emergentes para crear y mejorar productos, fortalecer la red de agentes y desarrollar otros canales de comercialización.
- + • Flexibilizar el marco regulatorio para maximizar los ingresos.
- Fortalecer la identidad de Polla como empresa pública de excelencia.

La externalización es un principio de la estrategia informática que la Empresa desea preservar, aunque sujeta a los mecanismos que le otorguen seguridad de operación e información, confidencialidad en el almacenamiento y procesamiento de datos, niveles adecuados de servicio, minimización de la obsolescencia y costos adecuados y controlados.

El Licitador tiene tres contratos vigentes con un proveedor tecnológico que expiran simultáneamente el 31 de agosto del 2009. Los principales servicios contratados a tal proveedor, son:

- Construcción y habilitación del Centro de Cómputos y su respaldo.
- Software de administración de juegos y su permanente actualización.
- + • Equipo y software para uso exclusivo de Polla.
- + • Sistema de Auditoría.
- + • Terminales en los puntos de venta, provistos de UPS.
- + • Sistema de comunicaciones, incluyendo su operación, entre los puntos de venta y el Centro de Cómputo, el Hot-site, y entre éste y el edificio institucional de Polla, vía diferentes medios de enlace disponibles en cada ubicación geográfica en que se emplazan los terminales de ventas, como por ejemplo: línea dedicada, radiofrecuencia, microondas, satelital, entre otros.
- Mantenimiento y reparación de equipos, terminales, sistema de comunicaciones y software.
- Provisión de insumos de los terminales de venta y su distribución a los locales de los agentes, incluyendo el material de merchandising de Polla.
- Software para nuevos juegos.
- + • Entrenamiento continuo, manuales de operación y pautas de uso de los sistemas.
- Respaldo de datos.
- Interfaz de venta con canales de terceros.
- Agencia Virtual de juegos (internet, telefonía fija y celular y mensajería).
- Administración de Juegos de Pronósticos Deportivos con dividendos fijos y gestión del riesgo.



1.3 ANTECEDENTES GENERALES DEL PROCESO DE LICITACIÓN.

El objetivo de esta Licitación es contratar un proveedor que preste a Polla los servicios tecnológicos de administración de sus juegos de azar, que se detallan en las Bases Técnicas (capítulo 4).

La Licitación se encuentra estructurada en las siguientes etapas principales:

i) Venta de las Bases:

Consiste en la venta de estas Bases a las empresas o consorcios prometidos que se interesen en participar.

ii) Preguntas y respuestas respecto a las Bases:

Los Licitantes podrán realizar consultas aclaratorias acerca del contenido de estas Bases, por escrito, en idioma español, dirigidas a la Coordinadora del Proceso de Licitación identificada en la sección 2.9 "Idioma y comunicación con los Licitantes".

iii) Presentación de las ofertas técnica y económica:

Los Proponentes deberán entregar sus ofertas en la forma y plazos señalados en la sección 2.12.1 "Plazo y forma de entrega de las ofertas".

iv) Evaluación de las ofertas, adjudicación y celebración del Contrato:

Una vez cerrado el proceso de recepción de ofertas, se procederá a su evaluación. Para este efecto Polla designará una Comisión Evaluadora, que realizará primeramente la evaluación técnica y a continuación la evaluación económica de las ofertas, conforme a la sección 2.13 "Evaluación y adjudicación".



2 CAPÍTULO 2: BASES ADMINISTRATIVAS

2.1 SERVICIOS OBJETO DE LA LICITACIÓN.

Polla requiere contratar los servicios tecnológicos de administración de sus juegos de azar, cuyas especificaciones y requerimientos técnicos se describen en el Capítulo 4 de estas bases (Bases Técnicas).

2.2 CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN.

Podrán participar en esta Licitación y presentar ofertas, toda persona jurídica, sociedades y/o consorcios en formación, chilenos o extranjeros, que hayan adquirido estas Bases de Licitación, ya sea en forma individual o a través de un consorcio, que cumplan los siguientes requisitos:

- a) Acreditar que individualmente o mediante la participación mayoritaria en un consorcio, posee una experiencia mínima de 5 años operando loterías en línea y en tiempo real.
- b) Acreditar que individualmente o mediante la participación mayoritaria en un consorcio tiene, a lo menos, un contrato vigente de operación y administración de servicios tecnológicos de juegos de azar, con una lotería estatal con un mínimo de 2.500 terminales operando en línea y en tiempo real.
- c) Acreditar que individualmente o mediante la participación mayoritaria en un consorcio, se encuentra operando, a nivel mundial, un mínimo de 15.000 terminales en línea y en tiempo real, en uno o más contratos con loterías, con provisión de software, hardware y terminales, su mantención y sus suministros.
- d) Acreditar que se encuentra individualmente o, a través de sus filiales o coligadas^(*), administrando juegos de pronósticos deportivos con dividendos fijos.
- e) Acreditar que se encuentra individualmente o, a través de sus filiales o coligadas^(*), administrando y operando juegos de azar por Internet.

Tratándose de consorcios, a lo menos uno de los miembros, que lo integre con participación mayoritaria, deberá acreditar que cumple en forma individual y copulativamente con los requisitos señalados en las letras a) y b) precedentes, pudiendo acreditarse los restantes requisitos por los demás integrantes del consorcio.

Se entiende por participación mayoritaria en un consorcio ser titular de a lo menos el 50% de las acciones o derechos sociales de éste.

Sólo las empresas y consorcios prometidos que cumplan con todos estos requisitos y con los requerimientos obligatorios que se estipulan en las presentes Bases, podrán participar en esta Licitación.

^(*) Conforme a la ley 18.045



Además, tratándose de Consorcios, cada uno de sus integrantes deberá al momento de presentar la oferta, haber asumido por escritura pública su compromiso de conformarlo, indicando los porcentajes de participación de cada uno de los miembros en el Consorcio, y presentar respecto de cada uno de los integrantes los antecedentes y documentos legales que se requieren acerca de un Proponente que presente oferta en forma individual, según se indica en el Anexo G: "Antecedentes legales y otros requerimientos adicionales". En caso que se adjudique la Licitación a un Consorcio constituido o en formación, todos sus miembros deberán concurrir a la firma del Contrato y responder solidariamente como fiadores de su cumplimiento.

2.3 ALCANCE DE ESTAS BASES.

Estas Bases rigen el llamado a Licitación, la adjudicación y todo el proceso conducente a su perfeccionamiento y formarán parte integrante del Contrato.

2.4 SITUACIONES NO PREVISTAS.

Toda situación no prevista en estas Bases será resuelta por Polla, siendo su decisión obligatoria para todos los Licitantes.

2.5 CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE ESTAS BASES.

El sólo hecho de participar en cualquier forma en la presente Licitación, implicará el conocimiento y aceptación integra de todos los procedimientos, requisitos y términos de estas Bases y de sus Anexos, y la renuncia de los participantes o Licitantes a todo reclamo, queja u objeción respecto de la Licitación y sus resultados, así como a la interposición de acciones legales en contra de Polla, sus accionistas o administradores.

2.6 GASTOS Y DESEMBOLSOS.

Todos los costos, gastos, impuestos, derechos o perjuicios y demás desembolsos derivados de la participación en esta Licitación, y de los documentos, boletas de garantía, costos de crédito, pólizas de seguro y contratos que deban emitirse serán de cargo de los Licitantes, Proponentes o Adjudicatario y sin tener Polla responsabilidad en ello.

2.7 JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.

Para todos los efectos derivados de la presente Licitación, sus Bases, sus Anexos y los Contratos que a consecuencia de ella se suscriban, se establece como domicilio la ciudad de Santiago de Chile, y los Licitantes, Oferentes, Adjudicatario y/o partes del Contrato, según sea el caso, se someten a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia, con asiento en la comuna de Santiago, salvo en aquellos asuntos en que las Bases o el Contrato expresamente sometan el conflicto a un arbitraje, cuya sede será la ciudad de Santiago de Chile.

La presente Licitación, las Bases, sus Anexos, los documentos exigidos y el o los contratos respectivos se registrarán por la legislación de la República de Chile.



2.8 CALENDARIO DE LA LICITACIÓN.

Las etapas principales y plazos estimados considerados en esta Licitación son los siguientes:

Item	Etapas	Desde	Hasta
1.	Venta de Bases de Licitación	01 de Febrero de 2008	22 de Febrero de 2008
2.	Designación de Coordinadores de los Oferentes	-	25 de Febrero de 2008
3.	Formulación de preguntas	25 de Febrero de 2008	24 de Marzo de 2008
4.	Respuestas a las consultas de los Licitantes		07 de Abril de 2008
5.	Preparación de ofertas por Licitantes	07 de Abril de 2008	06 de Junio de 2008
6.	Revisión previa de boletas de garantía de seriedad de la oferta	-	30 de Mayo de 2008 Hasta las 12:00 Hrs.
7.	Entrega de ofertas técnicas y económicas por los Licitantes y acto de apertura de las ofertas técnicas	-	06 de Junio de 2008 A las 12:00 Hrs
8.	Evaluación de las ofertas técnicas	09 de Junio de 2008	30 de Julio de 2008
9.	Comunicación del resultado de la evaluación técnica e invitación al acto de apertura de las ofertas económicas	-	01 de Agosto de 2008
10.	Apertura de las ofertas económicas	-	05 de Agosto de 2008
11.	Adjudicación		08 de Agosto de 2008
12.	Celebración del contrato		08 Septiembre de 2008



Polla se reserva el derecho de modificar unilateralmente los plazos indicados en estas Bases de Licitación, previa comunicación escrita enviada a todos los Licitantes, o vía correo electrónico al Coordinador del Oferente, con a lo menos 48 horas de anticipación al vencimiento del plazo respectivo, y se reserva el derecho de suspender o dejar sin efecto esta Licitación en cualquier tiempo, con anterioridad a la apertura de las ofertas, sin que de tales eventos se derive responsabilidad alguna para el Licitador, sus accionistas o administradores, y sin que pueda constituir causal de reclamo o cobro de indemnización por los Licitantes.

2.9 IDIOMA Y COMUNICACIÓN CON LOS LICITANTES.

El idioma oficial de todo el proceso de Licitación y de los contratos será el español. En consecuencia, todos los antecedentes, consultas, documentos, certificados, cartas y correspondencia, deberán ser entregados por los Licitantes en español. Tratándose de certificaciones oficiales o de terceros emitidas en otros idiomas, deberán ser acompañadas de una traducción al español. Los materiales pre-impresos como folletos, estados financieros y otros, podrán entregarse en otros idiomas, siempre que vayan acompañados de una traducción al español de las partes pertinentes referidas a los requisitos de los Proponentes, o de la oferta técnica y/o económica, y de los antecedentes necesarios para la adecuada comprensión de las ofertas técnicas y económicas. La traducción al español de elementos referidos a la oferta, prevalecerá para todos los efectos de la interpretación de ésta.

Polla designa como Coordinadora del proceso a la señora María Teresa Rosende, Gerente de Informática de Polla. De esta forma, toda comunicación de los Licitantes a Polla deberá ser a través de:

Señora María Teresa Rosende G.
Coordinadora Proceso de Licitación
Polla Chilena de Beneficencia S.A.
Compañía 1085 piso 4º, Santiago de Chile

Teléfono: 56 – 2 – 679 3912
Fax: 56 – 2 – 679 3911
E-mail: maria.teresa.rosende@pollachilena.cl

En ausencia de la señora Rosende, actuará como Coordinador Suplente, el señor Ian Kapstein C., Subgerente de Informática de Polla. La comunicación deberá ser realizada a través de:

Señor Ian Kapstein C.
Coordinador Suplente Proceso de Licitación
Polla Chilena de Beneficencia S. A.
Compañía 1085, piso 4º, Santiago de Chile

Teléfono: 56-2-6793914
Fax: 56-2-470 3002
E-mail: ian.kapstein@pollachilena.cl



Polla podrá en cualquier momento sustituir a los Coordinadores Titular y/o Suplente designados, comunicándolo previamente a los Proponentes.

Del mismo modo, cada Proponente deberá designar a una persona natural como coordinador único y un suplente, con los cuales se establecerá la relación en todos los aspectos de la Licitación, debiendo cada Proponente indicar por escrito el nombre, dirección, teléfono, e-mail y fax de dichas personas, todos los cuales serán considerados como válidos para todos los efectos de estas Bases y esta Licitación. Los Proponentes deberán comunicar a Polla, por escrito, los antecedentes antes señalados de su respectivo coordinador y suplente, a más tardar en la fecha fijada en la sección 2.8, ítem 2 del calendario y enviarlo conjuntamente con la Declaración de Confidencialidad según se indica en el anexo J "Formulario de declaración de confidencialidad y de designación del Coordinador del Licitante" de las presentes Bases.

Para todos los efectos de la Licitación sólo tendrán validez aquellas comunicaciones que se realicen por escrito entre los respectivos coordinadores de Polla y de los Licitantes, y que se envíen por fax, correo electrónico o por mano.

2.10 CONFIDENCIALIDAD Y EXCLUSIVIDAD.

El contenido de estas Bases de Licitación y toda la información entregada por Polla a los Licitantes, es de uso confidencial y tiene el exclusivo propósito de orientar a los proponentes para la generación de la oferta solicitada, por lo que no podrá ser revelada a terceros ni usada por los Licitantes para otros fines. Cualquier incumplimiento de esta restricción que no haya sido autorizada previamente por escrito por el Licitador, faculta a éste para descalificar al Proponente infractor, sin perjuicio de la obligación de éste de indemnizar los perjuicios causados a Polla Chilena.

2.11 PREGUNTAS Y RESPUESTAS RESPECTO A LAS BASES.

Los Proponentes podrán formular preguntas destinadas a aclarar el contenido de estas Bases, las que deberán efectuar en idioma español, por escrito y deberán enviar al Coordinador(a) de la Licitación, por fax, correo electrónico o por mano, a más tardar en el plazo señalado en el calendario de la sección 2.8, ítem 3.

Las respuestas serán enviadas por escrito a todos los Proponentes, sin revelar la identidad de quien formuló la pregunta, y quedará además una copia de tales respuestas a disposición de todos los Licitantes en la oficina de partes de Polla, en calle Compañía 1085, piso 5, Santiago de Chile.

La serie de preguntas y respuestas entregadas pasarán a ser parte integrante de estas Bases y del Contrato respectivo.

Polla se reserva el derecho de contestar sólo las preguntas que se estimen pertinentes.



2.12 PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.

2.12.1 Plazo y forma de entrega de las ofertas.

Las ofertas deberán entregarse por mano, en un acto público, ante una comisión designada por Polla Chilena en presencia de un Notario Público, el día señalado en el calendario de la sección 2.8 ítem 7, a las 12:00 horas, en las oficinas de Polla Chilena de Beneficencia S.A., ubicadas en calle Compañía N°1085, piso 7° (séptimo), Santiago de Chile.

Previo a este evento, el día indicado en el calendario de la sección 2.8 ítem 6, antes de las 12:00 horas, los Oferentes deberán presentar en las oficinas de la Coordinadora designada por Polla, ubicadas en Compañía N°1085, piso 4°, una copia de la Boleta de Garantía Bancaria que incorporarán en su oferta y que garantizará la seriedad de la misma, de acuerdo a lo descrito en estas Bases, para que dicho documento sea revisado y aprobado por Polla Chilena, quien comunicará por escrito en el transcurso de 24 horas su conformidad u observaciones si las hubiere.

Se levantará un acta de registro de recepción de ofertas y apertura de las ofertas técnicas presentadas, la cual será firmada por Polla y podrá ser firmada por el Coordinador del respectivo Proponente o su Suplente, que se encuentren presentes en dicho acto.

Cada oferta estará compuesta por los siguientes 5 (cinco) documentos:

- i) Oferta técnica, según lo especificado en el capítulo 4 de estas Bases.
- ii) Oferta económica, según lo especificado en el capítulo 3 de estas Bases.
- iii) Boleta de garantía por seriedad de la oferta, descrita en la sección 2.12.3 "Boletas de garantía bancarias por seriedad de la oferta, por la puesta en marcha y de fiel cumplimiento del contrato" de estas Bases.
- iv) Carta de aceptación de condiciones, en los términos indicados en los Anexos H "Carta de aceptación de condiciones de licitación para un Oferente Individual" ó Anexo I "Carta de aceptación de condiciones de licitación para un Consorcio" de estas Bases, según se trate de una empresa individual o un consorcio.
- v) Antecedentes del Oferente, indicados en el Anexo G "Antecedentes legales y otros requerimientos adicionales" de estas Bases.

La entrega de la oferta deberá efectuarse en 2 sobres separados, sellados y firmados por el representante legal del Oferente y cuyos rotulados y contenidos deberán ser los siguientes:

Sobre 1:

Rótulo:

Oferta Técnica

"Licitación de Servicios Tecnológicos de Administración de Juegos de Azar de Polla Chilena de Beneficencia S.A."
<Nombre del Proponente>



Contenido del sobre:

Oferta Técnica.

Boleta de Garantía para garantizar la seriedad de la oferta.

Carta de Aceptación de Condiciones.

Antecedentes solicitados en el anexo G: "Antecedentes Legales y otros Requerimientos Adicionales" de estas Bases de Licitación.

