



## 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.	<p>El proceso de transición deberá contar con las siguientes etapas mínimas:</p> <p><b>a) Aprobación del Manual de Requerimientos por parte de Polla.</b> Se entenderá como "Manual de Requerimientos" el documento que establece todas las especificaciones técnicas necesarias para el desarrollo del servicio contratado por Polla.</p> <p>El Manual de Requerimientos deberá considerar como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Tratamiento en detalle del Software, a cada uno de los Juegos que Polla administra (Ver anexo B "Descripción de los Juegos").</li><li>• Descripción de la interfaz de venta a través de canales de terceros.</li><li>• Tratamiento de promociones, sorteos, etc.</li><li>• Funcionalidades para la Administración del Riesgo del juego Xperto.</li><li>• Información de gestión.</li><li>• Interfaces con los sistemas contables financieros, Datawarehouse y sistemas comerciales de Polla.</li></ul> <p>El oferente será responsable de construir y presentar el Manual de Requerimientos a Polla para su aprobación.</p>	<p><i>Describir:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Estrategia general del Proceso de Transición.</i></li><li>• <i>Plan de trabajo detallado, indicando etapas, secuencia, hitos, plazos, y resultados esperados.</i></li><li>• <i>Metodología a utilizar para cada etapa.</i></li><li>• <i>Plan de Contingencia para el Inicio de la Explotación.</i></li><li>• <i>Equipo de trabajo y su estructura así como la demanda de recursos de Polla para esta etapa del proyecto.</i></li></ul>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	<p><b>b) Pruebas de Aceptación del Sistema.</b> Su objetivo será la detección y eliminación de errores funcionales del software.</p> <p>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.</p> <p>Este periodo finalizará una vez que Polla acepte formalmente el software del sistema.</p> <p><b>c) Pruebas de Integración del Sistema.</b> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Fase 1:</b> 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.</li><li>• <b>Fase 2:</b> 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.</li><li>• <b>Fase 3:</b> 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.</li></ul> <p>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.</p> <p><b>d) Marcha Blanca del Sistema.</b> 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,</p>	



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	<p>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.</p> <p><b>e) Inicio de la Explotación del Sistema.</b> Su objetivo es poner en régimen la explotación del Sistema con la carga real y completa del mismo.</p> <p>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.</p> <p>Los plazos máximos a cumplir son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>i Manual de Requerimientos Aprobado por Polla,</b> deberá estar disponible para el <b>30 de noviembre de 2008.</b></li> <li><b>ii La Prueba de aceptación del software</b> deberá finalizar el <b>15 de marzo de 2009.</b></li> <li><b>iii Las Pruebas de Integración del Sistema</b> deben finalizar el <b>30 de abril de 2009.</b></li> <li><b>iv La Marcha Blanca</b> deberá finalizar el <b>31 de julio de 2009.</b></li> <li><b>v La Explotación del Sistema</b> deberá iniciarse el día <b>01 de septiembre de 2009 a las 00:00 Hrs.</b></li> </ul>	
2.	<p>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.</p>	<p><i>Describir el mecanismo de control de avance y cumplimiento del proceso de transición.</i></p>
3.	<p>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).</p>	<p><i>Describir el mecanismo mediante el cual el oferente cumplirá con este requerimiento.</i></p>
4.	<p>El Proponente debe acreditar su experiencia en procesos de transición en loterías similares a la de Polla Chilena de Beneficencia S.A.</p>	<p><i>Certificados formales de loterías acreditando la realización del proceso de transición, duración de dicho proceso y la cantidad de terminales involucrados.</i></p>



