

República de Chile
Ministerio de Transportes y
Telecomunicaciones
Subsecretaría de Transportes

GHH/MWP/GMI/ROJ/PASM

MINISTERIO DE HACIENDA OFICINA DE PARTES RECIBIDO
--

CONTRALORÍA GENERAL TOMA DE RAZÓN RECEPCIÓN	
23 ENE. 2013	
DEPART. JURÍDICO	
DEPT. T. R. Y REGISTRO	
DEPART. CONTABIL.	
SUB DEPTO. C. CENTRAL	
SUB DPTO. E. CUENTAS	
SUB DEPTO. C. P. Y BIENES NAC.	
DEPART. AUDITORIA	
DEPART. V. O. P. U. Y T.	
SUB DEPTO. MUNICIP.	24 ENE. 2013
REFRENDACIÓN	

DIVISION DE INFRAESTRUCTURA
Y REGULACION

 DSU
MSOL
CUF

 27 JUN 2013

APRUEBA CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE EMISIÓN Y POST-VENTA DEL MEDIO DE ACCESO Y PROVISIÓN DE RED DE COMERCIALIZACIÓN Y CARGA DEL MEDIO DE ACCESO AL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE SANTIAGO.

RESOLUCIÓN N°

287

Santiago,

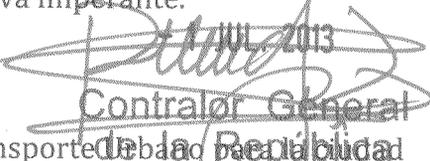
21 DIC 2012

CONTRALORIA GENERAL OFICINA GENERAL DE PARTES 27 JUN. 2013

VISTOS: La Ley N°18.696; los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda; el Decreto con Fuerza de Ley N°343, de 1953, del Ministerio de Hacienda; el Decreto Ley N°557, de 1974, del Ministerio del Interior; la Ley N°18.059; el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; la Ley N°20.504, que modifica el régimen jurídico del transporte público concesionado; la Resolución N°117, de 2003, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante "el Ministerio", que aprobó las Bases de Licitación Pública de Uso de Vías de la Ciudad de Santiago para la Prestación de Servicios Urbanos de Transporte Público Mediante Buses; la Resolución N°15, de 2004, que aprobó las Bases de Licitación Pública del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago; la Resolución N°1853, de 2005, del Ministerio, que aprobó el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago y sus Anexos; los Contratos Ad-referéndum de Concesión de Uso de Vías para la Prestación de Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros mediante Buses, aprobados por Resoluciones N°246, N°258 y N°259, de 2011; y N°1, N°2, N°105, N°121; la Resolución N° 285, que aprueba término de contrato y nuevo contrato que indica, todas de 2012 y todas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones dictadas en conjunto con el Ministerio de Hacienda; la Resolución N°1.600 de la Contraloría General de la República, y la demás normativa imperante.

TOMADO RAZON CON ALCANCE

CONSIDERANDO:

041250

 Contralor General de la República
 11 JUL 2013

1. Que en el marco del Plan de Transportes de la República de Santiago y en el ejercicio de sus atribuciones, el Ministerio efectuó la Licitación Pública de Uso de Vías de la Ciudad de Santiago para la Prestación de Servicios Urbanos de Transporte Público Remunerado de Pasajeros Mediante Buses, y estableció el contenido de las Bases de Licitación, en adelante "Bases de Licitación Pública de Vías", fijando condiciones de operación, utilización de vías, normas técnicas, de emisiones y de seguridad. Las bases de licitación fueron aprobadas por la Resolución N°117, individualizada en el Vistos.

00473/2013

RETIRADO SIN TRAMITAR	
FECHA: 27 JUN. 2013	CON OFICIO N° 3537.

2. Que el diseño del Plan de Transporte Urbano recogido en las Bases de Licitación Pública de Vías, no solo consideraba la entrega en concesión del uso de vías para la prestación de los servicios de transporte, sino también requería **-como condición necesaria para su funcionamiento-**, la prestación de los siguientes servicios complementarios:

- a. Emisión del medio de acceso; generación y distribución de cuotas de transporte y provisión de la red de comercialización y carga del medio de acceso al Sistema de Transporte Público de la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, en adelante el "Sistema" ;
- b. Provisión del equipamiento necesario para la validación y registro de los viajes y/o sus etapas,
- c. Recaudación, administración, custodia y contabilización de los recursos del Sistema y su distribución entre los diversos integrantes del Sistema.