Sobre 2:

Rótulo:

Oferta Económica.

"Licitación de Servicios Tecnológicos de Administración de Juegos de Azar de Polla Chilena de Beneficencia S.A."

<Nombre del Proponente>

Contenido del sobre:

Oferta Económica

El rótulo correspondiente deberá aparecer también en la carátula o en la primera página de cada documento entregado.

Los antecedentes contenidos en el sobre N°1 se deberán entregar en un original y cuatro copias impresas, a excepción de la boleta de garantía por seriedad de la oferta, la cual deberá venir sólo en original. Adicionalmente deberá contener una copia electrónica de la oferta técnica. En caso de discrepancias entre ambas, primará la versión impresa.

Los antecedentes contenidos en el sobre N°2 (Oferta Económica) se deberán entregar sólo en original.

Todos los formularios y cartas de la oferta deberán ser firmados por el o los representantes legales del Oferente o los miembros del Consorcio Oferente. Todos los documentos que formen parte de la oferta deberán llevar las páginas claramente numeradas e incluirán al comienzo del documento una tabla o índice de contenidos, firmada por el o los representantes legales del Oferente, con los números de página correspondientes. Se deberá entregar firmada cada hoja de la información requerida en el Anexo F "Formulario de presentación de la oferta económica.

2.12.2 Irrevocabilidad y vigencia de las ofertas.

Todas las ofertas presentadas serán irrevocables y su plazo de vigencia se extenderá hasta el día en que el Licitador haya firmado el Contrato con el Adjudicatario, o hasta la fecha en que el Licitador haya comunicado que se ha declarado desierta la Licitación.



2.12.3 Boletas de garantía bancarias para garantizar la seriedad de la oferta, la puesta en marcha y el fiel cumplimiento del contrato.

- i) Cada oferta deberá incluir una o más boletas de garantía para cautelar la seriedad de la misma, por un monto total de US\$ 1.500.000 (un millón quinientos mil dólares de EE.UU. de Norteamérica) ó U.F. 40.000.- (cuarenta mil Unidades de Fomento chilenas) y con validez hasta el 31 de diciembre de 2008. Deberán ser boletas de garantía bancarias tomadas por el Oferente en uno o más bancos de la plaza de Santiago de Chile. Estas boletas de garantía bancarias deberán ser pagaderas dentro de 30 días desde su presentación a cobro, al sólo requerimiento de Polla Chilena de Beneficencia S.A. y sin más trámite, y deberán estar extendidas a nombre de esta última, con la siguiente leyenda: *"Para garantizar en todas sus partes la seriedad de la oferta en la Licitación de Servicios Tecnológicos de Administración de Juegos de Azar de Polla Chilena de Beneficencia S.A."*

En caso necesario, el Licitador podrá solicitar a los Oferentes a su solo requerimiento, y con al menos 15 días corridos de anterioridad al vencimiento, una prórroga de las Boletas de Garantía de Seriedad de las Ofertas, en caso de requerir un plazo mayor que el establecido en estas Bases para la evaluación de las ofertas. Dicha prórroga no podrá exceder del 03 de marzo de 2009. Aquellos Proponentes que no cumplan con la prórroga de las Boletas de Garantía por el plazo que el Licitador indique serán descalificados de esta Licitación, sin perjuicio del derecho de Polla Chilena para hacer efectiva y cobrar la garantía a título de multa.

- ii) Los Proponentes no adjudicados podrán retirar sus respectivas Boletas de Garantía Bancarias de Seriedad de la oferta a contar de la fecha que indique el Licitador, y que no será después del tercer día hábil siguiente a la firma del Contrato con el adjudicatario. El retiro de las Boletas de Garantía deberá hacerse en la oficina de la Gerencia de Finanzas de Polla, ubicada en calle Compañía N° 1085, piso 6°, de 9:00 a 13:00 horas. En el caso de ser declarada desierta la Licitación Polla devolverá las Boletas de Garantía a todos los Oferentes en la misma forma y lugar antes señalados, a contar del tercer día hábil siguiente a la fecha en que Polla haya declarado desierta la Licitación.

- iii) Al momento de firmar el Contrato el adjudicatario deberá reemplazar las Boletas de Garantía de Seriedad de la oferta por una o más Boletas de Garantía Bancarias tomadas por el Oferente adjudicado, a nombre de Polla Chilena de Beneficencia S. A. y con la siguiente leyenda: *"Para caucionar la correcta y oportuna puesta en marcha del inicio de la explotación de los servicios contratados en la Licitación de Servicios Tecnológicos de Administración de Juegos de Azar de Polla Chilena de Beneficencia S.A."*

Esta(s) Boleta(s) de Garantía Bancaria deberán ser emitidas por un banco con domicilio en Santiago de Chile, y podrán ser hechas efectivas y cobradas por Polla Chilena de Beneficencia S.A. a su sólo



requerimiento y sin más trámite, y serán pagaderas dentro de treinta días desde su presentación a cobro, debiendo permitir cobros parciales, manteniendo íntegramente vigente el instrumento por el saldo. Esta(s) Boleta(s) de Garantía Bancaria serán por un valor de US\$ 8.000.000.- (ocho millones de dólares de EE.UU. de Norteamérica) ó U.F. 210.000.- (doscientos diez mil unidades de fomento) y con validez por un periodo de 18 (dieciocho) meses contados desde la fecha de suscripción del Contrato, con opción de prórroga por otros 6 meses, a requerimiento de Polla.

Esta(s) Boleta(s) de Garantía serán devueltas al adjudicatario al término del periodo de implantación y puesta en marcha de los servicios contratados, una vez recepcionados a plena conformidad de Polla, recepción que deberá formalizarse en un documento escrito.

- iv) Junto con la(s) Boleta(s) de Garantía *"Para caucionar la correcta y oportuna puesta en marcha del inicio de la explotación de los servicios contratados en la Licitación de Servicios Tecnológicos de Administración de Juegos de Azar de Polla Chilena de Beneficencia S.A."*, señalada en el párrafo anterior, el Adjudicatario deberá también entregar a Polla otra(s) Boleta(s) de Garantía Bancaria tomada por el Oferente adjudicado a favor de Polla Chilena, con la siguiente leyenda: *"Para Caucionar el Fiel Cumplimiento del Contrato de Servicios Tecnológicos de Administración de Juegos de Azar de Polla Chilena de Beneficencia S. A., en todas sus partes"*.

Dicha(s) boleto(s) de garantía bancaria deberán ser emitidas por un banco con domicilio en Santiago de Chile, y podrán ser hechas efectivas y cobradas por Polla Chilena de Beneficencia S.A. a su sólo requerimiento y sin más trámite, y serán pagaderas dentro de treinta días desde su presentación a cobro. Deberán permitir cobros parciales, manteniendo íntegramente vigente el instrumento por el saldo. Dicha(s) boleto(s) de garantía serán por un monto total de US\$8.000.000.- (ocho millones de dólares de EE.UU. de Norteamérica) ó U.F. 210.000.- (doscientos diez mil unidades de fomento), tendrán como único beneficiario a Polla Chilena de Beneficencia S.A. y, deberán mantenerse vigentes hasta 90 días después de la fecha de término del contrato.

En caso que se acuerde formalmente aumentar el plazo de vigencia del Contrato la(s) boleto(s) de garantía *"Para Caucionar el Fiel Cumplimiento del Contrato de Servicios Tecnológicos de Administración de Juegos de Azar de Polla Chilena de Beneficencia S. A., en todas sus partes"* deberán ser previamente prorrogada(s) por el Oferente adjudicado, por el mismo plazo de prórroga del Contrato.

- v) Simultáneamente a la entrega de las boletas de garantía bancaria indicadas en los puntos iii) y iv) precedentes, el Oferente adjudicado deberá entregar una ó más Boletas de Garantía Bancaria tomadas por el Oferente adjudicado a favor de Polla Chilena, con la siguiente leyenda: *"Para garantizar a Polla Chilena la indemnización de los*



perjuicios derivados de cualquier siniestro ocasionado en errores u omisiones de los bienes y servicios a suministrar en virtud del Contrato de Servicios Tecnológicos de Administración de Juegos de Azar de Polla Chilena de Beneficencia S. A."

Dichas boletas de garantía bancaria deberán ser emitidas por un banco con domicilio en Santiago de Chile, y podrán ser hechas efectivas y cobradas por Polla Chilena de Beneficencia S.A. a su sólo requerimiento y sin más trámite, y serán pagaderas dentro de treinta días desde su presentación a cobro. Deberán permitir cobros parciales, manteniendo íntegramente vigente el instrumento por el saldo. Dicha(s) boleta(s) de garantía serán por un monto de US\$2.800.000.- (dos millones ochocientos mil dólares de EE.UU. de Norteamérica) ó U.F. 70.000.- (setenta mil unidades de fomento), tendrán como único beneficiario a Polla Chilena de Beneficencia S.A. y, deberán mantenerse vigentes hasta 90 días después de la fecha de término del contrato.

2.13 EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN.

El proceso de evaluación de las ofertas constará de dos instancias de evaluación sucesivas: la evaluación técnica y la evaluación económica, y será efectuado por un Comité de Evaluación designado por Polla.

La recepción de los sobres con las ofertas de los proponentes se realizará en un acto público ante una Comisión designada por Polla Chilena, y en presencia de los Coordinadores de los Oferentes que asistan al acto. En ese mismo acto se abrirá solamente el sobre N° 1 "Oferta Técnica", especificado en la sección 2.12.1. "Plazo y forma de entrega de las ofertas", y se levantará un acta de registro de los Oferentes que presentaron ofertas, la cual dará cuenta del cumplimiento de las formalidades señaladas en esta sección, será firmada por los miembros de la Comisión y los Oferentes que lo deseen.

Los sobres N°2 de "Oferta Económica" será recepcionados por la Comisión y entregados sin abrir, cerrados y sellados, con instrucciones al Notario Público de Santiago presente en el acto, para su custodia. La apertura del sobre N°2 con las ofertas económicas se efectuará una vez finalizada la evaluación técnica, en un acto público, y en presencia de aquellos Oferentes que deseen asistir. Los sobres de las ofertas económicas de aquellos Oferentes que no hayan calificado técnicamente o no cumplan cualquiera de los requisitos exigidos en estas Bases no se abrirán, y serán devueltos sin abrir a los respectivos Proponentes por el Notario Público.

Una de las copias de la oferta técnica presentada será entregada en sobre cerrado y sellado con instrucciones al Notario Público, junto con un ejemplar de la pauta de evaluación técnica a aplicar.



2.13.1 Evaluación Técnica.

La evaluación de la Oferta Técnica consistirá primero en verificar que el Proponente cumple la totalidad de los requisitos de participación en la Licitación, como también los requerimientos técnicos definidos en estas Bases y que ha dado pleno cumplimiento en tiempo y forma a la entrega de las Boletas de Garantía de Seriedad de la Oferta, la Carta de Aceptación de Condiciones, y de los otros antecedentes legales y adicionales solicitados en estas Bases de Licitación, que deben contenerse en el Sobre N° 1.

El no cumplimiento de alguno de los requisitos de participación en la Licitación o de los requerimientos establecidos en las Bases faculta a Polla para rechazar una oferta, teniendo presente que la aceptación o rechazo de las ofertas en base a la evaluación del cumplimiento de los requisitos exigidos por parte del Oferente, es privativa de Polla, sin expresión de causa, y sin que esto de derecho a reclamo o indemnización alguna a los Proponentes.

En una segunda etapa de la evaluación técnica, se evaluará la calidad de cada una de las ofertas técnicas que hubieren cumplido los requisitos establecidos en las Bases y sus Anexos. Para ello en cada ámbito a evaluar se asignará un puntaje, en una escala de 1 a 100 puntos.

Cuadro N°3: Ámbitos que comprenderá la evaluación técnica

Ítem	Ámbitos a Evaluar	Ponderación	Nota mínima
1	Experiencia en Loterías y Capacidad de Gestión (en base a Anexo G)	10%	75
2	Software y Evolución de juegos	10%	75
3	Terminales y equipos a instalar en agencia - Parque inicial y evolución	10%	75
4	Proceso de Transición	10%	75
5	Mantenimiento y Soporte; insumos y suministros; documentación y capacitación	10%	75
6	Comunicaciones	8%	60
7	Hardware Central y Centro de Cómputos	8%	60
8	Seguridad – Contingencia y Recuperación	7%	60
9	Capacidad y desempeño del sistema	7%	60
10	Venta por Internet, telefonía celular y fija, y mensajería	7%	60
11	Administración juego pronósticos deportivos con dividendos fijos y gestión del riesgo	7%	60
12	Interfaz con canales alternativos de venta	6%	60
		100%	

Sólo calificarán aquellos Proponentes cuyas ofertas técnicas alcancen un puntaje mínimo promedio ponderado de 75 puntos y que además cumplan con



las notas mínimas indicadas en el cuadro N°3 para cada uno de los ámbitos a evaluar.

El contenido detallado de la pauta de evaluación a aplicar en cada uno de los ámbitos antes señalados, serán entregados en custodia a un Notario Público, junto con las ofertas técnicas, y antes de realizar la apertura de las mismas.

Es obligación de los Oferentes colaborar en todas las actividades relacionadas con la comprobación del cumplimiento de los requerimientos técnicos mínimos, entregando las certificaciones o antecedentes que las acrediten.

Como parte del proceso de evaluación técnica, Polla se reserva el derecho de invitar a todos o ninguno de los Proponentes para una o más de las siguientes actividades:

- Presentación y explicación detallada de su Oferta Técnica.
- Facilitar reuniones con clientes actuales del Oferente.
- Realizar demostraciones y/o pruebas de desempeño, tanto para el o los terminal(es) ofertados como para el sistema de administración de juegos ofrecido. En tal caso se especificarán las condiciones de evaluación con suficiente anticipación.

Al término de la etapa de evaluación técnica, Polla informará por escrito a todos los Proponentes que presentaron oferta, el resultado de la evaluación técnica, e invitará a los Licitantes cuyas ofertas hayan calificado técnicamente al acto de apertura de las ofertas económicas.

Sólo pasarán a la etapa de apertura de la Oferta Económica, aquellos Proponentes cuyas Ofertas Técnicas califiquen con el puntaje mínimo definido en esta sección.

2.13.2 Apertura de las ofertas económicas y su evaluación.

La apertura de las Ofertas Económicas de los Proponentes cuyas ofertas técnicas hayan calificado de acuerdo a la sección 2.13.1. anterior, se realizará en un acto público, por una comisión designada por Polla Chilena, en presencia de un Notario Público y de los Coordinadores de los Oferentes que asistan al acto. A continuación se levantará un acta de registro de las ofertas económicas que fueron abiertas, los precios ofertados, el puntaje de la evaluación de las ofertas técnicas obtenida por cada uno de los Oferentes, la cual será firmada por el Notario Público, los miembros de la Comisión y los Oferentes que lo deseen.

Las ofertas económicas serán evaluadas con posterioridad a su apertura para verificar que cumplen con la forma exigida en estas Bases. Polla podrá rechazar toda oferta económica que esté incompleta o no cumpla con el formato exigido, sin que ello de derecho a indemnización o reclamo alguno a los Proponentes.

Posteriormente cada Oferta Económica será evaluada de acuerdo a lo señalado en el capítulo 3 "Bases Económicas".



2.13.3 Adjudicación.

Polla, dentro del plazo señalado en el calendario de la sección 2.8 ítem 11 de estas Bases, resolverá la adjudicación de la Licitación, al Proponente cuya oferta económica represente el menor valor por la totalidad de los bienes y servicios a contratar, entre todos los Oferentes cuyas ofertas técnicas fueron evaluadas con un puntaje igual o superior a 75 puntos y que cumplan con los puntajes mínimos exigidos en cada ámbito a evaluar, de acuerdo con lo establecido en la sección 2.13.1 "Evaluación Técnica". En caso de que existan dos ó más Oferentes con la misma Nota Económica y que sea la de menor valor, se dirimirá en orden descendente del puntaje técnico obtenido por ellos.

Se entenderá por valor de la Oferta Económica, la Nota Económica obtenida según lo definido en el Capítulo 3. "Bases Económicas" de las bases.

La comunicación de la adjudicación se realizará por escrito, a todos los Proponentes que presentaron ofertas.

Una vez despachada la comunicación de la adjudicación, Polla iniciará el proceso de celebración del contrato con el Oferente Adjudicado. En caso que por cualquier causa el Oferente adjudicado se retractare de su oferta o no diere cumplimiento a los documentos, declaraciones, procedimientos o exigencias contemplados en estas Bases, o no firme el Contrato correspondiente dentro del plazo de 30 días corridos contados desde la fecha en que se comunicó la adjudicación, Polla podrá hacer efectiva la Boleta de Garantía de Seriedad de la Oferta, sin más trámite. Adicionalmente Polla podrá, a su solo arbitrio, revocar la adjudicación a dicho Oferente y adjudicar al Oferente que hubiere presentado la siguiente mejor oferta económica, y así sucesivamente, sin ulterior responsabilidad para Polla, sus accionistas o administradores.

Polla se reserva el derecho de rechazar todas o una cualesquiera de las ofertas, o declarar desierta la Licitación, sin expresión de causa, sin que de ello se derive responsabilidad alguna para el Licitador, sus accionistas o administradores.