### 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.

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
5.	<p>La oferta de terminales del Proponente debe cumplir como mínimo los siguientes requisitos:</p> <p><b>a) Terminales en línea.</b> Deberán ser capaces de validar premios y efectuar la venta de todos los juegos disponibles al mercado, cumpliendo con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i.- Debe disponer de una pantalla touch screen para su operación de al menos 14 pulgadas.</li><li>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.</li><li>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.</li><li>iv.- Debe contar con capacidad de lectura óptica o superior. Deseable es contar con scanner de tamaño A4 o tecnología superior.</li><li>v.- Para lectura del código de barras de los</li></ul>	<p><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></p> <p><i>Los Oferentes deberán entregar muestras de tickets impresos mediante las impresoras y el tipo de papel a utilizar.</i></p> <p><i>La cantidad de terminales a proveer se describe más adelante en la sección 4.16 "Parque inicial de terminales y su evolución".</i></p>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	<p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>vii.- Debe contar con un mecanismo para anular físicamente impresos y comprobantes.</li><li>viii.- Debe poseer un mecanismo de identificación del operador. Deseable biométrico.</li><li>ix.- Debe contar con lector de tarjeta con banda magnética.</li><li>x.- Cada terminal debe disponer de UPS con autonomía de funcionamiento energético de 2 hrs.</li><li>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.</li><li>xii.- Es deseable que los periféricos cuenten con conexión inalámbrica.</li><li>xiii.- Es deseable que dispongan de lector de tarjetas de proximidad.</li></ul> <p><b>b) Terminales portátiles.</b> Para venta en lugares de concentración de público, como eventos o venta estacional. Deberán contar con las siguientes características</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i.- Que permita realizar venta en línea y en tiempo real.</li><li>ii.- Inalámbricos.</li><li>iii.- Livianos (Fácilmente transportables: con un peso máximo de 800 gramos)</li><li>iv.- Disponer de una batería de larga duración (Mínimo 8 hrs. de autonomía)</li><li>v.- Mecanismo de impresión equivalente al descrito para los terminales en línea, que permita imprimir un comprobante de</li></ul>	



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	<p>apuestas lo más parecido posible al de éstos. Deseable uno idéntico.</p> <p>vi.- Deseable incorporación de otros periféricos.</p> <p><b>c) Terminales de autoservicio para juegos en línea e instantáneos, en forma conjunta o separadamente.</b></p> <p>Estos terminales deberán ser capaces de vender juegos en línea, juegos instantáneos (raspes) o ambos. Entre sus características se deben considerar las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i.- Funcionamiento automático en línea y tiempo real, para venta de juegos.</li><li>ii.- Debe contar con una pantalla, con tecnología Touch Screen y capacidad multimedia.</li><li>iii.- Deseable una pantalla gráfica adicional para información y publicidad al público.</li><li>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.</li><li>v.- Debe contar con capacidad para recibir pagos con billetes y monedas y entregar vuelto al usuario.</li><li>vi.- Opcionalmente debe contar con lector de tarjeta con banda magnética y de tarjeta de proximidad.</li><li>vii.- Para los juegos instantáneos debe poseer capacidad para vender diferentes tipos de juegos.</li><li>viii.- El terminal deberá disponer de la capacidad en disco y de proceso para manejo de los contenidos multimediales.</li></ul> <p><b>d) Terminales livianos (sólo browser)</b></p> <p>Basados en navegador de internet para ser utilizados en PC's conectados a internet.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Software</li></ul>	<p><i>El proponente debe indicar la cantidad de juegos instantáneos simultáneos que soporta el terminal, y las dimensiones de los tickets.</i></p>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Impresora equivalente a la provista para los terminales en línea.</li><li>- Y opcionalmente:<ul style="list-style-type: none"><li>o Lector OMR</li><li>o Lector de Código de Barra</li><li>o Display hacia el público.</li></ul></li></ul> <p>e) <b>Otros tipos de terminales.</b> 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.</p> <p>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.</p> <p>Los terminales deberán ser nuevos, sin uso ni reacondicionados.</p>	
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>
<b>11.</b>	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: <ul style="list-style-type: none"><li>• Crecer en memoria</li><li>• Contar con puertos estándares de conexión, que permitan la conexión de nuevos dispositivos (Ejemplo: Lectores de barra y tarjetas de proximidad).</li></ul>	<i>Señalar la forma como se logra este objetivo en cada tipo de terminal.</i>
<b>12.</b>	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.	<p>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:</p> <p>a) <b>Terminales de autoservicio verificadores de premio.</b> 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.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>I Deben ser dispositivos conectados en línea al sistema.</li><li>ii Deben disponer de lector de código de barras apropiado al tipo de código de barra generado por el sistema.</li><li>iii Deben contar con display o visor informativo para el público, de tamaño y características luminicas adecuados para permitir su lectura.</li><li>iv Deseable que dispongan de conexión inalámbrica.</li></ul> <p>b) <b>Pantallas Informativas</b> Pantallas de plasma o LCD de tamaño mínimo de 21" adecuados para desplegar información multimedia a los clientes, resultados de juegos, etc.</p> <p>c) <b>Otros tipos de dispositivos.</b> 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</p>	<p><i>El proveedor deberá indicar los tipos de dispositivos que ofrece, sus características funcionales, físicas, técnicas y dimensiones.</i></p>