Estos servicios complementarios fueron agrupados y licitados en un único proceso. Las bases de la licitación respectivas fueron aprobadas por la Resolución N°15, de 2004, del Ministerio, en adelante "Licitación Pública AFT 2004". El Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, en adelante el "Contrato AFT", se suscribió entre el Administrador Financiero de Transantiago S.A., en lo sucesivo el "AFT" y el Ministerio, el 28 de julio de 2005.

3. Que, sin embargo y como es de público conocimiento, el Sistema se vio afectado por una serie de situaciones que tornaron crítico su funcionamiento, lo que exigió una urgente e impostergable revisión de los servicios y sus prestadores.
4. Que el Ministerio en ejercicio de sus atribuciones y en cumplimiento de su fin, se abocó a la revisión y rediseño del Plan de Transportes Urbano de la ciudad de Santiago con el objeto de introducir mejoras orientadas principalmente a (i) alcanzar una reducción global de los costos del sistema, (ii) focalizar la operación en la calidad de los servicios y (iii) reconocer la necesidad de adecuación de los servicios a las necesidades cambiantes de la población y al constante movimiento de la ciudad.
5. Que en este contexto, por Resoluciones N°246, N°258 y N°259, de 2011 y N°1, N°2, N°105 y N°121, de 2012, todas del Ministerio dictadas en conjunto con el Ministerio de Hacienda, se aprobaron los nuevos Contratos Ad-referéndum de Concesión de Uso de Vías para la Prestación de Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros mediante Buses. De esta forma, el sistema de transporte quedó conformado por 7 concesionarios de uso de vías.
6. Que por otra parte, la estructura de los servicios complementarios recogida tanto en las Bases de Licitación Pública AFT 2004 como en el Contrato AFT, considera en su diseño una serie de supuestos que no se condicen con la realidad de la operación, que dificultan su óptimo funcionamiento y restan flexibilidad frente al dinamismo propio que caracteriza el desarrollo de la actividad de transporte a que acceden. Además, el modelo de servicios recogido en el Contrato AFT (así como en las Bases de Licitación Pública de Vías) se estructuró sobre la base de un sistema tarifario integrado cuyo financiamiento provendría íntegramente del pago de las tarifas de los usuarios y sólo eventualmente se beneficiaría con los aportes del Estado.

7. Que con el fin de generar mayores eficiencias, contribuir de mejor manera a la calidad de los servicios y obtener una mejor atención a los usuarios del Sistema, se requiere desagregar los distintos servicios complementarios que recoge el Contrato AFT, para su distribución en varios prestadores. En términos generales, la desagregación permitiría la apertura del mercado, la reducción de costos, el incremento en la cobertura de los servicios, la redefinición de las funcionalidades así como de las responsabilidades, el desarrollo de nuevas tecnologías y la mejora de las herramientas de control.

En este contexto, se contempla redefinir los servicios complementarios en a lo menos las siguientes categorías: (i) servicios de administración financiera de los recursos del Sistema; (ii) servicios de comercialización y carga del medio de acceso; y (iii) servicios tecnológicos; para su posterior entrega a uno o más prestadores calificados.

8. Que, en consecuencia, para la reformulación de los servicios complementarios en los términos establecidos en el considerando precedente, por Resolución N° 285, de 2012, del Ministerio dictada en conjunto con el Ministerio de Hacienda; se puso término anticipado al Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago.
9. Que, sin embargo, el término anticipado del Contrato AFT no es capaz de resolver por sí sólo los problemas que afectan el sistema de transporte público de la ciudad de Santiago, pues la terminación del referido contrato es sólo un medio para alcanzar los objetivos perseguidos con el rediseño.
10. Que, en concordancia con ello, el Ministerio en su calidad de órgano rector en materia de tránsito y transporte por las calles y caminos del territorio nacional, y sobre la base de las atribuciones que el legislador le ha entregado, puede por razones de buen servicio y de interés público designar un nuevo prestador de servicios complementarios a través de una contratación directa.

En efecto, para el evento del término anticipado de los actuales contratos, la Ley N°18.696 prevé en su artículo 3° inciso 11, que: *“Por razones de interés público y de buen servicio, cuando se verifique alguno de los supuestos establecidos en el inciso segundo de este artículo, también podrá, en forma transitoria, contratar directamente, hasta por tres años o hasta el término del plazo de la concesión, mediante decreto firmado por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones y el de Hacienda...”*

11. Que la asignación directa permite (i) velar por la continuidad de los servicios e (ii) implementar a la brevedad las mejoras necesarias para no prolongar: las deficiencias en la calidad de los servicios de transporte, los altos costos del sistema, y la falta de adecuación del sistema a las cambiantes necesidades de demanda de la población, entre otras.
12. Que de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°18.696, artículo 3° *terdecies*, corresponde al Ministerio adoptar las medidas necesarias para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios de transporte y resguardar los derechos de los usuarios de dichos servicios.
13. Que de no mediar una nueva contratación, el término anticipado del Contrato AFT, dejaría sin servicios de transporte a un número importante de usuarios por falta de lugares donde comercializar y cargar el medio de acceso a los servicios de transporte, afectando con ello el

traslado y el libre desplazamiento necesario y requerido para desarrollar todas las actividades que los usuarios efectúan en su vida diaria.