2.14 CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

2.14.1 Exclusividad.

Polla exigirá exclusividad para Chile, en el uso de los bienes empleados en la prestación de los Servicios Tecnológicos de Administración de Juegos de Azar de Polla Chilena de Beneficencia S.A., con excepción de la red de comunicaciones. Por tanto, los bienes a suministrar por el Oferente no podrán ser utilizados por el Adjudicatario para otro fin o usuario, debiendo éste proveer servicios únicamente para Polla, a menos que ésta le otorgue previa y expresamente su autorización mediante modificación del contrato.



2.14.2 Multas.

Polla podrá aplicar multas al Adjudicatario en los casos previstos en estas Bases y en el contrato que ambos suscriban, de acuerdo a los siguientes criterios generales:

- Las multas se aplicarán directamente por Polla, sin que se requiera previamente su determinación, declaración de procedencia o fijación de su monto por órgano jurisdiccional alguno. Lo anterior sin perjuicio del derecho que tiene el Adjudicatario de reclamar de la aplicación de la multa ante el Tribunal que corresponda.
- Polla podrá descontar el monto de las multas que resuelva aplicar de los pagos más próximos que deba realizar al Adjudicatario.
- La aplicación de las multas no obsta a que Polla pueda ejercer además las acciones tendientes a exigir el cumplimiento del contrato y/o su resolución o terminación y las indemnizaciones de perjuicios que procedan.
- Polla podrá hacer efectivas parcialmente las boletas de garantía exigidas en estas Bases para cobrar las multas que corresponda aplicar. En tal caso el Adjudicatario deberá suplementar el monto de la boleta hecha efectiva de modo que Polla siempre cuente con las boletas de garantía por el monto original.
- El incumplimiento en los plazos o etapas acordados, por causas imputables al Adjudicatario, dará lugar a la aplicación de multas. El Licitador podrá aplicar multas por los atrasos en que incurra el Oferente Adjudicado tanto en los hitos finales como en hitos parciales considerados en las Bases, en la oferta, en el contrato, y/o en la carta Gantt que será parte integrante del contrato.
- La aplicación de las multas correspondientes por incumplimiento de un plazo o de alguna etapa del proyecto, en ningún caso dará derecho al Adjudicatario a alterar el resto de los plazos o etapas pactados. No obstante lo anterior, Polla de común acuerdo con el Oferente Adjudicado, podrá definir nuevos plazos para la ejecución del plan de trabajo.
- Polla podrá aplicar multas al Adjudicatario durante la explotación del sistema provisto por éste, basadas en incumplimiento de estándares de desempeño, calidad y continuidad de los servicios contratados, las que serán definidas en el contrato a suscribir.
- Si un mismo hecho diere lugar a la aplicación de más de un tipo de multa, Polla podrá aplicar todas ellas.

Sobre la base de los criterios anteriores, serán aplicables las siguientes multas:

a) Multas por atrasos en la transición:



- Polla podrá cobrar multas por un monto equivalente a UF 200.- (200 Unidades de Fomento) por cada día corrido de atraso en los plazos convenidos para llevar a cabo el Proceso de Transición, definido en la sección 4.2 "Proceso de Transición (implantación, migración, y puesta en marcha del servicio)" de estas bases.
- Sin perjuicio de la multa anterior, Polla podrá cobrar una multa de UF 100.- (cien Unidades de Fomento) por cada día corrido de retraso en los plazos de entrega de cada una de las etapas definidas en el requerimiento N° 1 del punto 4.2, párrafos i, ii, iii, iv de las Bases Técnicas.

b) Multas por fallas de operación que impiden la venta de juegos:

- Polla podrá aplicar multas por interrupciones de la operación del sistema provisto por el Adjudicatario, ya sea que provengan de defectos de software y/o hardware y/o del sistema de comunicaciones, que impidan la venta de juegos de Polla.

Para determinar si esta multa es aplicable se medirá mensualmente el porcentaje de las horas-terminal perdidas entre las 8:00 A.M. y las 22:00 P.M., en períodos continuos o discontinuos acumulados, de 30 días corridos. Si el porcentaje de horas perdidas es mayor que 0,50%, dentro de dicho periodo, Polla podrá aplicar una multa de UF 0,25.- (0,25 Unidades de Fomento), por cada hora-terminal perdida que exceda el 0,50% antes indicado. Adicionalmente, si la tasa de falla de un terminal en particular, excede del 10% al mes, el Adjudicatario deberá sustituirlo por otro, a sólo requerimiento de Polla. (Ver sección 4.12 "Mantenimiento y Soporte")

- Polla podrá aplicar una multa de UF500 (500 Unidades de Fomento) por cada hora de suspensión del funcionamiento del Centro de Cómputos provisto por el Adjudicatario, en caso que falle y no se activen los servidores del Hot Site.

c) Multas por fallas de operación que no impiden la venta de juegos:

- Polla podrá aplicar una multa de UF 100 (cien Unidades de Fomento) por hora ó UF 200 (doscientas Unidades de Fomento) por hora a contar de la tercera hora, en caso de atrasos en el inicio de los sorteos y/o en la obtención del resultado de los sorteos, por causas atribuibles al proveedor.
- Polla podrá aplicar una multa de UF100 (cien Unidades de Fomento) por cada apuesta, en caso que se presente a cobro un comprobante de apuesta válidamente emitido por el sistema, que reúna la condición para ser ganadora, y no se encuentre registrada como tal en el Sistema, sin perjuicio de la obligación del Adjudicatario de rembolsar el monto del premio correspondiente a Polla.
- Polla podrá aplicar una multa de UF100 (cien Unidades de Fomento) por cada apuesta ganadora cuyo premio haya estado prescrito si el sistema



provisto por el Adjudicatario acepta el pago de éste, sin perjuicio de su obligación de rembolsar a Polla el monto del premio correspondiente.

- Polla podrá aplicar una multa de UF100 (cien Unidades de Fomento) por cada evento que se presente relacionado con defectos de impresión de comprobantes de apuesta y/o informes de premios y/o falta de impresión de tickets de recambio, que pueda inducir a confusión o error al público, si no fueron subsanados con el procedimiento definido al efecto con el Proveedor.

d) Multas por defectos en el desempeño del Sistema:

Polla podrá aplicar una multa de UF 500.- (quinientas Unidades de Fomento) por cada segundo o fracción en que el tiempo de respuesta, promedio mensual, del Sistema provisto por el Adjudicatario exceda el tiempo de respuesta máximo establecido en el Contrato, el que será medido mensualmente en base a una muestra estadística, medida en segundos.

e) Atrasos en la implementación de nuevos juegos en el Sistema, requeridos por Polla.

Polla podrá aplicar una multa de UF 50.- (cincuenta Unidades de Fomento) por cada día corrido de atraso, en que incurra el Adjudicatario en el desarrollo e implementación en su Sistema de un nuevo juego o sorteo que le requiera Polla.

f) Multas por defectos o atrasos en la entrega de software:

- Polla podrá aplicar una multa de UF 20.- (veinte Unidades de Fomento) por cada día corrido de atraso en que incurra el Adjudicatario en la implementación de modificaciones de software solicitadas por Polla.
- Polla podrá aplicar una multa UF100 (cien Unidades de Fomento) por cada vez que se presente una reiteración de defectos en el o los software provistos por el Adjudicatario. Esta multa será aplicable cada vez que habiendo Polla informado un defecto de software al Licitante para su corrección, éste entregue una nueva versión sin que el defecto haya sido subsanado, dentro del plazo fijado para ello.
- Polla podrá aplicar una multa de UF10 (diez Unidades de Fomento) por cada hora y por cada Terminal impedido de vender juegos, debido a una telecarga de software incompleta o defectuosa.

g) Atrasos en la instalación y/o reparación de terminales:

- Polla podrá aplicar una multa de UF10 (diez Unidades de Fomento) por cada día de atraso en la instalación de un terminal, a contar de la fecha de instalación fijada de acuerdo al procedimiento definido para ello.



- Polla podrá aplicar una multa de UF1 (una Unidad de Fomento) por cada hora de atraso o fracción en la reparación de terminales, en que incurra el adjudicatario en exceso del tiempo máximo establecido en las presentes bases para ello.

h) Multas por errores u omisiones en materias del juego de pronósticos deportivos con dividendos fijos:

En relación al servicio de administración del juego de pronósticos deportivos con dividendos fijos de Polla y gestión del riesgo, serán aplicables las siguientes multas:

- **Multa por errores en el pago de premios a los apostadores.**
Polla podrá aplicar una multa ascendente al 5% de las ventas totales del programa de juego, si por cualquier causa o motivo imputable al Adjudicatario, Polla pagare a los apostadores premios erróneos, sin perjuicio de la obligación de éste de rembolsar a Polla la totalidad de dichos premios.
 - **Multa por la falta de confección del programa de juego.**
Polla podrá aplicar una multa equivalente a UF200 (doscientas Unidades de Fomento) por cada semana en que el Adjudicatario no haya cumplido con su obligación de confeccionar a lo menos un programa semanal. Sin perjuicio de lo anterior, el Adjudicatario podrá suspender la confección de programas para el juego por razones fundadas en la falta de partidos o campeonatos para incorporar en el mismo, hasta un máximo de 2 semanas en el año.
 - **Multas por errores u omisiones en la entrega o publicación de resultados de eventos deportivos o información para los apostadores.**
Polla podrá aplicar una multa ascendente al 1% de las ventas totales del programa respectivo, cuando por causas atribuibles al Adjudicatario se comuniquen o publiquen resultados erróneos de los eventos incluidos en el programa.
 - **Multa por atraso en la publicación de los resultados de los eventos incluidos en el programa.** Polla podrá aplicar una multa de UF0,1 (un décimo de una Unidad de Fomento) por cada hora de atraso en la entrega o publicación de los resultados de los partidos o competencias incluidos en el programa de juego, en el sitio web del juego y en el Sistema, transcurrida una hora desde el término del evento respectivo.
 - **Multa por falta de cierre oportuno de las apuestas.-** Polla podrá aplicar una multa de UF100 (cien Unidades de Fomento) por cada vez que el Sistema del Adjudicatario continúe captando apuestas para un partido o evento después de iniciado éste. Además el Proveedor deberá pagar los premios correspondientes a las apuestas ganadoras aceptadas extemporáneamente. Para el caso de eventos reprogramados, la multa no se aplicará por los primeros 90 minutos desde finalizado el evento.
- i) Multas en materias relacionadas con el funcionamiento de la Agencia Virtual de juegos (AVP).**



En relación con los servicios de provisión de la Agencia Virtual de Juegos serán aplicables las siguientes multas:

- **Multa por incumplimiento de los niveles de servicio requeridos para las plataformas internet y telefonía:**

Polla podrá aplicar una multa ascendente al 1% de la venta mensual de la AVP en el mes inmediatamente anterior por cada 1% de menor disponibilidad del Sistema, considerando un nivel de disponibilidad (up-time) mínimo igual al 99,5% del tiempo.

Esta multa ascenderá como máximo al 10% de la venta mensual de la AVP en el mes inmediatamente anterior.

- **Multa por exceder el tiempo de respuesta máximo de las transacciones.**

Polla podrá aplicar una multa equivalente a un 0,5% de la venta mensual de la AVP del mes respectivo, por cada segundo que el tiempo promedio mensual de respuesta de las transacciones del servidor del sistema exceda los tiempos definidos en las bases.

- **Multa por exceder el tiempo máximo para publicación de resultados, avisos e información acordada para el servicio.**

Polla podrá aplicar una multa ascendente al 0,5% de la venta mensual de la AVP del mes respectivo, por cada hora o fracción superior a 30 minutos de atraso en que incurra el Adjudicatario en la publicación de resultados, avisos e información acordados para la prestación del servicio contratado, excediendo los plazos fijados en las bases.

- **Multa por incumplimiento de la tasa de atención de llamados convenida para la venta por telefonía fija (Interactive Voice Response – IVR)**

Polla podrá aplicar una multa equivalente al 0,5% de la venta mensual de la Agencia Virtual de Juegos realizada a través del canal IVR del mes inmediatamente anterior por cada 1% que disminuya la tasa de atención de llamadas telefónicas antes de los tiempos establecidos en las bases.

- **Multas por errores en el proceso de transacciones de la Agencia Virtual de Polla.**

Polla podrá aplicar una multa equivalente a un 0,5% de la venta mensual de la Agencia Virtual de Juegos del mes respectivo, por cada evento, si por cualquier causa atribuible al Adjudicatario, una ó más transacciones no quedan debida y fielmente registradas en el sistema. Adicionalmente el adjudicatario deberá asumir todos los costos que ocasione este error u omisión a Polla.

- **Multas por interrupción o suspensión general de la Agencia Virtual.**

Polla tendrá derecho a aplicar una multa equivalente a UF50 (cincuenta Unidades de Fomento) por hora, hasta un máximo mensual de UF2.000.- (dos mil Unidades de Fomento), si por causas atribuibles al Adjudicatario se interrumpe o suspende la operación total de la Agencia Virtual. El



Adjudicatario tendrá la primera hora de falla para reparar ésta, sin la aplicación de multas.

2.14.3 Subcontratación.

El hecho que determinados servicios sean subcontratados por el Adjudicatario o efectuados por un tercero para cumplir con las obligaciones del Adjudicatario derivadas del contrato, no lo liberará de las responsabilidades contractuales y civiles que le correspondan de conformidad al contrato, y demás normas y documentos aplicables, y no podrá implicar la cesión total o parcial, subrogación, delegación o cualquier tipo de transferencia de las obligaciones que tiene el Adjudicatario para la prestación de los servicios para con Polla.

El personal del Adjudicatario y de los subcontratistas con los que contrate para desarrollar labores vinculadas al Contrato, no tendrá vínculo de subordinación ni dependencia con Polla Chilena, debiendo el Adjudicatario, en su caso, dar cumplimiento íntegro a todas las obligaciones laborales, previsionales y tributarias, respecto de dichos trabajadores, liberando en todo caso y expresamente de cualquier responsabilidad en estas materias a Polla Chilena de Beneficencia.

Polla Chilena, de acuerdo a lo establecido en el artículo 183-A y siguientes del Código del Trabajo se reserva el derecho de verificar en cualquier tiempo el cumplimiento de tales obligaciones, pudiendo retener los pagos que deba hacer al Adjudicatario hasta que acredite el cumplimiento de las antedichas obligaciones, en conformidad a la legislación vigente.

2.14.4 Plazo del Contrato.

a) Duración del contrato y prórroga.

Los servicios pactados con el Adjudicatario deberán prestarse a contar del 01 de septiembre de 2009, a las 00:00 hrs., hasta el 31 de agosto de 2016, a las 24:00 hrs. Sin perjuicio de lo anterior, , a contar de la firma del contrato respectivo, y hasta el 31 de agosto de 2009 el Adjudicatario deberá realizar todas las acciones necesarias para la cabal implementación del Sistema a proveer a Polla y su puesta en marcha en los plazos previstos en las Bases Técnicas y la carta Gantt del proyecto.

Polla podrá prorrogar a su sola voluntad el plazo de vigencia del contrato en los mismos términos en que se encuentre vigente al 31 de agosto de 2016, por un plazo de hasta 24 meses, para ello bastará el envío de un aviso escrito al Adjudicatario con a lo menos 90 días corridos de anticipación a la fecha de término del contrato. En este caso, el Adjudicatario junto con la firma de la prórroga del contrato, deberá extender la vigencia de la totalidad de las garantías estipuladas por igual plazo.

El Proveedor podrá durante el primer semestre del año 2014, manifestar a Polla Chilena su interés en prorrogar el contrato mejorando las condiciones de



prestación de los servicios a esa fecha, sin alterar la tabla de precios vigente por los servicios. Polla analizará la propuesta, dentro de 90 días corridos desde la recepción de la misma, quedando facultada para rechazarla sin expresión de causa ni derecho alguno para el licitante.

b) Mecanismos de modificación del contrato.

El contrato incluirá mecanismos formales de modificación de común acuerdo entre las partes de una o más de sus cláusulas.

c) Término anticipado del contrato.

Polla podrá poner término unilateralmente al contrato en forma anticipada, sin necesidad de declaración judicial ni derecho a indemnización para el Adjudicatario, en los siguientes casos:

- i. Si el Adjudicatario o algunos de los miembros del consorcio, subcontratistas, representados y/o terceros que presten servicios a aquel con motivo del contrato suscrito con Polla, se encontraren en notoria insolvencia económica.
- ii. Si el Adjudicatario o algunos de los miembros del consorcio, subcontratistas, representados, empleados o prestadores de servicios no preserva adecuadamente los compromisos de confidencialidad requeridos en estas bases, en el contrato o en documentos complementarios.
- iii. Si el Adjudicatario o alguno de los miembros del consorcio incurre en forma reiterada en faltas graves a los niveles mínimos de calidad de servicio requeridos en estas bases y/o acordados contractualmente.
- iv. Si el Adjudicatario, o alguno de los miembros del consorcio, su personal o subcontratistas, cometen fraudes o engaños debidamente acreditados, a través de la utilización del Sistema provisto a Polla.
- v. Si el Adjudicatario no da inicio a la prestación de los servicios pactados el día 01 de septiembre de 2009 a las 00:00 hrs.
- vi. Si el Adjudicatario o alguno de los miembros del consorcio no da cumplimiento a la exclusividad exigida en estas bases y/o en el contrato suscrito.