## 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.	<p>El Oferente deberá proveer, instalar, mantener y actualizar Servidor(es) Central(es) para el Centro de Cómputos con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Disponibilidad continua.</li><li>b) Capacidad de proceso que permita absorber los peaks máximos de venta, libre de falla (fault-tolerance) y sin detención (non-stop).</li><li>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.</li><li>d) Capacidad adecuada para almacenamiento de datos (debe almacenar al menos 90 días de juego).</li><li>e) Estar conectado con la red local de Polla a una velocidad de al menos 1Gb por segundo.</li><li>f) Soportar un mínimo de 120 usuarios internos concurrentes.</li><li>g) Capacidad de expansión acorde a los requerimientos descritos para cantidad de transacciones simultáneas y funcionalidad del software.</li><li>h) Upgrade permanente a las nuevas versiones de Sistema Operativo y software base.</li><li>i) Debe disponer como medio de almacenamiento de unidades de respaldo rápidas y modernas.</li><li>j) Debe proveer de mecanismos de seguridad que garanticen la inviolabilidad, integridad, e incorruptibilidad del software y los datos.</li><li>k) Debe soportar todos los tipos de terminales propuestos por el Oferente.</li></ul>	<p><i>Describir detalladamente la arquitectura de la solución y las características de todo el equipamiento propuesto, sus componentes, capacidades y otros atributos relevantes.</i></p> <p><i>Describir el proceso de mantención y actualización a utilizar.</i></p> <p><i>Confirmar y acreditar el cumplimiento de cada característica solicitada.</i></p>
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
	<p>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.</p> <p>El Hot Site deberá comenzar a operar, a más tardar en la misma fecha de inicio de explotación del sistema.</p> <p>El Hot Site deberá ser administrado desde el Centro de Cómputos central, salvo en el escenario de destrucción de éste.</p>	<p>y mantenimiento.</p> <p><i>Indicar la fecha formal de inicio de su funcionamiento.</i></p>
16.	<p>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.</p>	<p><i>Describir detalladamente las características del equipamiento propuesto, sus componentes, capacidades y otros atributos relevantes. Describir el proceso de mantención y actualización a utilizar. Indicar procedimiento de traspaso de información.</i></p>
17.	<p>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)</p>	<p><i>Indicar la ubicación, medidas de seguridad que dispone y otras características del recinto solicitado y describir los procedimientos asociados.</i></p>
18.	<p>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.</p>	<p><i>Señalar la cantidad y las características de las impresoras a instalar, y la periodicidad de mantenimiento.</i></p>
19.	<p>El Oferente deberá proveer, instalar, mantener y actualizar computadores personales e impresoras para ser utilizados como puestos de trabajo para el personal de Polla.</p> <p>La cantidad mínima a proveer es de 120 PC's, 20 impresoras multifuncionales, 30 impresoras Láser y 20 impresoras inyectoras de tinta.</p> <p>El tiempo máximo de actualización para las</p>	<p><i>Indicar las características del equipamiento solicitado, el procedimiento y la periodicidad de mantenimiento preventivo y correctivo y de actualización.</i></p> <p><i>Además señalar la cantidad de computadoras personales e impresoras (Láser e inyectoras de tinta, multifuncionales) a</i></p>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	computadoras personales e impresoras deberá ser de 3 años.	<i>instalar.</i>
20.	<p>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.</p> <p>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.)</p> <p>El Call Center deberá considerar el uso de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- PBX (Central Telefónica)</li><li>- Grabadora digital</li><li>- IVR (Interactive Voice Response).</li><li>- ACD (Automatic Call Distribution),</li><li>- CTI (Computer Telephony Integration),</li></ul> <p>El sistema de Call Center deberá integrarse con el resto de los sistemas de Polla y deberá considerar interconexión con CRM.</p> <p>El Call Center deberá estar orientado a proveer una atención integral al Agente, para mejorar y potenciar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ventas y Entrega de Información.</li><li>- Distribución de Productos y Resultados.</li><li>- Asistencia Técnica de Terminales.</li></ul> <p>El Software del Call Center deberá contar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacidad de registrar toda la información de los casos de llamadas desde y hacia los Agentes, desde su apertura hasta su cierre.</li><li>- Con capacidad para registrar parámetros de gestión definidos para evaluar y mejorar la calidad de servicio.</li></ul> <p>El Proveedor deberá dotar al Call Center de una línea 800 de su cargo, para atención al personal de los puntos de venta.</p>	<p><i>Indicar las características detalladas del Call Center y sus procedimientos asociados.</i></p> <p><i>Confirmar, describir y acreditar el cumplimiento de cada característica solicitada.</i></p>
21.	<p>Para el Centro de Cómputos, el Oferente deberá proveer, instalar, mantener y actualizar:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a) El recinto y sus instalaciones (incluyendo el aseo)</li><li>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,</li></ol>	<p><i>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.</i></p>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>c) Mobiliario</li><li>d) Sistema de Seguridad de acceso y perimetral (sensor biométrico)</li><li>e) Varios (servicio telefónico, energía eléctrica, combustible para el generador, otros suministros básicos, etc.)</li></ul> <p>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.</p>	
22.	<p>Se debe considerar el funcionamiento del sistema con una disponibilidad para la venta de 24/7.</p>	<p><i>El proveedor deberá confirmar el cumplimiento de este requerimiento.</i></p> <p><i>El proveedor deberá especificar como esta disponibilidad se compatibiliza con lo solicitado en el requerimiento N°8 respecto de la telecarga.</i></p>