14. Que, justamente, la asignación directa permite resguardar la continuidad de los servicios y derechos de los usuarios, mediante la incorporación al sistema de transporte de las mejoras necesarias para:
 - a. Reorientar los servicios de transportes y sus servicios complementarios hacia un nuevo modelo que incentive la calidad del servicio brindado a la población y permita mejorar las herramientas de control de los servicios complementarios, por la vía de focalizar la operación en la calidad de los servicios y satisfacción al usuario, redefiniendo los servicios y el actual rol del proveedor de servicios complementarios para efectos de alcanzar el estándar de calidad deseado.
 - b. Procurar la reducción del déficit financiero del Sistema y la estabilidad financiera de sus diferentes actores.
 - c. Reconocer la necesidad de adecuación de los servicios a las necesidades cambiantes de la población y al constante movimiento de la ciudad.
 - d. Orientar la fiscalización y sanciones administrativas al logro de los objetivos antes indicados.

15. Que, en consecuencia, resultan claras y evidentes las razones de interés público que obligan a este Ministerio a suscribir directamente un nuevo contrato para la prestación de los servicios complementarios de administración financiera de los recursos del Sistema, particularmente si se considera el deber de la autoridad de transporte de velar por que la prestación del servicio de transporte se entregue a todos los habitantes de las comunas que comprende el Sistema.

16. Que, en este sentido, METRO S.A. tiene un rol preponderante en el Sistema y en la provisión de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, por lo que resulta evidente que existen eficiencias y sinergias que deben ser aprovechadas en beneficio de los usuarios del Sistema.

De esta forma, se ha estimado conveniente que la labor que METRO S.A. realiza actualmente, se complemente y extienda geográficamente al resto de la ciudad, a efectos de alcanzar una prestación eficaz, transparente y de calidad de los servicios de Emisión y Post Venta del Medio de Acceso, y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, que considera desde la emisión, distribución, administración y servicio de Post Venta del Medio de Acceso; la Habilitación de Cuotas de Transporte y Provisión de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, hasta la recaudación de los recursos pagados por los Usuarios para acceder a los servicios del Sistema de Transporte Público Remunerado de Pasajeros de la Ciudad de Santiago y su depósito en las Cuentas Bancarias del Sistema, además de la entrega de información al Ministerio, a los usuarios y a los demás proveedores de servicios del Sistema que corresponda.

17. Que en relación con el cumplimiento de los requisitos señalados en el inciso segundo del artículo 3 de la Ley N°18.696, esto es, que existan casos de congestión de vías, de deterioro del medio ambiente y/o de las condiciones de seguridad de las personas o vehículos producto de la circulación vehicular, cabe manifestar que, sin perjuicio de los hechos públicos y notorios que acreditan el cumplimiento de cada uno de los señalados requisitos, a la fecha de dictación de las Bases de Licitación Pública de Vías se acreditó el cumplimiento de lo indicado en la Ley N°18.696 para todo el período que abarcaba el sistema de transporte recogido en las citadas Bases de Licitación.,

18. Que respecto de los restantes requisitos señalados en la Ley N°18.696 para la procedencia de la contratación directa, a saber, que el nuevo contrato sea aprobado a través de un decreto firmado, en forma conjunta, por el Ministro de Transportes y el Ministro de Hacienda y que su vigencia se extienda por 3 años o hasta el término del plazo original de concesión, cabe manifestar que tanto el presente acto administrativo como el contrato que se aprueba cumplen expresamente con dichas disposiciones.
19. Que en consecuencia, se cumplen todas las condiciones de procedencia para la contratación directa previstos en el citado artículo 3° inciso 11 de la Ley 18.696.
20. Que en atención a lo expuesto, el Ministerio ha suscrito un *Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago*, velando de esta forma por el bien común, especialmente por los usuarios del transporte público de pasajeros de la ciudad de Santiago, al permitir que éstos cuenten con los medios necesarios para desarrollar sus actividades con plena normalidad.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el *Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago*, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., de fecha catorce de diciembre de 2012, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

Anal 2017

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE EMISIÓN Y POST-VENTA
DEL MEDIO DE ACCESO Y PROVISIÓN DE RED DE COMERCIALIZACIÓN Y CARGA DEL MEDIO DE
ACCESO AL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE SANTIAGO**

ENTRE

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES DE CHILE

Y

METRO S.A.