En caso de término anticipado del contrato por cualquier causa, el Adjudicatario deberá dar íntegro cumplimiento al Proceso de Transición Futura descrito en las Bases Técnicas y/o en el contrato.

Dado que el servicio que por medio de la presente licitación se contrata es indispensable para el normal desempeño del negocio de Polla, y considerando que éste no puede suspenderse bajo ninguna causal, en caso de término anticipado del contrato por las causales señaladas en los números i), ii), iii), iv) y vi) precedentes, el Adjudicatario deberá dar íntegro cumplimiento al Proceso de Transición Futura descrito en las Bases Técnicas y/o en el contrato.

Adicionalmente deberá entregar en comodato a Polla los siguientes bienes, insumos y equipos hasta que se lleve a cabo el Proceso de Transición con un nuevo proveedor seleccionado por Polla:



- Terminales instalados en las Agencias Oficiales o en las oficinas de Polla, o en otro lugar que las partes acuerden en el futuro.
- Servidores necesarios para la adecuada administración de los juegos de azar de Polla.
- Sistemas de Comunicaciones utilizados para la prestación de los servicios tecnológicos materia del presente contrato.
- Documentación descriptiva de todos los terminales, sistemas y servidores e insumos necesarios para la administración de los juegos de azar de Polla.
- Manuales de procedimiento de los terminales, sistemas y servidores antes referidos.
- Pautas de operación de los antes referidos equipos e insumos.
- Bases de datos.
- Red de comunicaciones de Polla.
- Stock de materiales e insumos para la operación de todos los sistemas, equipos, etc., antes descritos.
- Y en general cualquier otro bien, equipo o insumo necesario para la adecuada operación de la administración de los juegos de azar de Polla que por medio de la presente licitación se contrata.

El comodato antes referido tendrá un plazo máximo de duración de 24 meses contados desde la fecha en que Polla comunique al Adjudicatario su intención de no perseverar en el contrato basado en alguna de las causales antes referidas, plazo durante el cual todos los equipos, sistemas e insumos necesarios para la administración de los juegos de azar de Polla continuarán en poder de esta última, a título de comodatario, siendo administrados por Polla con la colaboración del Adjudicatario, obligándose Polla a restituirlos al comodante una vez concluido exitosamente el Proceso de Transición con un nuevo proveedor.

Lo anterior es sin perjuicio de la facultad de Polla de hacer efectivas las boletas de garantía que obren en su poder, por los perjuicios que dichos incumplimientos pudieran ocasionarle.

2.14.5 Pago de los servicios.

Para el cálculo de la remuneración pactada con el Adjudicatario por cada uno de los servicios a proveer, se efectuará una liquidación mensual de ésta en moneda chilena de curso legal.

La remuneración a que tenga derecho el Adjudicatario se pagará a éste, dentro de 30 días del mes siguiente, previa emisión de la correspondiente factura por el Adjudicatario, exenta del Impuesto al Valor Agregado (IVA), de conformidad a lo dispuesto en el artículo 13 N° 8 del Decreto Ley N° 825, Ley sobre Impuestos a las Ventas y Servicios, que establece que Polla Chilena de Beneficencia está exenta de este impuesto por los intereses, primas, comisiones u otras formas de remuneraciones que pague a personas naturales o jurídicas en razón de negocios, servicios o prestaciones de cualquier especie.



2.14.6 Administración del Contrato.

Las partes deberán designar en el Contrato a suscribir un Coordinador de cada una de ellas, encargados de la administración del mismo y, estarán facultados para resolver todos los asuntos necesarios para el íntegro cumplimiento de éste, exceptuando aquellas materias que impliquen modificar el contrato.

Adicionalmente, el Adjudicatario deberá designar un encargado responsable, y un subrogante para resolver todos los asuntos relacionados con cada una de las siguientes áreas:

- Hardware
- Software
- Comunicaciones y Call Center
- Terminales (instalación, insumos y mantención)
- Agencia Virtual
- Administración juego de pronósticos deportivos
- Operación del Centro de Cómputos



3 CAPÍTULO 3. BASES ECONÓMICAS.

3.1. CONDICIONES GENERALES.

Los Oferentes deberán presentar su Oferta Económica, en un sobre cerrado y separado de la Oferta Técnica, según lo dispuesto en la sección 2.12 "Presentación de las ofertas" de estas Bases y utilizando el formulario del Anexo F "Formulario de presentación de la Oferta Económica".

Cada Proponente deberá presentar una Oferta Económica en el formato indicado en esta misma sección, y compuesta por los siguientes ítems:

- a) Oferta diferenciada por tipos de juegos y por canales de venta:
 - i. Juegos en línea,
 - ii. Juegos impresos: instantáneas y pasivos,
 - iii. Ventas de juegos capturadas a través de la Interfaz,
 - iv. Ventas efectuadas a través de la Agencia Virtual de Polla,
 - v. Servicio de administración y gestión del riesgo del juego de pronósticos deportivos con dividendos fijos.
- b) Oferta por el Servicio de Operación del Centro de Cómputos y del Hot Site.

Polla se reserva el derecho de contratar o no con el Adjudicatario los servicios señalados en las letra b) precedente.

La Oferta Económica deberá ser presentada conforme a lo indicado en la Tabla I: Precios para venta de juegos y canales de venta y en la Tabla II: Precio para servicio opcional. Ambas tablas se describen a continuación.

Tabla I : Precios para venta de juegos y canales de venta		
Tipo	A	B
	Tasa cotizada como % sobre ventas mensuales brutas de cada tipo (Ver Anexo L "Definiciones")	Ponderador
Juegos en línea	T1	P1 = 0,744
Juegos impresos	T2	P2 = 0,094
Interfaz	T3	P3 = 0,064
Agencia virtual	T4	P4 = 0,035
Administración y gestión del riesgo del juego de pronósticos deportivos con dividendos fijos.	T5	P5 = 0,063
NOTA ECONÓMICA		$P1 \cdot T1 + P2 \cdot T2 + P3 \cdot T3 + P4 \cdot T4 + P5 \cdot T5$



Los Oferentes deberán completar cada casillero de la columna A de la Tabla I con la tarifa del juego o canal de venta correspondiente, expresada en puntos porcentuales con dos decimales. Ejemplo: 1,25%, (uno coma veinticinco por ciento) de la venta mensual bruta.

Tabla II: Precio para servicio opcional		
Servicio	Unidad de medida	Valor cotizado
Operación de los Sistemas Centrales	Valor mensual en pesos chilenos reajutable anualmente según IPC(*)	

(*) IPC: Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas de Chile.

El servicio opcional deberá ofertarse exento del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

A continuación se define el significado de los tipos de juegos y canales de venta que conforman la Tabla I: Precios para venta de juegos y canales de venta:

Juegos en Línea: Los juegos en línea son aquellos en que las apuestas se capturan a través de los terminales en línea provistos por el Licitante, dispuestos en los puntos de venta de Polla. Por ejemplo: Loto/Revancha/Gana Gana, Polla 4, Xperto y Toto3.

Juegos Impresos: Corresponden a los juegos cuya participación se acredita a través de un boleto o cartón previamente impreso y que se vende directamente a los apostadores sin hacer uso para su impresión y venta de un terminal de juego provisto por el Licitante. Por ejemplo: instantáneas o raspes y Polla Boleto.

Apuestas de Juegos efectuadas a través de Interfaz: En esta categoría se encuentran todos los juegos, actualmente existentes o no, cuyas apuestas son capturadas por medios distintos a los terminales en los puntos de venta provistos por el Licitante. Por ejemplo, apuestas capturadas a través de canales de venta de terceros (POS), TV interactiva, etc.

Ventas a través de la Agencia Virtual de Polla: Esta categoría corresponde a la provisión, implementación, administración y mantención de un sitio web a través del cual se realizará la venta de todos los productos de Polla, y otros juegos ad-hoc a este canal virtual que contempla actualmente Internet, y asociados a ella, la telefonía fija (IVR), celular y mensajería. (www.pollaonline.cl)

Administración y gestión del riesgo del juego de pronósticos deportivos con dividendos fijos: Se describe en detalle en las Bases Técnicas en el punto 4.20 "Servicio de Administración y Gestión del Riesgo del Juego de Pronósticos Deportivos con Dividendos Fijos"



Las ofertas por el servicio opcional para Polla incluido en la Tabla II: "Precio para Servicio Opcional", deberán presentarse como un valor fijo mensual, expresado en pesos chilenos, reajustables anualmente a contar de la fecha de suscripción del contrato, de acuerdo con la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas de Chile. La contratación de este servicio tendrá el carácter de opcional para Polla. Este servicio se describe en detalle en las Bases Técnicas, en la sección 4.18 "Proceso de Operación del Centro de Cómputos y del Hot Site".

3.2. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS ECONÓMICAS

En el proceso de evaluación de las Ofertas Económicas presentadas por los Licitantes, se compararán las ofertas utilizando los ponderadores indicados en la Tabla I: "Precios para venta de juegos y canales de venta" de la sección 3.1 "Condiciones generales" para los distintos tipos de juegos y canales de venta y, para el servicio de administración y gestión del riesgo del juego de pronósticos deportivos con dividendos fijos.

El puntaje obtenido por cada Oferente se obtendrá aplicando el siguiente procedimiento sobre la Tabla I: "Precios para venta de juegos y canales de venta" de la sección 3.1 "Condiciones generales":

- Sean P1, P2, P3, P4 y P5 las tasas cotizadas como porcentaje (%) sobre las ventas mensuales brutas de cada tipo de juego o canal de venta, que los Oferentes cotizarán en la columna A de la Tabla I.
- Sean T1, T2, T3, T4 y T5 los ponderadores que se encuentran en la columna B "Ponderador" de la misma Tabla.
- La nota económica de cada Oferente se calculará aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Nota Económica} = P1 \cdot T1 + P2 \cdot T2 + P3 \cdot T3 + P4 \cdot T4 + P5 \cdot T5$$

Polla se reserva el derecho de contratar o no al Adjudicatario el Servicio de Operación del Centro de Cómputos y del Hot Site, sin necesidad de expresar causa.



4 CAPÍTULO 4: BASES TÉCNICAS

En esta sección de las Bases de Licitación se describen los servicios que desea contratar Polla y los requerimientos técnicos que deben cumplir las ofertas de los Proponentes, quienes deberán entregar su Oferta Técnica de acuerdo al formulario definido en el Anexo E "Formulario de presentación de la Oferta Técnica". La utilización de este formato es obligatoria para todos los Oferentes. En el Anexo L "Definiciones" se definen los principales términos utilizados en estas bases.

4.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

Polla requiere de los Servicios Tecnológicos de Administración de Juegos de Azar, en línea y en tiempo real para la captura de apuestas y para la gestión de los juegos que administra.

Entre las principales prestaciones el servicio considera:

- a. Provisión, instalación, mantenimiento y actualización del hardware, software y terminales.
- b. Provisión y habilitación del Centro de Cómputos donde operarán los sistemas de administración de juegos del Proveedor y el Hot-site.
- c. Provisión, instalación y mantenimiento de una red de comunicaciones y la operación de la transmisión de datos.
- d. Proceso de migración de los actuales sistemas a los nuevos del adjudicatario.
- e. Provisión de una Interfaz con canales de venta alternativos.
- f. Provisión de insumos del Centro de Cómputos.
- g. Provisión y distribución de insumos para los terminales en los puntos de venta.
- h. Almacenamiento, empaque y distribución del material de merchandising.
- i. Capacitación a personal de Polla y personal de Venta de las Agencias.
- j. Adaptación continua de la capacidad de los sistemas, las redes y del software del proveedor a la evolución del negocio de Polla, a sus productos actuales, futuros y sus modificaciones.
- k. Provisión y administración de un canal de ventas virtual a través de internet, telefonía fija y celular.
- l. Provisión y administración del Juego de Pronóstico Deportivo con dividendo fijo denominado "Xperto", incluyendo la administración y responsabilidad del riesgo.
- m. Disponibilidad para auditoría de todos los procesos y procedimientos que tengan relación con el servicio contratado (verificación de controles y seguridad), con la periodicidad que Polla estime necesaria.

A continuación, se definen cada uno de los servicios requeridos en detalle.



4.2 PROCESO DE TRANSICIÓN (IMPLANTACIÓN, MIGRACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO)

El Proponente deberá realizar un Proceso de Transición que garantice a Polla la total continuidad y transparencia de la operación desde el actual servicio al propuesto. Este proceso incluye desde la firma del contrato hasta el inicio de la explotación de la totalidad de los servicios contratados. Por lo tanto, este proceso incluye actividades tales como: instalación de software y hardware, adecuación y desarrollo de software, pruebas, implementación de la red de comunicaciones, capacitación, entrega de documentación, desarrollo de planes de contingencia, migración de datos, habilitación de bodegas, etc.

En la siguiente tabla se describen las condiciones mínimas que debe cumplir el Proceso de Transición y la información que el Proponente deberá entregar en su oferta técnica.

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
1.	El proceso de transición deberá contar con las siguientes etapas mínimas: a) Aprobación del Manual de Requerimientos por parte de Polla. Se entenderá como "Manual de Requerimientos" el documento que establece todas las especificaciones técnicas necesarias para el desarrollo del servicio contratado por Polla. El Manual de Requerimientos deberá considerar como mínimo: • Descripción de las funcionalidades del Sistema, las que deben considerar las actuales funcionalidades (Ver Anexo D "Funcionalidad del Sistema"), todas las solicitadas en estas bases, en esta etapa de Definición de Requerimientos y las adicionales que el Oferente proponga. • Tratamiento en detalle del Software, a cada uno de los Juegos que Polla administra (Ver anexo B "Descripción de los Juegos"). • Descripción de la interfaz de venta a través de canales de terceros. • Tratamiento de promociones, sorteos, etc. • Funcionalidades para la Administración del Riesgo del juego Xperto. • Información de gestión. • Interfaces con los sistemas contables financieros, Datawarehouse y sistemas comerciales de Polla. El oferente será responsable de construir y presentar el Manual de Requerimientos a Polla para su aprobación.	<i>Describir:</i> • <i>Estrategia general del Proceso de Transición.</i> • <i>Plan de trabajo detallado, indicando etapas, secuencia, hitos, plazos, y resultados esperados.</i> • <i>Metodología a utilizar para cada etapa.</i> • <i>Plan de Contingencia para el Inicio de la Explotación.</i> • <i>Equipo de trabajo y su estructura así como la demanda de recursos de Polla para esta etapa del proyecto.</i>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	b) Pruebas de Aceptación del Sistema. Su objetivo será la detección y eliminación de errores funcionales del software. Deberá incluir la conexión de al menos 10 usuarios internos y 10 terminales de punto de venta representativos de los diversos tipos de equipos ofertados, ubicados en Polla. Para estos efectos deberá haberse realizado la capacitación funcional del sistema a un equipo de usuarios de Polla. Este periodo finalizará una vez que Polla acepte formalmente el software del sistema. c) Pruebas de Integración del Sistema. Su objetivo será detectar y eliminar problemas de conectividad, disponibilidad, desempeño y funcionalidad del sistema. Esta etapa se realizará con datos de prueba y en tres fases: • Fase 1: se deberá incluir a lo menos 5 terminales por región (15 regiones), representativos de la oferta del Proponente y ubicados en los puntos de venta que Polla determine. • Fase 2: deberá considerar realizar pruebas de estrés del sistema, incluyendo la generación de transacciones a través de un software provisto por el Proponente. El objetivo es comprobar que el sistema cumple con los niveles de desempeño exigidos en estas bases. • Fase 3: se deberá incluir el 10% del parque inicial de terminales, la red de comunicaciones correspondiente, la Agencia Virtual de Polla (AVP), la venta por celular, telefonía fija, y sitio web informativo de pronósticos deportivos, con una duración de las pruebas de entre 3 a 5 días, que abarquen al menos un ciclo de facturación completo de Polla. En cada fase deberá estar previamente capacitado el personal de ventas y de otras áreas de Polla, según sea necesario para efectuar estas pruebas. Las Pruebas del Sistema finalizarán una vez que Polla acepte formalmente el Sistema. d) Marcha Blanca del Sistema. Su objetivo será probar el sistema con el funcionamiento en línea de al menos el 90% del parque inicial de terminales instalado y sus correspondientes conexiones, así como, la operación del Hot Site, el plan de contingencia y el Centro de Cómputos, la agencia virtual de venta, sitio web informativo de pronósticos deportivos,	



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	venta celular e IVR. La Marcha Blanca deberá incluir al menos un ciclo completo de operación del sistema y no afectar el normal funcionamiento del actual sistema. e) Inicio de la Explotación del Sistema. Su objetivo es poner en régimen la explotación del Sistema con la carga real y completa del mismo. Se debe contar con un Plan de Contingencia para esta etapa, considerando problemas graves que afecten la continuidad de las operaciones con el nuevo sistema. Los plazos máximos a cumplir son los siguientes: i Manual de Requerimientos Aprobado por Polla, deberá estar disponible para el 30 de noviembre de 2008. ii La Prueba de aceptación del software deberá finalizar el 15 de marzo de 2009. iii Las Pruebas de Integración del Sistema deben finalizar el 30 de abril de 2009. iv La Marcha Blanca deberá finalizar el 31 de julio de 2009. v La Explotación del Sistema deberá iniciarse el día 01 de septiembre de 2009 a las 00:00 Hrs.	
2.	Durante el proceso de transición el Oferente deberá entregar a Polla documentación y otras herramientas que permitan al personal de Polla, revisar el avance y cumplimiento de éste (Auditable). Durante el proceso de transición, los Coordinadores del proyecto por parte de Polla y del Proponente, efectuarán reuniones de control de avance al menos una vez a la semana. Al sólo requerimiento de Polla, se podrá aumentar la frecuencia de estas coordinaciones.	<i>Describir el mecanismo de control de avance y cumplimiento del proceso de transición.</i>
3.	El proceso de transición deberá contemplar el procesamiento integral de las apuestas y el pago de premios que se encuentren vigentes a la fecha de inicio de la explotación. El nuevo sistema y sus terminales deben ser capaces de leer los tickets de juego generados por el sistema actual mientras se encuentren vigentes para pago de premios (60 días).	<i>Describir el mecanismo mediante el cual el oferente cumplirá con este requerimiento.</i>
4.	El Proponente debe acreditar su experiencia en procesos de transición en loterías similares a la de Polla Chilena de Beneficencia S.A.	<i>Certificados formales de loterías acreditando la realización del proceso de transición, duración de dicho proceso y la cantidad de terminales involucrados.</i>



4.3 TERMINALES PARA PUNTOS DE VENTA

El Oferente deberá proveer, instalar, remover, mantener, abastecer de insumos y actualizar los terminales propuestos en su Oferta Técnica para los puntos de venta, así como efectuar el entrenamiento en su operación para personal que los utilizará, tanto de Polla como de terceros.