## 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.	<p>El proveedor deberá proveer, mantener y actualizar:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Este Software debe ser flexible, es decir, que permita en forma rápida la posibilidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 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.</li><li>▪ Cambios en el universo de combinaciones de números (Cambio de Matrices)</li><li>▪ Descuentos por volumen (monto o cantidad de juegos)</li><li>▪ Realización de Promociones</li><li>▪ Administrar promociones instantáneas al momento de la compra.</li><li>▪ Segmentación de juegos o promociones por sectores geográficos.</li><li>▪ Cambios en los programas de premio.</li><li>▪ Otros.</li></ul> <p>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.</p>	<p><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></p> <p><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></p> <p><i>La funcionalidad mínima exigida se describe en el Anexo D "Funcionalidad del Sistema"..</i></p> <p><i>Se deberá acreditar el cumplimiento de cada requerimiento de Software solicitado</i></p>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>e) Software de administración del parque de terminales, que refleje fiel y oportunamente la totalidad de los terminales instalados y todos sus movimientos.</li><li>f) Software de Información de gestión en tiempo real para uso del personal ejecutivo de Polla. (Ver anexo D "Funcionalidad del Sistema")</li><li>g) Para el servidor de uso interno de Polla se requiere adicionalmente software de base de datos Oracle y lenguajes Cobol/SQL Interfaz, C.</li><li>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.)</li><li>i) Software interfaz de datos para integración con sistemas de Polla (Ej.: sistema financiero contable, Datawarehouse).</li><li>j) Software de gestión de relación con clientes (tipo CRM), el cual debe estar integrado con el registro del Call Center.</li><li>k) Provisión de un SW interfaz con canales alternativos de venta (ver sección del mismo nombre).</li><li>l) Software de abastecimiento automático de productos instantáneos, en base a</li></ul>	