Los terminales propuestos deben permitir captar los diferentes tipos de juegos que Polla administre a lo largo del contrato (inicialmente manteniendo al menos la funcionalidad actual de cada juego, ver Anexos B "descripción de los juegos" y D "Funcionalidad del Sistema") y el desarrollo de los diferentes canales de comercialización de productos de la Empresa.

Esto significa que el Proveedor deberá ofrecer terminales que maximicen las ventas de acuerdo al local donde estén ubicados físicamente, al tipo de público que atiendan, a los tipos de juegos de que se trate y al o los canales de comunicación que se disponga en el lugar de operación.

En la siguiente tabla se describen las condiciones mínimas que deben cumplir los terminales y los servicios asociados a ellos, así como la información que el Proponente deberá entregar en su oferta técnica.

Nº	Requerimientos	Oferta del Proponente
5.	La oferta de terminales del Proponente debe cumplir como mínimo los siguientes requisitos: a) Terminales en línea. Deberán ser capaces de validar premios y efectuar la venta de todos los juegos disponibles al mercado, cumpliendo con las siguientes características: - i.- Debe disponer de una pantalla touch screen para su operación de al menos 14 pulgadas. - ii.- Debe contar con una pantalla hacia el público (Visor) de al menos 14 pulgadas (LCD o Plasma) equivalente a la del operador. El terminal debe tener la capacidad de reemplazar en el futuro esta pantalla por una de tecnología touch screen. - iii.- Con el objetivo de alertar al público la existencia de un premio, deben disponer de capacidad de emitir sonido configurable que sea claramente audible al menos a tres metros de distancia dentro del local de atención a público. - iv.- Debe contar con capacidad de lectura óptica o superior. Deseable es contar con scanner de tamaño A4 o tecnología superior. - v.- Para lectura del código de barras de los	<i>El proveedor deberá indicar los tipos de terminales y dispositivos periféricos que ofrece y sus características funcionales, físicas, técnicas y dimensiones, indicando claramente cómo cumple con los requerimientos técnicos mínimos descritos.</i> <i>Los Oferentes deberán entregar muestras de tickets impresos mediante las impresoras y el tipo de papel a utilizar.</i> <i>La cantidad de terminales a proveer se describe más adelante en la sección 4.16 "Parque inicial de terminales y su evolución".</i>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	comprobantes emitidos, el terminal debe contar con un lector de código de barra apropiado al tipo de código de barra generado por el sistema y debe ser ergonómico (Por ejemplo: pistola con pedestal) vi.- Debe disponer de una impresora de comprobantes de apuestas y otros informes, con capacidad de impresión gráfica y variados tipos de letras y tamaños. El gramaje y calidad del papel que utilice deben garantizar la permanencia del texto por un período superior a 180 días en condiciones normales de temperatura y humedad para Chile. vii.- Debe contar con un mecanismo para anular físicamente impresos y comprobantes. viii.- Debe poseer un mecanismo de identificación del operador. Deseable biométrico. ix.- Debe contar con lector de tarjeta con banda magnética. x.- Cada terminal debe disponer de UPS con autonomía de funcionamiento energético de 2 hrs. xi.- Posibilidad de incorporar dispositivos periféricos a los terminales de punto de venta de modo que a lo menos se puedan conectar los dispositivos exigidos en estas bases y cualquier otro que el Proponente ofrezca en su Oferta Técnica o que se decida agregar durante la vigencia del contrato. xii.- Es deseable que los periféricos cuenten con conexión inalámbrica. xiii.- Es deseable que dispongan de lector de tarjetas de proximidad. b) Terminales portátiles. Para venta en lugares de concentración de público, como eventos o venta estacional. Deberán contar con las siguientes características i.- Que permita realizar venta en línea y en tiempo real. ii.- Inalámbricos. iii.- Livianos (Fácilmente transportables: con un peso máximo de 800 gramos) iv.- Disponer de una batería de larga duración (Mínimo 8 hrs. de autonomía) v.- Mecanismo de impresión equivalente al descrito para los terminales en línea, que permita imprimir un comprobante de	



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	apuestas lo más parecido posible al de éstos. Deseable uno idéntico. vi.- Deseable incorporación de otros periféricos. c) Terminales de autoservicio para juegos en línea e instantáneos, en forma conjunta o separadamente. Estos terminales deberán ser capaces de vender juegos en línea, juegos instantáneos (raspes) o ambos. Entre sus características se deben considerar las siguientes: - i.- Funcionamiento automático en línea y tiempo real, para venta de juegos. - ii.- Debe contar con una pantalla, con tecnología Touch Screen y capacidad multimedia. - iii.- Deseable una pantalla gráfica adicional para información y publicidad al público. - iv.- Impresora con capacidad de impresión gráfica y variados tipos de letras y tamaños. El gramaje y calidad del papel que utilice deben garantizar la permanencia del texto por un periodo superior a 180 días en condiciones normales de temperatura y humedad para Chile. El recibo que emita debe ser idéntico al impreso por un terminal en línea. - v.- Debe contar con capacidad para recibir pagos con billetes y monedas y entregar vuelto al usuario. - vi.- Opcionalmente debe contar con lector de tarjeta con banda magnética y de tarjeta de proximidad. - vii.- Para los juegos instantáneos debe poseer capacidad para vender diferentes tipos de juegos. - viii.- El terminal deberá disponer de la capacidad en disco y de proceso para manejo de los contenidos multimediales. d) Terminales livianos (sólo browser) Basados en navegador de internet para ser utilizados en PC's conectados a internet. Se deberá proveer un Kit de dispositivos periféricos para transformar los PC's Standard con conexión via Internet, en terminales equivalentes a los terminales en línea, contemplando: - Software	<i>El proponente debe indicar la cantidad de juegos instantáneos simultáneos que soporta el terminal, y las dimensiones de los tickets.</i>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	- Impresora equivalente a la provista para los terminales en línea. - Y opcionalmente: - o Lector OMR - o Lector de Código de Barra - o Display hacia el público. e) Otros tipos de terminales. El Oferente podrá ofertar otros tipos de terminales que considere necesarios para el adecuado cumplimiento del servicio a proveer a Polla. En tales casos deberá detallar sus características y beneficios para Polla, Agentes y Clientes. Los terminales deberán permitir la óptima utilización del espacio físico del mesón de venta, pudiendo ser compactos, pequeños o modulares que admitan ubicar los dispositivos de manera adecuada. Los terminales deberán ser nuevos, sin uso ni reacondicionados.	
6.	Proveer de mecanismos de seguridad avanzados en los terminales que garanticen a Polla la protección de la información que reciban, procesen y transmitan, así como del software que pueda residir en ellos o que sea accesible a través de los terminales.	<i>Indicar los mecanismos de seguridad, explicando detalladamente sus características y funcionamiento.</i>
7.	Contar con características físicas acorde con el medio ambiente en que se instalen, con el fin de asegurar la continuidad de su operación. Además, debe tener autonomía de operación ante un corte de energía según lo descrito en estas bases.	<i>Entregar la descripción de características físicas y medios de respaldo de energía eléctrica a instalar.</i>
8.	Permitir flexibilidad y agilidad para la actualización e innovación de software de juegos. Las actualizaciones no podrán interrumpir la venta de juegos de azar.	<i>El Proponente deberá indicar como se logra la flexibilidad a través de sus diversos tipos de terminales. Se deberá explicar como se realizará el proceso de telecarga, confirmando que éste no interrumpe la venta de Juegos de azar.</i>
9.	Contar con mecanismos que impidan efectuar la venta del juego o el cobro de premios por segunda vez y la anulación indebida de una venta. Por ejemplo, marcando físicamente el recibo ya cobrado, anulado o devuelto.	<i>Describir los mecanismos a utilizar para cumplir con este requerimiento y qué tipos de terminales cuentan con ellos.</i>
10.	Permitir su conexión al sistema central a través de	<i>Señalar los medios de conexión</i>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	distintos medios disponibles en el lugar donde se quiera operar.	<i>aceptados para cada tipo de terminal propuesto.</i>
11.	Permitir el aumento de su capacidad y la facilidad técnica para la actualización y/o cambio de sus componentes internos y externos, a fin de adaptarse a las futuras funcionalidades que requiera la administración de los juegos. Por ejemplo: • Crecer en memoria • Contar con puertos estándares de conexión, que permitan la conexión de nuevos dispositivos (Ejemplo: Lectores de barra y tarjetas de proximidad).	<i>Señalar la forma como se logra este objetivo en cada tipo de terminal.</i>
12.	El oferente deberá aplicar un proceso de control de calidad sobre todos los equipos que sean puestos en operación. La ejecución del proceso de calidad será responsabilidad de un equipo de profesionales del Oferente, el cual deberá asegurar su cumplimiento, previo a cualquier entrega que se realice a Polla. Independiente de lo anterior, Polla podrá realizar las pruebas que considere necesarias.	<i>Señalar el proceso de control de calidad a utilizar para lograr este objetivo.</i>



4.4 FUNCIONALIDADES PARA LOS CLIENTES Y AGENTES EN LOS PUNTOS DE VENTA

El Oferente deberá proveer de equipamiento dirigido a mejorar la atención y experiencia del cliente en los puntos de venta.

Se deberá considerar proveer los siguientes requerimientos:

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
13.	El Proponente deberá ofrecer diversos tipos de equipamiento, así como el software y comunicación asociado a su funcionamiento, para mejorar la experiencia del cliente en la Agencia: a) Terminales de autoservicio verificadores de premio. Con el objeto de brindar una óptima atención a sus clientes, Polla desea disponer de terminales que permitan al público conocer por sí mismo la obtención de un premio. - i Deben ser dispositivos conectados en línea al sistema. - ii Deben disponer de lector de código de barras apropiado al tipo de código de barra generado por el sistema. - iii Deben contar con display o visor informativo para el público, de tamaño y características luminicas adecuados para permitir su lectura. - iv Deseable que dispongan de conexión inalámbrica. b) Pantallas Informativas Pantallas de plasma o LCD de tamaño mínimo de 21" adecuados para desplegar información multimedia a los clientes, resultados de juegos, etc. c) Otros tipos de dispositivos. El Oferente podrá ofertar otros tipos de dispositivos que considere necesarios para el adecuado cumplimiento del servicio a proveer a Polla. En tales casos deberá detallar sus características y beneficios para Polla, Agentes y Clientes	<i>El proveedor deberá indicar los tipos de dispositivos que ofrece, sus características funcionales, físicas, técnicas y dimensiones.</i>



4.5 CENTRO DE CÓMPUTOS Y HARDWARE CENTRAL

El Oferente deberá proveer, instalar, actualizar y mantener el hardware central, equipamiento computacional para los puestos de trabajo y otros elementos para el procesamiento y administración de los juegos.

Polla dispone de un Centro de Cómputos debidamente habilitado ubicado en su Casa Matriz en Compañía 1085, Santiago de Chile. El Proponente deberá proveer un nuevo Centro de Cómputos y Hot Site, haciéndose cargo de su respectiva mantención. El Centro de Cómputos deberá emplazarse en la Región Metropolitana.

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
14.	El Oferente deberá proveer, instalar, mantener y actualizar Servidor(es) Central(es) para el Centro de Cómputos con las siguientes características: a) Disponibilidad continua. b) Capacidad de proceso que permita absorber los peaks máximos de venta, libre de falla (fault-tolerance) y sin detención (non-stop). c) Un tiempo máximo de respuesta capaz de permitir que cada transacción procesada a través de la red de comunicaciones y el terminal no sea mayor al indicado en el capítulo 4.9. "Capacidad y desempeño del Sistema", Requerimiento N°42. d) Capacidad adecuada para almacenamiento de datos (debe almacenar al menos 90 días de juego). e) Estar conectado con la red local de Polla a una velocidad de al menos 1Gb por segundo. f) Soportar un mínimo de 120 usuarios internos concurrentes. g) Capacidad de expansión acorde a los requerimientos descritos para cantidad de transacciones simultáneas y funcionalidad del software. h) Upgrade permanente a las nuevas versiones de Sistema Operativo y software base. i) Debe disponer como medio de almacenamiento de unidades de respaldo rápidas y modernas. j) Debe proveer de mecanismos de seguridad que garanticen la inviolabilidad, integridad, e incorruptibilidad del software y los datos. k) Debe soportar todos los tipos de terminales propuestos por el Oferente.	<i>Describir detalladamente la arquitectura de la solución y las características de todo el equipamiento propuesto, sus componentes, capacidades y otros atributos relevantes.</i> <i>Describir el proceso de mantención y actualización a utilizar.</i> <i>Confirmar y acreditar el cumplimiento de cada característica solicitada.</i>
15.	El Oferente deberá proveer, instalar, mantener y actualizar un Hot Site que deberá estar equipado	<i>Indicar las características del Hot Site, su forma de operación</i>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	con un servidor(es) de idénticas características al del Centro de Cómputos, equipos auxiliares y el sistema de comunicaciones necesario para permitir la continuidad instantánea de todas las operaciones, frente a fallas que imposibiliten la operación normal del Centro de Cómputos central. El Hot Site deberá comenzar a operar, a más tardar en la misma fecha de inicio de explotación del sistema. El Hot Site deberá ser administrado desde el Centro de Cómputos central, salvo en el escenario de destrucción de éste.	y mantenimiento. <i>Indicar la fecha formal de inicio de su funcionamiento.</i>
16.	El Oferente deberá proveer, instalar, mantener y actualizar un servidor para uso interno exclusivo de Polla con su respectiva unidad de respaldo. Este servidor debe ser de similares características al Servidor Central y ubicado en el mismo recinto que reside éste. El Proveedor deberá permitir el traspaso en tiempo real de la información del Servidor Central al de uso de Polla para efectos de auditoría. (Todas las transacciones, ventas, pago de premios, anulaciones, etc.). Además deberá generar y mantener una base de información histórica que pueda ser consultada en forma expedita para efectos de auditoría y gestión por Polla.	<i>Describir detalladamente las características del equipamiento propuesto, sus componentes, capacidades y otros atributos relevantes. Describir el proceso de mantenimiento y actualización a utilizar. Indicar procedimiento de traspaso de información.</i>
17.	El Oferente deberá proveer, instalar, mantener y actualizar un recinto de medios de respaldo, incluyendo el traslado diario de éstos desde y hacia dicho lugar, con capacidad para almacenar 8 años de información. Inicialmente, deberá almacenar los medios magnéticos existentes al momento de la puesta en marcha (CD y DVD usados en cada sorteo)	<i>Indicar la ubicación, medidas de seguridad que dispone y otras características del recinto solicitado y describir los procedimientos asociados.</i>
18.	El Oferente deberá proveer, instalar, mantener y actualizar impresoras de alta velocidad (al menos 1200 líneas por minuto) suficientes para la operación normal. Se considerará al menos dos (2) impresoras.	<i>Señalar la cantidad y las características de las impresoras a instalar, y la periodicidad de mantenimiento.</i>
19.	El Oferente deberá proveer, instalar, mantener y actualizar computadores personales e impresoras para ser utilizados como puestos de trabajo para el personal de Polla. La cantidad mínima a proveer es de 120 PC's, 20 impresoras multifuncionales, 30 impresoras Láser y 20 impresoras inyectoras de tinta. El tiempo máximo de actualización para las	<i>Indicar las características del equipamiento solicitado, el procedimiento y la periodicidad de mantenimiento preventivo y correctivo y de actualización.</i> <i>Además señalar la cantidad de computadoras personales e impresoras (Láser e inyectoras de tinta, multifuncionales) a</i>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	computadoras personales e impresoras deberá ser de 3 años.	instalar.
20.	El Oferente deberá proveer, instalar, mantener y actualizar un Call Center, con el software de registro de llamados y hardware asociado, la interconexión con el sistema central, la grabadora, y la planta telefónica para el servicio de atención integral a los puntos de venta. Este Call Center será operado por Polla. Se deberá considerar al menos 9 puestos de trabajo con todo lo necesario para operar en el Call Center (Computador, equipamiento necesario para el Operador, Head-set, etc.) El Call Center deberá considerar el uso de: - PBX (Central Telefónica) - Grabadora digital - IVR (Interactive Voice Response). - ACD (Automatic Call Distribution). - CTI (Computer Telephony Integration). El sistema de Call Center deberá integrarse con el resto de los sistemas de Polla y deberá considerar interconexión con CRM. El Call Center deberá estar orientado a proveer una atención integral al Agente, para mejorar y potenciar: - Ventas y Entrega de Información. - Distribución de Productos y Resultados. - Asistencia Técnica de Terminales. El Software del Call Center deberá contar: - Capacidad de registrar toda la información de los casos de llamadas desde y hacia los Agentes, desde su apertura hasta su cierre. - Con capacidad para registrar parámetros de gestión definidos para evaluar y mejorar la calidad de servicio. El Proveedor deberá dotar al Call Center de una línea 800 de su cargo, para atención al personal de los puntos de venta.	Indicar las características detalladas del Call Center y sus procedimientos asociados. Confirmar, describir y acreditar el cumplimiento de cada característica solicitada.
21.	Para el Centro de Cómputos, el Oferente deberá proveer, instalar, mantener y actualizar: a) El recinto y sus instalaciones (incluyendo el aseo) b) Equipos auxiliares (aire acondicionado, UPS, regulación de voltaje, generador, sensores de humo, calor y humedad; equipos de extinción de fuego, cámaras de video perimetrales, conexión a policía,	El Oferente deberá especificar las características de todo lo ofertado y manifestar su compromiso de mantener correctamente las instalaciones y equipos auxiliares, renovándolos cuando sea necesario.



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	piso y cielo falso, etc.). El Proveedor debe considerar el cumplimiento de las normas medioambientales y de prevención de riesgos vigentes en Chile, como mínimo. c) Mobiliario d) Sistema de Seguridad de acceso y perimetral (sensor biométrico) e) Varios (servicio telefónico, energía eléctrica, combustible para el generador, otros suministros básicos, etc.) Cualquier mejora y/o cambio que efectúe el Proponente, deberá solicitar la aprobación de Polla. Además, en caso que el recinto del Centro de Cómputos sea propiedad de Polla y ésta se lo arriende al Proveedor, las mejoras que allí se realicen pasarán a ser propiedad de Polla.	
22.	Se debe considerar el funcionamiento del sistema con una disponibilidad para la venta de 24/7.	<i>El proveedor deberá confirmar el cumplimiento de este requerimiento.</i> <i>El proveedor deberá especificar como esta disponibilidad se compatibiliza con lo solicitado en el requerimiento N°8 respecto de la telecarga.</i>



4.6 SOFTWARE

El Oferente deberá proveer, mantener y actualizar todo el software necesario para la adecuada administración de los juegos de Polla. El software deberá adaptarse a los requerimientos particulares de Polla, los que el Proveedor deberá identificar durante el proceso de Transición, en la etapa de Definición de Requerimientos (ver sección 4.2. "Proceso de Transición (implantación, migración, y puesta en marcha del servicio)").

Se requiere que al menos se mantenga la actual funcionalidad de los sistemas de información existentes (ver Anexo D "Funcionalidad del Sistema").

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
23.	El proveedor deberá proveer, mantener y actualizar: a) Software base (sistema(s) operativo(s) y herramientas que sean necesarios) para todos los servidores requeridos. Para los PC's se requiere el sistema operativo Windows. b) Software de captura y procesamiento de datos de los juegos que Polla administre al momento del inicio de la explotación del nuevo sistema y de nuevos juegos que se generan durante la vigencia del contrato. Este Software debe ser flexible, es decir, que permita en forma rápida la posibilidad de: ▪ Crear variaciones en los juegos, "combos" (asociación de uno o más juegos en línea y/o Impresos) con premios especiales y precios diferenciados por canal/producto. ▪ Cambios en el universo de combinaciones de números (Cambio de Matrices) ▪ Descuentos por volumen (monto o cantidad de juegos) ▪ Realización de Promociones ▪ Administrar promociones instantáneas al momento de la compra. ▪ Segmentación de juegos o promociones por sectores geográficos. ▪ Cambios en los programas de premio. ▪ Otros. c) Software de auditoría, para extracción y análisis de datos del sistema, desarrollado por un tercero independiente, mínimo 2 licencias, que permita a Polla auditar la información, de cualquier naturaleza, en cualquier instante que se requiera. Asimismo, la capacitación correspondiente para el equipo de Auditores de Polla.	<i>El Proponente deberá especificar las funcionalidades, alcances y bondades de los programas (software) ofrecidos en la oferta. En el caso de software de terceros, deberá identificarlos detalladamente.</i> <i>Se deberá dejar claramente establecido que, durante el periodo de duración del contrato, las adecuaciones de programas (software), en caso de modificaciones de los juegos actuales, incorporaciones de nuevos juegos o cualquier mejora que sea necesario implementar en los programas (software) ofrecidos para la adecuada marcha del sistema, formará parte de la Oferta Técnica.</i> <i>La funcionalidad mínima exigida se describe en el Anexo D "Funcionalidad del Sistema".</i> <i>Se deberá acreditar el cumplimiento de cada requerimiento de Software solicitado</i>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	En línea con lo anterior, se deberá disponer de una base de información que, entre otras, incluya las apuestas y los ganadores resultantes, información de terminales y red de agentes, detalle de transacciones (para cada terminal: apuestas y pagos de premios realizados, transacciones no procesadas, etc.). En todos los casos, la información debe estar disponible en modo de consulta y tener características de reportes exportables (Excel, Txt, etc.), con posibilidad de generarla según filtros que abarquen más de un parámetro. d) Software de Contabilidad de Agencias, que permita el cálculo de facturación en frecuencias de tiempo preestablecidas y variables según Agentes, productos y períodos de tiempo, que incluya el ingreso de ajustes a las cuentas de los Agentes y emita las liquidaciones correspondientes a través de los terminales de puntos de venta. Este software deberá tener la capacidad de integración con la Banca para el cargo automático en Cuentas Corrientes bancarias de los Agentes. Además debe considerar la gestión automática de bloqueo/desbloqueo de terminales. e) Software de administración del parque de terminales, que refleje fiel y oportunamente la totalidad de los terminales instalados y todos sus movimientos. f) Software de Información de gestión en tiempo real para uso del personal ejecutivo de Polla. (Ver anexo D "Funcionalidad del Sistema") g) Para el servidor de uso interno de Polla se requiere adicionalmente software de base de datos Oracle y lenguajes Cobol/SQL Interfaz, C. h) Software de medición de cumplimiento de contrato. Se refiere a todos los SLA's especificados en esta bases (comunicaciones, up time, caídas, avance telecarga, etc.) i) Software interfaz de datos para integración con sistemas de Polla (Ej.: sistema financiero contable, Datawarehouse). j) Software de gestión de relación con clientes (tipo CRM), el cual debe estar integrado con el registro del Call Center. k) Provisión de un SW interfaz con canales alternativos de venta (ver sección del mismo nombre). l) Software de abastecimiento automático de productos instantáneos, en base a	



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	parámetros tales como: el stock óptimo definido para cada agente, su capacidad de pago y el lote económico de despacho, etc. m) Software necesario para que los terminales livianos definidos puedan operar, incluyendo la página Web correspondiente. n) Software necesario para almacenar, distribuir y desplegar los contenidos multimedia que se mostrarán al público en las Agencias. o) Software de control y gestión de requerimientos que Polla formule al Proveedor durante la vigencia del contrato.	
24.	El Proponente debe garantizar y acreditar la propiedad sobre los programas (software) que aportará y que está en condiciones de ceder su uso. Polla podrá auditar periódicamente la vigencia de esta condición.	<i>Se deberá confirmar que se está en condiciones de cumplir con este requerimiento y el Adjudicatario deberá certificarlo..</i>
25.	El proveedor deberá informar por escrito a Polla anticipadamente los cambios en las versiones de cualquiera de los software utilizados para la prestación de los servicios, al menos 7 días corridos antes de su instalación.	<i>Indicar cómo será el enfoque y el procedimiento propuesto para cumplir con este objetivo.</i>



4.7 COMUNICACIONES

El Proponente deberá proveer, operar, mantener y actualizar, una red de comunicaciones, es decir, el conjunto de equipamiento, servicios, protocolos y aplicaciones que permita el transporte confiable y eficiente de información entre las oficinas de Polla, el Centro de Cómputos y entre éste, el Hot Site y los puntos de venta (terminales).

La información más relevante que la red de comunicaciones deberá transportar corresponde a las transacciones de los diversos juegos.

El transporte de datos deberá efectuarse bajo protocolos avanzados de seguridad de la información.

La red de comunicaciones propuesta debe cumplir las siguientes condiciones:

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
26.	La comunicación entre las oficinas de Polla y el Centro de Cómputos deberá ser a través de un enlace digital de alta velocidad de al menos 100 Mbps.	<i>Indicar las especificaciones del enlace propuesto.</i>
27.	Conectar en forma eficiente y confiable a todos los equipos terminales de juegos de Polla, con el Centro de Cómputos y con el Hot Site. La conexión con el Hot Site debe permitir la continuidad de las operaciones aún frente a un siniestro que anule la disponibilidad del Centro de Cómputos. La red de comunicaciones deberá emplear tecnologías de comunicaciones que permitan la transmisión de datos desde todos los tipos de terminales ofrecidos por el Oferente. Todos los tipos de enlace de comunicaciones que se utilicen serán de responsabilidad y cargo del Oferente quien deberá contar con los respectivos permisos para su uso. Aún en el caso de que los subcontratistas habituales del Proveedor no puedan acceder a un punto solicitado por Polla, el Proveedor deberá encontrar una solución que también será de su cargo. Sin perjuicio de lo anterior, en casos justificados técnicamente, el Proveedor podrá no instalar hasta el 2% de los puntos que Polla le solicite anualmente por esta razón.	<i>El Proponente deberá especificar en detalle el sistema de comunicaciones a ser utilizado, incluyendo las tecnologías y topología de la red.</i> <i>Indicar cómo se asegura la continuidad de las operaciones frente a siniestros que anulen la disponibilidad del Centro de Cómputos.</i>
28.	El sistema de comunicaciones debe asegurar una disponibilidad mínima de 99,9%, durante las 24 horas de los 365 días del año. El Proveedor debe asegurar esta disponibilidad a través del empleo de enlaces de respaldo en la red de comunicaciones.	<i>Acreditar el cumplimiento de la característica señalada</i>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
29.	La red de comunicaciones debe permitir el transporte exitoso del mayor número de transacciones por minuto. Como mínimo, la red de comunicaciones debe permitir el transporte (agregado) de 10.000 transacciones por minuto.	<i>Acreditar el cumplimiento de la característica señalada</i>
30.	La red de comunicaciones debe ser escalable, posibilitando la conexión de números mayores de terminales (crecimiento en el tiempo sin necesidad de cambios estructurales). La red debe ser capaz de interconectar inicialmente un mínimo de 2.500 terminales y soportar la interconexión de hasta 5.000 terminales. Adicionalmente, la red debe ser capaz de interconectarse con redes de POS de terceros manteniendo los niveles de servicio requeridos.	<i>Acreditar el cumplimiento de la característica señalada</i>
31.	La red de comunicaciones deberá tener la capacidad de transportar en forma eficiente y económica diversos tipos de datos incluyendo, adicionalmente a los necesarios para los juegos soportados, correo electrónico, contenidos multimediales, voz IP, etc. La red debe distinguir entre datos críticos y no críticos para poder dar prioridad a los datos críticos.	<i>Acreditar el cumplimiento de la característica señalada</i>
32.	La red de comunicaciones deberá tener las facilidades necesarias para su auditoría y monitoreo en línea con visualización gráfica y alarmas, y con reportes de SLA's. El Proponente deberá asegurar a Polla el acceso (en línea) a la información de estado de funcionamiento de la red de comunicaciones: terminales, controladores de comunicaciones, tiempo de procesamiento / respuesta de transacciones, estado de las líneas de comunicación, puntos de venta desconectados, información de tráfico (medio, peak y agregado diario), etc. El proponente deberá proveer a Polla un software especializado de un tercero que permita medir todo lo que Polla exige como SLA's.	<i>Especificar el software a utilizar para esta gestión y sus funcionalidades y características.</i> <i>Acreditar el cumplimiento de la característica señalada</i>
33.	El Proponente deberá designar al personal responsable por el funcionamiento de la red de comunicaciones, el cual deberá tener accesibilidad completa las 24 horas del día, por parte de Polla. También, en caso de emplear a proveedores externos, el Proponente deberá obtener de ellos la	<i>Acreditar el cumplimiento de la característica señalada</i>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	designación de personal responsable por el funcionamiento de la red de comunicaciones y poner esa información a disposición de Polla. El reporte de fallas en la red de comunicaciones deberá entregarse al Coordinador del Proyecto de Polla como máximo dentro de la hora hábil de ocurrido el percance. El Proponente dará las facilidades de inspección y proporcionará toda la información del caso al personal de fiscalización de Polla	
34.	Al inicio de la puesta en marcha del sistema, el Proponente deberá entregar a Polla la topología de la red de comunicaciones y el esquema de ruteo aplicado. También cada vez que se realicen cambios en la topología, estos se deberán comunicar a Polla, entregando la topología correspondiente en un plazo máximo de 3 días hábiles de ocurrido el cambio. En caso de utilizar los servicios de terceros, el Proponente deberá requerir de éstos la entrega de la topología de red usada en tales servicios, y entregar esa información y su actualización a Polla en el mismo plazo.	<i>Acreditar el cumplimiento de la característica señalada</i>
35.	El Proponente establecerá un programa de mantenimiento preventivo y correctivo, de los elementos de la red que estén bajo su control directo, el cual comunicará semestralmente a Polla. El mantenimiento preventivo deberá asegurar que la disponibilidad de la red de comunicaciones satisfaga los requisitos indicados anteriormente. El mantenimiento correctivo deberá asegurar que todo dispositivo de la red de comunicaciones que experimente una falla esté de nuevo en operación cumpliendo con la confiabilidad mínima definida.	<i>Describir el programa de mantenimiento.</i>



4.8 SEGURIDAD

El Proponente deberá proveer, mantener y actualizar, elementos y procedimientos que le otorguen seguridad al sistema, garantizando a Polla altos niveles de confiabilidad.

Nº	Requerimientos	Oferta del Proponente
36.	La seguridad requerida debe cubrir al menos los siguientes ámbitos: a) Sistema Central y Hot Site: ▪ Acceso desde los puestos de trabajo, la red interna e Internet. ▪ Seguridad física del Centro de Cómputos. b) Puestos de trabajo de la red interna de Polla. c) Terminales de puntos de venta. d) Red de comunicaciones: ▪ Seguridad en la transmisión ▪ Las transmisiones entre el sistema central y los terminales debe considerar protocolos avanzados de seguridad, reconocidos por organismos internacionales (W3C o IEEE). ▪ Seguridad de los componentes que conforman la red, tal como routers y switches. e) Software y sistemas de información en servidores, terminales y puestos de trabajo. f) Inviolabilidad de los datos que garantice su integridad, oportunidad, veracidad y confidencialidad. g) Seguridad de los recibos que acreditan la participación en los distintos tipos de juego. h) Seguridad en la operación del Sistema. ▪ Errores de operación ▪ Interrupciones menores de procesamiento ▪ Integridad de las transacciones y bases de datos	Describir en forma detallada los mecanismos y sistemas de seguridad propuestos que se aplican a cada uno de estos ámbitos.
37.	El proveedor deberá cumplir con las políticas y restricciones de seguridad que defina Polla, tanto para aspectos de seguridad del personal como de los sistemas, datos, instalaciones y procedimientos.	Indicar su conformidad con este requerimiento.
38.	Aprovechando el enlace de comunicaciones existente en los puntos de venta, es deseable proveer, instalar y mantener cámaras de seguridad con tecnología IP que permitan controlar en tiempo real y desde un sitio centralizado la operación en locales de venta para las principales agencias (Ver Anexo C "Ubicación de Terminales y Agentes"). El servicio ofertado deberá considerar proveer,	Indicar si se proveerá esta funcionalidad. En caso afirmativo indicar las características del equipamiento a utilizar, la cantidad de cámaras ofertadas, el software para administraras y sus funcionalidades.