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



## 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.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p><i>El Proponente deberá especificar en detalle el sistema de comunicaciones a ser utilizado, incluyendo las tecnologías y topología de la red.</i></p> <p><i>Indicar cómo se asegura la continuidad de las operaciones frente a siniestros que anulen la disponibilidad del Centro de Cómputos.</i></p>
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.	<p>La red de comunicaciones debe permitir el transporte exitoso del mayor número de transacciones por minuto.</p> <p>Como mínimo, la red de comunicaciones debe permitir el transporte (agregado) de 10.000 transacciones por minuto.</p>	<p><i>Acreditar el cumplimiento de la característica señalada</i></p>
30.	<p>La red de comunicaciones debe ser escalable, posibilitando la conexión de números mayores de terminales (crecimiento en el tiempo sin necesidad de cambios estructurales).</p> <p>La red debe ser capaz de interconectar inicialmente un mínimo de 2.500 terminales y soportar la interconexión de hasta 5.000 terminales.</p> <p>Adicionalmente, la red debe ser capaz de interconectarse con redes de POS de terceros manteniendo los niveles de servicio requeridos.</p>	<p><i>Acreditar el cumplimiento de la característica señalada</i></p>
31.	<p>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.</p>	<p><i>Acreditar el cumplimiento de la característica señalada</i></p>
32.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>El proponente deberá proveer a Polla un software especializado de un tercero que permita medir todo lo que Polla exige como SLA's.</p>	<p><i>Especificar el software a utilizar para esta gestión y sus funcionalidades y características.</i></p> <p><i>Acreditar el cumplimiento de la característica señalada</i></p>
33.	<p>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.</p> <p>También, en caso de emplear a proveedores externos, el Proponente deberá obtener de ellos la</p>	<p><i>Acreditar el cumplimiento de la característica señalada</i></p>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	<p>designación de personal responsable por el funcionamiento de la red de comunicaciones y poner esa información a disposición de Polla.</p> <p>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.</p> <p>El Proponente dará las facilidades de inspección y proporcionará toda la información del caso al personal de fiscalización de Polla</p>	
34.	<p>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.</p>	<p><i>Acreditar el cumplimiento de la característica señalada</i></p>
35.	<p>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.</p>	<p><i>Describir el programa de mantenimiento.</i></p>



## 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.

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
36.	<p>La seguridad requerida debe cubrir al menos los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Sistema Central y Hot Site:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Acceso desde los puestos de trabajo, la red interna e Internet.</li><li>▪ Seguridad física del Centro de Cómputos.</li></ul></li><li>b) Puestos de trabajo de la red interna de Polla.</li><li>c) Terminales de puntos de venta.</li><li>d) Red de comunicaciones:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Seguridad en la transmisión</li><li>▪ Las transmisiones entre el sistema central y los terminales debe considerar protocolos avanzados de seguridad, reconocidos por organismos internacionales (W3C o IEEE).</li><li>▪ Seguridad de los componentes que conforman la red, tal como routers y switches.</li></ul></li><li>e) Software y sistemas de información en servidores, terminales y puestos de trabajo.</li><li>f) Inviolabilidad de los datos que garantice su integridad, oportunidad, veracidad y confidencialidad.</li><li>g) Seguridad de los recibos que acreditan la participación en los distintos tipos de juego.</li><li>h) Seguridad en la operación del Sistema.<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Errores de operación</li><li>▪ Interrupciones menores de procesamiento</li><li>▪ Integridad de las transacciones y bases de datos</li></ul></li></ul>	<p><i>Describir en forma detallada los mecanismos y sistemas de seguridad propuestos que se aplican a cada uno de estos ámbitos.</i></p>
37.	<p>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.</p>	<p><i>Indicar su conformidad con este requerimiento.</i></p>
38.	<p>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,</p>	<p><i>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.</i></p>



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.	<p>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.</p> <p>Ambos planes deberán ser probados antes de la fecha de inicio de explotación del sistema.</p> <p>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.</p>	<p><i>Entregar el contenido general del Plan de Contingencia, y el programa de pruebas del mismo.</i></p>
45.	<p>El Proponente deberá efectuar y resguardar los siguientes respaldos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>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.</li><li>c) Deberá mantenerse los respaldos durante toda la vigencia del contrato.</li></ul>	<p><i>Descripción de los procedimientos operativos para lograrlo y de las características y ubicación de los recintos a utilizar.</i></p>



#### 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.	<p>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.</p> <p>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.).</p>	<i>Entregar Plan de Capacitación y Carta Gantt.</i>
47.	<p>Proveer la capacitación, en español, en la operación del sistema para el personal de Polla.</p> <p>Las capacitaciones deberán considerar proveer a Polla, del material de capacitación necesario para una adecuada transferencia de conocimiento (Manual de Capacitación, presentaciones, etc.).</p>	<i>Entregar Plan de Capacitación y Carta Gantt.</i>
48.	<p>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.</p>	<i>Entregar lista de manuales disponibles, su contenido y fecha de entrega.</i>
49.	<p>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.</p> <p>Mantener actualizado en un servidor una copia electrónica, de los manuales, con acceso al personal de Polla.</p>	<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.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>La mantención preventiva para cada terminal deberá ser realizada como mínimo una vez al año.</p> <p>Se deberá entregar a Polla el calendario anual de mantenimiento preventivo de terminales, los cuales serán distribuidos a las Agencias.</p>	<p><i>Entregar el detalle del procedimiento y el Plan Inicial de Mantenimiento preventivo y correctivo.</i></p>
51.	<p>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.</p> <p>Anualmente deberá entregar el calendario de mantenimiento preventivo para cada uno de los dispositivos y equipos que componen el Centro de Cómputos.</p>	<p><i>Entregar el Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo que se implementará para el Centro de Cómputos y los otros elementos nombrados.</i></p>
52.	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p><i>Deberá indicar la forma, procedimiento y condiciones bajo las cuales se entregará este soporte.</i></p>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
53.	<p>El Proveedor deberá mantener permanentemente actualizado el software a los requerimientos de Polla.</p> <p>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.</p> <p>Las mantenciones evolutivas se clasifican en menores y mayores.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>En todo caso, Polla podrá autorizar expresamente aumentos de plazo cuando se justifique, atendiendo la magnitud del cambio solicitado.</p>	<p><i>Entregar el procedimiento de solicitud y cumplimiento de mantenciones de software.</i></p>
54.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>En el caso que se requiera de inversiones significativas, el Proveedor deberá efectuar una Oferta Preferente a Polla, consistente en el cobro</p>	



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	<p>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.</p> <p>En cualquier caso, el cambio de versión no alterará las otras condiciones contractuales vigentes a la fecha de dicho cambio.</p> <p>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.</p>	



#### 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.

N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
55.	<p>El Oferente deberá proveer de su cargo, todos los insumos que se utilicen en el Centro de Cómputos y el Hot Site:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Papel</li><li>- Cintas de impresión</li><li>- Medios digitales de almacenamiento</li><li>- Electricidad</li><li>- Petróleo para generador de emergencia</li><li>- Cualquier otro insumo que se requiera para la normal operación del Centro.</li></ul>	<p><i>Indicar las características de los insumos a utilizar y el procedimiento de abastecimiento.</i></p>
56.	<p>El Oferente deberá proveer y distribuir de su cargo, todos los insumos que requieran sus terminales para su normal funcionamiento, incluyendo por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Volantes</li><li>- Programas de juegos de pronósticos deportivos</li><li>- Rollos de impresora</li><li>- Cintas o tintas de impresión</li><li>- Cualquier otro insumo que se requiera para el normal funcionamiento de la venta de Juegos a través de los terminales.</li></ul> <p>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).</p> <p>Polla definirá y autorizará el tipo de papel a utilizar para los recibos de venta de los juegos. Dicho papel, como mínimo, deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- mantener inalterada su impresión durante un período de 180 días contados desde su emisión, bajo condiciones normales de temperatura y humedad.</li><li>- Antes de ser usado, mantenerse inalterado en almacenamiento en condiciones normales de temperatura y humedad por al menos 1 año.</li><li>- Incluir características que dificulten su falsificación como por ejemplo: fondo de seguridad impreso, filigrana con leyenda, etc.</li></ul>	<p><i>Indicar las características de los insumos a utilizar y el procedimiento de abastecimiento y de distribución.</i></p>