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	instalar y realizar el mantenimiento de los respectivos sistemas y equipos necesarios para su adecuado funcionamiento.	
39.	El proveedor deberá autorizar y dar las facilidades a Polla para la realización de auditorías de seguridad al Centro de Cómputos, al Hot Site, al sistema de comunicaciones y a todas las aplicaciones, así como producir y dejar disponibles para Polla las bitácoras (logs) de eventos y transacciones que Polla le indique.	<i>Indicar su conformidad con este requerimiento y la forma y procedimientos que propone para cumplirlo.</i>



4.9 CAPACIDAD Y DESEMPEÑO DEL SISTEMA

El Proponente deberá garantizar que el sistema ofrecido cumpla con las siguientes condiciones de capacidad y desempeño:

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
40.	La capacidad de proceso debe mantenerse de tal forma de no degradar el desempeño del sistema durante toda la vigencia del contrato (Como mínimo soportar peak de 15.000 apuestas por minuto).	<i>Describir la forma en que se conseguirá este objetivo.</i>
41.	La capacidad de almacenamiento y proceso on-line del sistema, deben permanecer adecuadas a las necesidades del sistema, durante toda la vigencia del contrato.	<i>Describir la forma en que se conseguirá este objetivo.</i>
42.	El tiempo entre el ingreso de una transacción al terminal y la impresión del recibo correspondiente no deberá exceder los 5 segundos.	<i>Describir la forma en que se conseguirá este objetivo.</i>
43.	El sistema en su conjunto deberá ser capaz de procesar un mínimo de 10 transacciones por minuto por terminal, sin degradar el desempeño definido.	<i>Describir la forma en que se conseguirá este objetivo.</i>



4.10 CONTINGENCIA Y RECUPERACIÓN (BACKUP)

El Proponente deberá ofrecer mecanismos que aseguren la continuidad de las operaciones de Polla, frente a contingencias.

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
44.	El Oferente deberá proveer un Plan de Contingencia que asegure la continuidad de la captación y procesamiento de juegos y debe incluir el Plan de Recuperación del Centro de Cómputos. Ambos planes deberán ser probados antes de la fecha de inicio de explotación del sistema. Durante la vigencia del contrato, se deberá realizar un plan de pruebas que en forma rotativa considere diferentes escenarios de prueba del plan de contingencia y recuperación del Centro de Cómputos.	<i>Entregar el contenido general del Plan de Contingencia, y el programa de pruebas del mismo.</i>
45.	El Proponente deberá efectuar y resguardar los siguientes respaldos: a) De todas las transacciones y de las apuestas de cada sorteo en medio magnético u óptico, tanto en un recinto cercano al Centro de Cómputos, como en un lugar alejado (Bodega externa), que cumpla con las condiciones de seguridad necesarias para el adecuado resguardo de los respaldos. b) Del software que resida en todos los servidores, el cual debe estar disponible en el Hot Site y en otro lugar que determine el Proveedor. c) Deberá mantenerse los respaldos durante toda la vigencia del contrato.	<i>Descripción de los procedimientos operativos para lograrlo y de las características y ubicación de los recintos a utilizar.</i>



4.11 DOCUMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN

El Oferente deberá entregar documentación y entrenamiento acerca del sistema, con las siguientes características:

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
46.	Proveer de la capacitación, en español, de los sistemas de información y equipamiento, al personal de Polla, agentes y vendedores de los puntos de venta, antes de la Marcha Blanca. Las capacitaciones deberán considerar proveer a Polla, del material de capacitación necesario para una adecuada transferencia de conocimiento para personal de Polla, de los Agentes y para clientes (Manual de Capacitación, presentaciones, etc.).	<i>Entregar Plan de Capacitación y Carta Gantt.</i>
47.	Proveer la capacitación, en español, en la operación del sistema para el personal de Polla. Las capacitaciones deberán considerar proveer a Polla, del material de capacitación necesario para una adecuada transferencia de conocimiento (Manual de Capacitación, presentaciones, etc.).	<i>Entregar Plan de Capacitación y Carta Gantt.</i>
48.	Proveer de todos los manuales, en español, que permitan conocer y operar el sistema, los terminales y el software de gestión en condiciones normales y de excepción.	<i>Entregar lista de manuales disponibles, su contenido y fecha de entrega.</i>
49.	El proveedor se debe encargar de mantener actualizada la información de manuales de usuarios, derivados de nuevas funcionalidades del sistema o incorporación de nuevos juegos, y proveer capacitación continua de actualización y de inducción en los nuevos puntos de venta y redes de terceros. Mantener actualizado en un servidor una copia electrónica, de los manuales, con acceso al personal de Polla.	<i>Entregar Plan de Capacitación Continua.</i>



4.12 MANTENIMIENTO Y SOPORTE

El Proponente deberá ofrecer el mantenimiento y soporte de todos los elementos que componen el Sistema.

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
50.	El Proveedor deberá proponer el Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo de terminales de punto de venta de manera de garantizar un tiempo de interrupción de ventas no superior a 2 horas laborales para cada terminal en horario de funcionamiento de la agencia. Es deseable que los proveedores ofrezcan una estrategia de reemplazo de terminales en lugar de reparación in situ para la mantención correctiva de los terminales. La mantención preventiva para cada terminal deberá ser realizada como mínimo una vez al año. Se deberá entregar a Polla el calendario anual de mantenimiento preventivo de terminales, los cuales serán distribuidos a las Agencias.	<i>Entregar el detalle del procedimiento y el Plan Inicial de Mantenimiento preventivo y correctivo.</i>
51.	El Proveedor deberá proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo de cada uno de los dispositivos y equipos que componen el Centro de Cómputos, incluyendo el servidor de uso interno de Polla, puestos de trabajo e impresoras y el Hot Site. Anualmente deberá entregar el calendario de mantenimiento preventivo para cada uno de los dispositivos y equipos que componen el Centro de Cómputos.	<i>Entregar el Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo que se implementará para el Centro de Cómputos y los otros elementos nombrados.</i>
52.	El Proveedor deberá entregar el soporte asociado al uso y operación del Sistema las 24 horas del día. El Proveedor deberá designar un Ingeniero de Sistemas que conozca en profundidad el sistema que se instalará en Polla, capaz de solucionar cualquier problema que se presente en forma autónoma. Esta persona deberá residir permanentemente en Chile, estar ubicable las 24 horas del día y comunicarse fluidamente en español. Para efectos de vacaciones y eventuales licencias, el proveedor deberá disponer de un suplente que cumpla con lo requerido, aunque no resida permanentemente en Chile.	<i>Deberá indicar la forma, procedimiento y condiciones bajo las cuales se entregará este soporte.</i>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
53.	El Proveedor deberá mantener permanentemente actualizado el software a los requerimientos de Polla. Las mantenciones correctivas, entendiéndose por tales, aquellas que surgen por errores en los sistemas, deberán iniciarse de inmediato y completarse en un plazo máximo de 3 horas, salvo que Polla autorice expresamente un plazo mayor, fundado en la magnitud de la corrección requerida. Las mantenciones evolutivas se clasifican en menores y mayores. Polla podrá solicitar mantenciones menores sin limitación durante todo el periodo de explotación del sistema y el proveedor tendrá un plazo máximo de 30 días para implementar el cambio, desde la solicitud escrita del requerimiento. Para las mantenciones mayores, entendiéndose por tales aquellas que afectan la estructura de los datos o de los sistemas, Polla podrá solicitar un máximo de 12 al año, y el Proveedor dispondrá de un plazo máximo de 60 días para su implementación, desde la solicitud por escrito de la mantención. El Licitante podrá requerir aclaraciones o especificaciones adicionales, dentro de los 15 días siguientes a cada mantención solicitada. En este caso, el plazo de 60 días rige desde la entrega de éstas por parte de Polla. En todo caso, Polla podrá autorizar expresamente aumentos de plazo cuando se justifique, atendiendo la magnitud del cambio solicitado.	<i>Entregar el procedimiento de solicitud y cumplimiento de mantenciones de software.</i>
54.	Con el objeto de contar con el software del Sistema permanentemente actualizado, el Proveedor deberá informar a Polla el lanzamiento o liberación de una nueva plataforma de software del Sistema, que involucre mejoras tecnológicas significativas comparadas con la versión vigente en Polla a esa fecha. En el caso que el funcionamiento de esta nueva versión no requiera de inversiones significativas en hardware, o en licencias de otros software, Polla podrá requerir la migración de la versión actual a la nueva, sin cargo para Polla y el Proveedor deberá instalarla a más tardar en un plazo de 6 meses contados desde el requerimiento de Polla. En el caso que se requiera de inversiones significativas, el Proveedor deberá efectuar una Oferta Preferente a Polla, consistente en el cobro	



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	de un precio a tarifa preferencial, por una sola vez, sin alterar las tarifas o precios vigentes en virtud del contrato. Polla podrá aceptar o rechazar dicha Oferta, sin expresión de causa. En cualquier caso, el cambio de versión no alterará las otras condiciones contractuales vigentes a la fecha de dicho cambio. Se entenderá por "inversiones significativas" aquellas cuyo valor total supere al 5% del valor del parque de hardware/software instalado por el Proveedor para Polla.	



4.13 INSUMOS, SUMINISTROS, MATERIAL PUBLICITARIO Y SU DISTRIBUCIÓN

El Proponente deberá proveer y distribuir, de su cargo, los insumos de los terminales y puntos de venta, abastecer de su cargo, los insumos correspondientes al Centro de Cómputos y Hot site y distribuir de su cargo, el material publicitario de Polla a los puntos de venta.

Nº	Requerimientos	Oferta del Proponente
55.	El Oferente deberá proveer de su cargo, todos los insumos que se utilicen en el Centro de Cómputos y el Hot Site: - Papel - Cintas de impresión - Medios digitales de almacenamiento - Electricidad - Petróleo para generador de emergencia - Cualquier otro insumo que se requiera para la normal operación del Centro.	<i>Indicar las características de los insumos a utilizar y el procedimiento de abastecimiento.</i>
56.	El Oferente deberá proveer y distribuir de su cargo, todos los insumos que requieran sus terminales para su normal funcionamiento, incluyendo por ejemplo: - Volantes - Programas de juegos de pronósticos deportivos - Rollos de impresora - Cintas o tintas de impresión - Cualquier otro insumo que se requiera para el normal funcionamiento de la venta de juegos a través de los terminales. Adicionalmente, el material publicitario, listas de resultados e informes que Polla produzca para los puntos de venta (de su cargo) deberán ser distribuidos por el Proveedor, a su costo, con la periodicidad y oportunidad requerida por Polla. (Actualmente semanal). Polla definirá y autorizará el tipo de papel a utilizar para los recibos de venta de los juegos. Dicho papel, como mínimo, deberá: - mantener inalterada su impresión durante un período de 180 días contados desde su emisión, bajo condiciones normales de temperatura y humedad. - Antes de ser usado, mantenerse inalterado en almacenamiento en condiciones normales de temperatura y humedad por al menos 1 año. - Incluir características que dificulten su falsificación como por ejemplo: fondo de seguridad impreso, filigrana con leyenda, etc.	<i>Indicar las características de los insumos a utilizar y el procedimiento de abastecimiento y de distribución.</i>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
57.	Para los canales alternativos de venta el oferente deberá proveer de su cargo los volantes, programas de eventos deportivos y la distribución del material publicitario de Polla, los que deberá entregar en una sola ubicación geográfica de la red del canal alternativo.	<i>Confirmar el cumplimiento de este requerimiento.</i>

www.ciperchile.cl



4.14 INTERFAZ CON CANALES ALTERNATIVOS DE VENTA

Polla podrá establecer convenios con terceros que posean redes con diversos medios electrónicos de venta, (redes de retail, celulares, TV interactiva, sitios web, etc.) que puedan ser usados para venta de juegos de azar. Es por esta razón, que el Oferente deberá proveer los medios (de hardware y software) implementados en el sistema central, y eventualmente en las redes de terceros, que permitan mantener una interfaz entre el sistema de juegos y estos canales alternativos de venta.

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
58.	Se debe proveer de una interfaz de software y hardware que permita recibir apuestas o ventas provenientes de canales alternativos de ventas, almacenándolas y procesándolas en las mismas condiciones que las apuestas provenientes de los terminales del Proveedor. En caso que la solución incluya hardware suministrado por el Proveedor, la mantención asociada, será de cargo del Proveedor. Estas apuestas pasarán a ser parte integrante, para todos los efectos, de los archivos del sistema y usarán todas las funcionalidades del mismo. Estos canales alternativos de venta, deberán ser vistos por el sistema como agentes con sus redes de sucursales.	<i>Entregar el diseño detallado del hardware y software de la interfaz indicando la participación que le corresponderá a los canales de venta de terceros..</i>
59.	El proveedor deberá diseñar, desarrollar, instalar y mantener esta interfaz de su cargo. La única responsabilidad de los canales alternativos de terceros, será proveer y facilitar las condiciones para el desarrollo e instalación de la interfaz, procurando que esta implementación no requiera inversiones actuales ni futuras por parte del canal. El diseño de la interfaz debe ser tal que garantice la seguridad del proceso de venta, y la flexibilidad para cambios de juegos y promociones futuras. Para efectos de la implementación de un nuevo canal de ventas en el sistema, regirán los mismos plazos establecidos para el desarrollo e implementación de un nuevo juego.	<i>Describir la forma en que se conseguirán estos objetivos.</i>



4.15 PROCESO DE TRANSICIÓN FUTURA

El Proponente deberá considerar en su oferta las acciones y elementos necesarios para facilitar el proceso de transición al terminar su contrato.

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
60.	El Proponente deberá otorgar las máximas facilidades para la transición desde su sistema al que se implemente al finalizar este contrato. Estas facilidades deberán incluir como mínimo: a) Copias de la(s) base(s) de datos del Sistema en un formato y con la documentación que permita procesar su contenido. b) Participar y dejar disponible la información requerida por Polla para la realización de pruebas en paralelo. c) Posibilitar la transferencia de información a través de la red de comunicaciones. d) Acceso al Centro de Cómputos. e) Permitir la fluidez en el pago de premios vigentes y de apuestas vigentes en el proceso de transición, entregando los elementos necesarios para su tratamiento posterior a la fecha de corte de su sistema. f) A requerimiento de Polla, y debido a la necesidad de mantener operando y disponible el Sistema para afrontar potenciales contingencias, el Proveedor deberá mantener operativo el Sistema por un plazo máximo de 90 días corridos contados desde la fecha de término del contrato. En caso de que Polla haga uso del Sistema, se mantendrá la remuneración que se encuentre vigente y por el período de uso correspondiente. g) Otras facilidades que Polla le solicite.	<i>Proponer y describir un Plan Preliminar de Transición.</i>



4.16 PARQUE INICIAL DE TERMINALES Y SU EVOLUCIÓN

Al iniciar el periodo de explotación del sistema, el Proveedor deberá haber instalado el parque inicial de terminales, el cual corresponderá como mínimo a la cobertura total de terminales instalados y operando al 30 de Agosto de 2009.

Dentro del parque inicial de terminales y su evolución se podrá considerar los siguientes tipos (Ver descripción capítulo 4.3."Terminales para Puntos de Venta" Requerimiento N°5 y capítulo 4.4."Facilidades para los Clientes y Agentes en los Puntos de Venta" Requerimiento N°13):

- a) Terminales en línea.
- b) Terminales portátiles.
- c) Terminales de autoservicio.
- d) Terminales livianos.
- e) Terminales verificadores de premios.
- f) Pantallas informativas.

Las principales características del parque actual de terminales son:

1. En la actualidad Polla cuenta con 1.510 Agentes que en conjunto poseen aproximadamente 2.050 Agencias o puntos de venta, y 2.200 terminales.
2. Aproximadamente el 50% de las Agencias se encuentran en la Región Metropolitana y el 50% restante se encuentran distribuidas en las otras Regiones de Chile. El comportamiento en volumen de ventas es de similares características.

El Proponente deberá cumplir las siguientes condiciones relacionadas con el parque de terminales a instalar:

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
61.	El parque inicial de terminales deberá incluir como mínimo todos los terminales de venta instalados y operando al 01 de Junio de 2009, con un máximo de 2.500 (dos mil quinientos).	Indicar los diversos tipos de terminales y las cantidades que ofrece para satisfacer este requerimiento.
62.	Polla podrá exigir a su solo criterio al Proveedor, durante la vigencia del contrato, la instalación y puesta en operación de un parque de hasta: • 10 terminales de autoservicio durante el primer año; • 20 terminales portátiles durante el primer año; • 20 terminales livianos a partir del segundo año de operación del Sistema; • 1.000 terminales verificadores de premios, 500 para el primer año y 500 para el segundo; • 1.000 pantallas informativas, con un	Indicar el procedimiento a utilizar en la instalación de terminales, señalando los plazos correspondientes.