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>



#### 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.	<p>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.</p> <p>Estas apuestas pasarán a ser parte integrante, para todos los efectos, de los archivos del sistema y usarán todas las funcionalidades del mismo.</p> <p>Estos canales alternativos de venta, deberán ser vistos por el sistema como agentes con sus redes de sucursales.</p>	<p><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></p>
59.	<p>El proveedor deberá diseñar, desarrollar, instalar y mantener esta interfaz de su cargo.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p><i>Describir la forma en que se conseguirán estos objetivos.</i></p>



#### 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.	<p>El Proponente deberá otorgar las máximas facilidades para la transición desde su sistema al que se implemente al finalizar este contrato.</p> <p>Estas facilidades deberán incluir como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Copias de la(s) base(s) de datos del Sistema en un formato y con la documentación que permita procesar su contenido.</li><li>b) Participar y dejar disponible la información requerida por Polla para la realización de pruebas en paralelo.</li><li>c) Posibilitar la transferencia de información a través de la red de comunicaciones.</li><li>d) Acceso al Centro de Cómputos.</li><li>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.</li><li>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.</li><li>g) Otras facilidades que Polla le solicite.</li></ul>	<p><i>Proponer y describir un Plan Preliminar de Transición.</i></p>



#### 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).	<i>Indicar los diversos tipos de terminales y las cantidades que ofrece para satisfacer este requerimiento.</i>
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: <ul style="list-style-type: none"><li>• 10 terminales de autoservicio durante el primer año;</li><li>• 20 terminales portátiles durante el primer año;</li><li>• 20 terminales livianos a partir del segundo año de operación del Sistema;</li><li>• 1.000 terminales verificadores de premios, 500 para el primer año y 500 para el segundo;</li><li>• 1.000 pantallas informativas, con un</li></ul>	<i>Indicar el procedimiento a utilizar en la instalación de terminales, señalando los plazos correspondientes.</i>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	parque inicial de 500 el primer año y 500 para el segundo.	
63.	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• La cantidad mínima de terminales a instalar será la necesaria para que el parque sea igual o mayor a:  Promedio ventas totales brutas semanales de los últimos 6 meses <hr/>UF 38</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• 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.</li></ul>	<i>Indicar el procedimiento que propone para cumplir con este requerimiento.</i>
64.	<p>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.</p>	<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.	<p>El Proveedor deberá desarrollar y poner en funcionamiento nuevos juegos cuando lo solicite Polla.</p> <p>El proceso completo de desarrollo, implementación y puesta en marcha, no podrá exceder de 90 días corridos.</p> <p>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.</p> <p>Las modificaciones a juegos en operación, se considerarán como mantenciones de software.</p>	<p><i>Indicar cómo abordará la satisfacción de este requerimiento.</i></p>
66.	<p>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.</p>	<p><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></p>



#### 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.	<p>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.</p> <p>Las pautas de Operación deberán estar permanentemente actualizadas y disponibles para su reproducción en soporte digital.</p> <p><b>NOTA: Este requerimiento deberá ser cumplido por el proveedor aún en el caso de que Polla opte por no contratar este servicio opcional.</b></p>	<p><i>Describir:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lista de las pautas y procedimientos mínimos a entregar.</li><li>• Metodología a utilizar para el proceso de operación.</li><li>• Formato propuesto para las Pautas de Operación y para los procedimientos.</li><li>• Método de actualización de pautas y procedimientos.</li></ul>
68.	<p>El Proveedor deberá asignar a este proceso los recursos humanos y materiales necesarios para garantizar su correcta ejecución, respetando las leyes laborales chilenas.</p>	<p><i>Describir</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dotación de personal con que operará el Centro de Cómputos.</li><li>• Esquema de trabajo (turnos)</li></ul>
69.	<p>Contar con documentación y otras herramientas computacionales que permitan al personal de Polla, revisar el Proceso, especialmente frente a fallas de funcionamiento (Auditable).</p>	<p><i>Describir el mecanismo y las condiciones bajo las cuales el Proveedor cumplirá este requerimiento.</i></p>
70.	<p>El oferente deberá proveer un soporte técnico 24/7 a los operadores del Centro de Cómputos para resolver cualquier tipo de problema.</p>	<p><i>Describir la modalidad del soporte técnico que brindará el proveedor para cumplir con este objetivo</i></p>

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", entendiéndose 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	<i>Entregar el diseño preliminar de la solución propuesta.</i>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	<p>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.</p> <p>Este diseño debe incluir al menos todas las funcionalidades y características actuales de la AVP: <a href="http://www.polla.cl">www.polla.cl</a></p>	
72.	<p>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.</p> <p>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.</p>	<i>Describir la forma en que se conseguirá este objetivo.</i>
73.	<p>El Proveedor deberá incluir en el sistema una solución de pago en caja de Polla de los premios mayores a los apostadores.</p>	<i>Describir las soluciones propuestas.</i>
74.	<p>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).</p>	<i>Describir las soluciones propuestas.</i>
75.	<p>El Proveedor deberá incluir en el diseño e implementación de la AVP las medidas de seguridad necesarias para:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 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.</li><li>▪ 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.</li></ul>	<i>Describir la forma en que se conseguirá este objetivo.</i>
76.	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Up time mínimo del 99,5% mensual.</li><li>▪ 1,6 horas mensuales de tolerancia de falla</li></ul>	<i>Describir la forma en que se conseguirá este objetivo.</i>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	<p>como máximo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tiempo de respuesta máximo del servidor para una transacción de Internet o IVR de 10 segundos promedio mensual.</li><li>▪ Tiempo máximo de publicación de resultados de 30 minutos, a partir de su entrega por Polla.</li><li>▪ Atención de al menos el 90% de las llamadas del IVR antes de 15 segundos.</li><li>▪ Tasa de abandono de llamadas inferior al 5% después de los cinco segundos.</li></ul>	
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.	<p>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.</p> <p>Para cada una de esta fechas el Proveedor deberá confeccionar el Programa de eventos deportivos siguiendo las instrucciones y criterios contenidos en el Reglamento del Juego (ver Anexo K).</p> <p>Será responsabilidad del Proveedor determinar los factores ("odds") de cada evento y los tipos de apuestas a ofrecer en cada Programa al público.</p>	<p><i>Describir la forma y procedimientos con que se conseguirá este objetivo.</i></p>
82.	<p>Gestión del Riesgo</p> <p>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 mas Programas sea superior a dicho porcentaje, la diferencia será de cargo del Proveedor.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 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.</li><li>▪ 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</li></ul>	<p><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></p>



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	<p>del total de los premios pagados y de los premios autorizados correspondientes al mes anterior.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 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.</li><li>▪ 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.</li><li>▪ 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.</li></ul> <p>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.</p> <p>En caso que se produzca un cambio en el porcentaje autorizado para el pago de premios, se realizará un cierre del balance.</p> <p>El Proveedor deberá comprometerse a adoptar todas las acciones de gestión de riesgo necesarias que faciliten el control del riesgo.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Pay Out en línea de cada programa de juegos,</li><li>b) Información estadística detallada de cada evento deportivo (apuestas, ventas, tipo de pronóstico, etc.),</li><li>c) Información en línea detallada de todas la apuestas mayores,</li><li>d) Información en línea del comportamiento de todas las apuestas generadas, y el detalle de cada una de ellas, tanto actuales como</li></ul>	



N°	Requerimientos	Oferta del Proponente
	<p>futuras,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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,</li><li>f) Información referente a los premios pagados y por pagar,</li><li>g) Información detallada por programa de todas las ventas generadas,</li><li>h) Información detallada de todos los recibos ganadores,</li><li>i) Información de todos los resultados de los eventos deportivos.</li></ul>	
83.	<p>El Proveedor deberá imprimir y distribuir a su cargo, los Programas impresos a todos los puntos de venta.</p> <p>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.</p> <p>Los programas impresos que serán usados por los apostadores deben tener una calidad y apariencia visual uniformes, independiente del medio utilizado para su impresión.</p>	<p><i>Describir detalladamente la forma de distribución que permitirá cumplir con este requerimiento.</i></p> <p><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></p>
84.	<p><b>Servicios de operación de una mesa de ayuda a los clientes</b></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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,</li><li>b) Contratar y capacitar al personal que operará la mesa de ayuda,</li><li>c) Operar y supervisar el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda.</li></ul>	<p><i>Describir la solución propuesta y la forma de operación de la mesa de ayuda, indicando organización y recursos asignados.</i></p>