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente		
	parque inicial de 500 el primer año y 500 para el segundo.			
63.	Una vez alcanzado el parque definido en el requisito N° 62, el Proveedor deberá continuar con la instalación de terminales y equipos adicionales de cada uno de los tipos incluidos en la Oferta del Proveedor, sobre la base de los siguientes criterios: • Terminales en línea: Polla podrá solicitar, y el Proveedor deberá acceder a la instalación de más terminales, ampliando el parque neto de terminales instalados, cada vez que el promedio de ventas totales brutas de Polla en los últimos seis meses aumente sobre el umbral de UF38 semanales por terminal, utilizando la UF promedio del periodo y la cantidad final de terminales del periodo. • La cantidad mínima de terminales a instalar será la necesaria para que el parque sea igual o mayor a: <table><tr><td>Promedio ventas totales brutas semanales de los últimos 6 meses</td></tr><tr><td>UF 38</td></tr></table> • El parque de terminales de autoservicio, terminales portátiles y de terminales livianos se ampliará aplicando el mismo criterio descrito en el párrafo anterior, pero con umbrales de UF100, UF5 y UF5 respectivamente. • El parque total de terminales verificadores de premio y de pantallas informativas deberán ampliarse a fin de mantener una proporción mínima de una pantalla informativa y un terminal verificador de premios por cada dos terminales en línea instalados.	Promedio ventas totales brutas semanales de los últimos 6 meses	UF 38	<i>Indicar el procedimiento que propone para cumplir con este requerimiento.</i>
Promedio ventas totales brutas semanales de los últimos 6 meses				
UF 38				
64.	A requerimiento de Polla, el Proveedor deberá desinstalar y remover anualmente hasta un máximo del 15% del parque total de terminales o pantallas instalados. No se considerarán en este cálculo los traslados de terminales o pantallas al interior de un punto de venta.	<i>Indicar el procedimiento de desinstalación y remoción de terminales.</i>		



4.17 EVOLUCIÓN DE LOS JUEGOS

Los Oferentes deberán introducir nuevos juegos según los requerimientos de Polla, de acuerdo a las siguientes condiciones:

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
65.	El Proveedor deberá desarrollar y poner en funcionamiento nuevos juegos cuando lo solicite Polla. El proceso completo de desarrollo, implementación y puesta en marcha, no podrá exceder de 90 días corridos. Para tal efecto, Polla junto con formular el requerimiento respectivo deberá entregar las especificaciones técnicas correspondientes, y si el Adjudicatario requiriera aclaraciones o especificaciones adicionales, deberá solicitarlas dentro de 30 días a Polla. A contar de la entrega de éstas por parte de Polla, comienza a regir el plazo de 90 días antes indicado. Las modificaciones a juegos en operación, se considerarán como mantenciones de software.	<i>Indicar cómo abordará la satisfacción de este requerimiento.</i>
66.	El Oferente deberá mantener permanentemente informado a Polla, de los juegos disponibles en el mercado, nuevas prácticas comerciales, nuevas promociones, etc. Para ello, al menos trimestralmente, deberá entregar a Polla un informe escrito al respecto.	<i>Señalar cómo dará cumplimiento a este requerimiento.</i> <i>Indicar la biblioteca de software de juegos con la que cuenta el Proponente y que pone a disposición de Polla.</i>



4.18 PROCESO DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE CÓMPUTOS Y DEL HOT SITE.

En caso que Polla opte por contratar este servicio al Proveedor, éste deberá llevar a cabo las labores asociadas a la operación del Centro de Cómputos y del Hot Site referidas a la ejecución de todos los procesos computacionales y procedimientos asociados, necesarios para mantener en funcionamiento 24 horas diarias el servicio objeto de esta licitación. Polla podrá en todo momento, ejercer la supervisión directa e in situ sobre esta operación.

En la siguiente tabla se describen las condiciones mínimas que debe cumplir el Proceso de Operación del Centro de Cómputos y del Hot Site y la información que el Proponente deberá entregar en su Oferta Técnica.

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
67.	El Proveedor debe desarrollar y mantener, en español, las pautas de operación y procedimientos necesarios para todos y cada uno de los procesos y actividades que se ejecuten en el Centro de Cómputos y Hot Site, correspondientes a la operación de todos los softwares e interfaces que se instalen durante la vigencia del contrato. Las pautas de Operación deberán estar permanentemente actualizadas y disponibles para su reproducción en soporte digital. NOTA: Este requerimiento deberá ser cumplido por el proveedor aún en el caso de que Polla opte por no contratar este servicio opcional.	<i>Describir:</i> • <i>Lista de las pautas y procedimientos mínimos a entregar.</i> • <i>Metodología a utilizar para el proceso de operación.</i> • <i>Formato propuesto para las Pautas de Operación y para los procedimientos.</i> • <i>Método de actualización de pautas y procedimientos.</i>
68.	El Proveedor deberá asignar a este proceso los recursos humanos y materiales necesarios para garantizar su correcta ejecución, respetando las leyes laborales chilenas.	<i>Describir</i> • <i>Dotación de personal con que operará el Centro de Cómputos.</i> • <i>Esquema de trabajo (turnos)</i>
69.	Contar con documentación y otras herramientas computacionales que permitan al personal de Polla, revisar el Proceso, especialmente frente a fallas de funcionamiento (Auditable).	<i>Describir el mecanismo y las condiciones bajo las cuales el Proveedor cumplirá este requerimiento.</i>
70.	El oferente deberá proveer un soporte técnico 24/7 a los operadores del Centro de Cómputos para resolver cualquier tipo de problema.	<i>Describir la modalidad del soporte técnico que brindará el proveedor para cumplir con este objetivo</i>

Nota: Es importante señalar que los requerimientos definidos referente a la Operación del Centro de Cómputos y Hot Site no serán considerados en la evaluación técnica, sólo se describen a fin que el Proponente pueda efectuar su Oferta Técnica y Económica sobre este servicio opcional, de acuerdo a lo descrito en la sección 3.2 "Evaluación de las ofertas económicas" de estas Bases.



4.19 AGENCIA VIRTUAL DE POLLA (AVP)

La Agencia Virtual de Polla Chilena (AVP) está diseñada para que los apostadores puedan realizar sus juegos sin necesidad de concurrir a un punto de venta de Polla, pudiendo efectuarlas a través de otros "canales de atención", entendiendo por tales, diferentes plataformas tecnológicas, como una conexión a un portal de Internet, o llamando a un determinado número, a través de servicios telefónicos (red fija o móvil), considerando además la opción de utilizar la tecnología de mensajería corta para los teléfonos móviles. La AVP considera que a futuro se incorpore el uso de nuevos medios tecnológicos, viables comercialmente, como por ejemplo: celulares que puedan interactuar directamente con el portal de Internet, etc.

Las personas interesadas en participar en algún juego de Polla, se conectan a un portal de internet, mediante el cual podrán realizar las siguientes funcionalidades:

- Registrarse/identificarse como usuario del sistema. Obligatorio para poder jugar, siendo el Rol Único Tributario (RUT) y password los datos básicos, más datos opcionales para el cliente.
- Jugar cada uno de los juegos de Polla.
- Grabar para uso automático posterior de las jugadas favoritas.
- Pagar el valor del juego mediante un medio de pago predefinido.
- Abono de premios menores directamente a la cuenta corriente virtual del apostador en la AVP.
- Consultas: historial del apostador, premios obtenidos, estado de su cuenta corriente, resultados de juegos y sorteos, etc.
- Envío por mail de confirmaciones de jugadas, premios y otros mensajes a los apostadores.
- Mantención de datos: ingreso de información adicional, cambios de datos entregados en el registro inicial y manejo de opciones de olvido de password, entre otras funcionalidades.

La opción de jugar debe interactuar en forma transaccional, en tiempo real, con el medio de pago que el cliente desee utilizar, para validar datos y el cupo en dicho medio de pago, y con el sistema de administración de juegos para registrar la jugada.

Inicialmente, la jugada o apuesta podrá efectuarse vía internet, telefonía fija a través de IVR, o telefonía celular.

En la siguiente tabla se describen las condiciones mínimas que debe cumplir el Proveedor en su oferta técnica.

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
71.	El Proveedor deberá desarrollar, proveer, mantener, actualizar y operar la AVP, incluyendo	Entregar el diseño preliminar de la solución propuesta.



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	el software, hardware, comunicaciones, call center, IVR, interfaces con el sistema de juego, con los medios de pago utilizados y con los sistemas internos de Polla, así como cualquier otro elemento necesario para su funcionamiento. Este diseño debe incluir al menos todas las funcionalidades y características actuales de la AVP: www.polla.cl	
72.	El Proveedor deberá implementar los medios de pago utilizados actualmente en la AVP (Web Pay, tarjeta de prepago Polla, transferencia de fondos de cuentas bancarias) y cualquier otro medio de pago que se implemente durante la vigencia del contrato. La conciliación de pagos de apuestas a través de los diferentes medios de pago, la cobranza de las apuestas y el pago de comisiones deberán operar en los plazos, condiciones y especificaciones técnicas requeridas en los convenios que Polla suscriba con terceros para ello.	<i>Describir la forma en que se conseguirá este objetivo.</i>
73.	El Proveedor deberá incluir en el sistema una solución de pago en caja de Polla de los premios mayores a los apostadores.	<i>Describir las soluciones propuestas.</i>
74.	El Proveedor deberá incluir en el sistema módulos de gestión y de medición del desempeño de la AVP. (Ver Anexo D "Funcionalidad del Sistema" y Requerimiento N°77).	<i>Describir las soluciones propuestas.</i>
75.	El Proveedor deberá incluir en el diseño e implementación de la AVP las medidas de seguridad necesarias para: ▪ Garantizar la seguridad, continuidad y disponibilidad del portal, del software asociado y de los datos de los usuarios y premios, incluyendo protección frente a ataques informáticos. ▪ Implementar las políticas de control de riesgo financiero y de crédito que defina Polla, permitiendo que Polla pueda modificar los parámetros que regulan los límites y restricciones del sistema.	<i>Describir la forma en que se conseguirá este objetivo.</i>
76.	El Proveedor deberá cumplir con un nivel de servicio que considere una cobertura del sistema de 7 días a la semana por 24 horas de cada día, durante todos los días del año, cumpliendo los siguientes niveles de servicio: ▪ Up time mínimo del 99,5% mensual. ▪ 1,6 horas mensuales de tolerancia de falla	<i>Describir la forma en que se conseguirá este objetivo.</i>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	como máximo. ▪ Tiempo de respuesta máximo del servidor para una transacción de Internet o IVR de 10 segundos promedio mensual. ▪ Tiempo máximo de publicación de resultados de 30 minutos, a partir de su entrega por Polla. ▪ Atención de al menos el 90% de las llamadas del IVR antes de 15 segundos. ▪ Tasa de abandono de llamadas inferior al 5% después de los cinco segundos.	
77.	El Proveedor deberá proveer, mantener, actualizar y operar de su cargo un Call Center para atender a los clientes de la AVP, incluyendo el personal necesario, las líneas de comunicación y los equipos correspondientes.	<i>Describir la forma en que se conseguirá este objetivo.</i>
78.	El Proveedor deberá proveer, instalar, operar, mantener y actualizar de su cargo, los enlaces de comunicación necesarios para la interconexión de la AVP con las empresas administradoras de medios de pago, con las empresas proveedoras del servicio de conexión, con los operadores de telefonía móvil, los enlaces de salida a Internet del módulo Web de la AVP y con las empresas de transmisión streaming de sorteos.	<i>Describir la forma en que se conseguirá este objetivo.</i>
79.	El Proveedor deberá operar la AVP en medios de hardware exclusivamente destinados a ella y mantenerlos actualizados tecnológicamente de modo que se mantengan o superen los niveles de servicio y calidad definidos.	<i>Describir la forma en que se conseguirá este objetivo.</i>
80.	El Proveedor deberá adaptar la funcionalidad de los terminales de venta de juegos en el caso que Polla decida realizar por intermedio de ellos operaciones tales como abonos a la cuenta corriente de los apostadores y venta de carga electrónica de dinero para jugar en la AVP.	<i>Describir la forma en que se conseguirá este objetivo.</i>



4.20 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO DEL JUEGO DE PRONÓSTICOS DEPORTIVOS CON DIVIDENDOS FIJOS

El Proponente deberá asumir la responsabilidad por la administración y gestión del riesgo del juego de pronósticos deportivos con dividendos fijos. La descripción del juego se encuentra contenida en el Reglamento del juego "Xperto" que se adjunta en el Anexo K de estas Bases.

En la siguiente tabla se describen las condiciones mínimas que debe cumplir el Proveedor en su Oferta Técnica.

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
81.	El Proveedor deberá confeccionar un calendario anual con la programación de las fechas en que se ofrecerá el juego al público. Este calendario debe considerar al menos un juego semanal. Para cada una de estas fechas el Proveedor deberá confeccionar el Programa de eventos deportivos siguiendo las instrucciones y criterios contenidos en el Reglamento del Juego (ver Anexo K). Será responsabilidad del Proveedor determinar los factores ("odds") de cada evento y los tipos de apuestas a ofrecer en cada Programa al público.	<i>Describir la forma y procedimientos con que se conseguirá este objetivo.</i>
82.	Gestión del Riesgo Polla Chilena destina hasta un 53% de la venta bruta para el pago de premios a los apostadores. En los casos en que el total de premios en uno o más Programas sea superior a dicho porcentaje, la diferencia será de cargo del Proveedor. Con el objeto de financiar provisoriamente las diferencias que se produzcan cuando el monto de premios pagados supere al monto de premios autorizados, se establecerá un fondo de financiamiento transitorio que operará de la siguiente manera: - El Proveedor deberá constituir al inicio de la explotación del Sistema, un Fondo Transitorio de seis mil Unidades de Fomento (UF6.000), el cual deberá reponer cada vez que el saldo del fondo disminuya a una cantidad inferior a la suma mencionada. - Transcurridos 30 días desde la fecha de inicio de la operación del juego, sucesiva y mensualmente, dentro de los primeros 5 días de cada mes, Polla realizará un cierre	<i>Describir en detalle el enfoque, la estructura organizacional, los procedimientos y software asociados, así como las principales fuentes de información externas y acciones de control del riesgo que utilizará para cumplir con este requerimiento.</i>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	del total de los premios pagados y de los premios autorizados correspondientes al mes anterior. - La diferencia positiva entre el monto de premios autorizados y el monto de premios ganados para un mismo mes calendario, denominado "superávit", será destinado por Polla a incrementar el Fondo Transitorio. - En cambio, si se produce una diferencia negativa entre el monto de premios autorizados y el monto de premios ganados para un mismo mes calendario, ("déficit") éste se financiará en primera instancia con el saldo del Fondo Transitorio. - En caso que el saldo disponible del Fondo Transitorio se agote durante el transcurso del mes antes de la fecha de cierre provisorio, el Proveedor deberá transferir en un plazo no superior a 48 hrs. hábiles bancarias los fondos necesarios para el pago del déficit subsistente. La liquidación final de los porcentajes de premios pagados se realizará al término del periodo del balance, que corresponde al período de tiempo desde la fecha de inicio hasta 90 días después de la terminación del contrato. En caso que se produzca un cambio en el porcentaje autorizado para el pago de premios, se realizará un cierre del balance. El Proveedor deberá comprometerse a adoptar todas las acciones de gestión de riesgo necesarias que faciliten el control del riesgo. Para lograr una operación eficiente de los servicios de gestión de riesgo, y para asegurar la capacidad de Polla de monitorear la operación, el Proveedor deberá proporcionar las siguientes aplicaciones a Polla: a) Pay Out en línea de cada programa de juegos, b) Información estadística detallada de cada evento deportivo (apuestas, ventas, tipo de pronóstico, etc.), c) Información en línea detallada de todas la apuestas mayores, d) Información en línea del comportamiento de todas las apuestas generadas, y el detalle de cada una de ellas, tanto actuales como	



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	futuras, e) Información referente a cualquier cambio que se realice al programa de juegos, ya sea cambio de factores, de horario, etc. Esta información deberá ser entregada de forma inmediata a dicho cambio, f) Información referente a los premios pagados y por pagar, g) Información detallada por programa de todas las ventas generadas, h) Información detallada de todos los recibos ganadores, i) Información de todos los resultados de los eventos deportivos.	
83.	El Proveedor deberá imprimir y distribuir a su cargo, los Programas impresos a todos los puntos de venta. Los Programas impresos deben estar disponibles al público apostador, antes del inicio de la apertura de las apuestas del programa respectivo. Para lograr este objetivo el Proveedor puede configurar un esquema logístico que combine envío de material impreso con la impresión local en las agencias o puntos cercanos, tanto de programas como volantes de apuestas deportivas. Los programas impresos que serán usados por los apostadores deben tener una calidad y apariencia visual uniformes, independiente del medio utilizado para su impresión.	<i>Describir detalladamente la forma de distribución que permitirá cumplir con este requerimiento.</i> <i>Indicar detalladamente cómo propone enfrentar la distribución de programas, señalando si usará impresoras locales, para cuántas o cuáles agencias y las características de las impresoras y papel a usar. Deberán entregar muestras de programas impresos mediante las impresoras y papel propuesto.</i>
84.	Servicios de operación de una mesa de ayuda a los clientes La función de la mesa de ayuda es proporcionar oportunamente información a los jugadores y agentes respecto de la forma en que se juega, cobro de premios, cambios de partidos y otros. El Proveedor debe asumir a su costo: a) Infraestructura técnica requerida, en similares condiciones a las solicitadas para el Call Center descritas en el Requerimiento N°20 de esta Bases, para operar esta mesa de ayuda en forma eficiente, b) Contratar y capacitar al personal que operará la mesa de ayuda, c) Operar y supervisar el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda.	<i>Describir la solución propuesta y la forma de operación de la mesa de ayuda, indicando organización y recursos asignados.</i>