En Santiago de Chile, a 14 de diciembre de dos mil doce, entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, representado por su Ministro don Pedro Pablo Errázuriz Domínguez, ingeniero civil, cédula nacional de identidad N°7.051.188-6, ambos domiciliados para estos efectos en calle Amunátegui N°139, de la comuna y ciudad de Santiago, en adelante el **“Ministerio”**, por una parte, y por la otra, la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., Rut N° 61.219.000-3, representada por su Gerente General, don Roberto Bianchi Poblete, cédula nacional de identidad N° 8.480.717-6, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O’Higgins N° 1414, de la comuna de Santiago, ciudad de Santiago, en adelante **“METRO”**, los comparecientes mayores de edad, quienes acreditan sus identidades con las cédulas citadas y exponen: que han convenido en la celebración de un contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga de Cuotas de Transporte en los Medios de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, que se regirá por las disposiciones legales aplicables y, en particular, por las cláusulas siguientes (en adelante el **“Contrato de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso”** o **“Contrato”**).

El Ministerio y el METRO podrán ser referidos individualmente como **“Parte”** y colectivamente como las **“Partes”**.

TÍTULO I PREÁMBULO

El transporte público es importante en el desarrollo de la vida de los habitantes de la Región Metropolitana, pues constituye el medio con que cuenta la mayoría de la población para sus traslados.

Desde el inicio del Plan de Transporte Urbano de Santiago, en el cual se inserta el Sistema de Transporte Público Remunerado de Pasajeros de la Ciudad de Santiago (en adelante e indistintamente, el **“Sistema Transantiago”**, el **“Sistema”**, o **“Transantiago”**), METRO ha provisto sus servicios de transporte bajo un régimen de integración tarifaria, que ha permitido a los usuarios de METRO, así como a los usuarios de los demás servicios de transporte del Sistema, acceder de manera global e integrada a un servicio público tan relevante como lo es el transporte público de pasajeros que se presta en la provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo.

La importancia de contar con un Sistema de Transporte Público eficiente, seguro y de calidad motivó el desarrollo, por parte del Ministerio, de un proceso de revisión y evaluación global sobre el funcionamiento del Sistema Transantiago y los distintos Contratos de Concesión de Uso de Vías y de prestación de servicios complementarios celebrados en conformidad de lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N° 18.696.

Para posibilitar la reformulación del marco normativo aplicable al Sistema de Transporte Público y soslayar las deficiencias asociadas a su estructura, concepción y diseño, la Ley N°20.504, publicada el 19 de marzo de 2011, que modifica el artículo 3° de la Ley N°18.696, introdujo una serie de adecuaciones al régimen jurídico del transporte público concesionado con la finalidad de

dotar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de nuevas herramientas en la gestión de los Contratos de Concesión de Uso de Vías y Servicios Complementarios.

Conforme a la Ley N°20.504, la regulación jurídica del Sistema de Transporte Público tendrá por finalidad la obtención de un servicio de calidad, que reconozca como núcleo central el interés público comprometido en el desarrollo de la actividad de transporte público y, asimismo, considere respecto de los Proveedores de Servicios del Sistema un régimen contractual que otorgue confianza, certeza, estabilidad jurídica y garantía de sus derechos y deberes. Para tal efecto los artículos 3°, inciso 11; 3° decies letra b; y 3° undecies de la Ley N° 18.696, facultan al Ministerio en caso de término anticipado del contrato de concesión de uso de vías o de servicios complementarios para designar un nuevo concesionario o prestador de servicios, mediante licitación pública o bien mediante contratación directa en el evento de reunirse los requisitos específicos que hacen procedente esta forma de contratación administrativa.

Conforme al nuevo diseño del Sistema de Transporte Público definido por el Ministerio para la ciudad de Santiago, resulta indispensable contar con un proveedor especializado en servicios de emisión, distribución, administración y servicio de Post Venta del Medio de Acceso; la Provisión de la Red de Comercialización y Carga de Cuotas de Transporte; la recaudación de los recursos pagados por los Usuarios para acceder a los Servicios del Sistema de Transporte Público Remunerado de Pasajeros de la Ciudad de Santiago y su depósito en las Cuentas Bancarias del Sistema; y la entrega al Ministerio, a los Usuarios y a los demás Proveedores de Servicios del Sistema que corresponda de la información establecida en este Contrato, necesarios para el adecuado funcionamiento de los diferentes servicios que integran el Sistema.

Por su parte, al Ministerio corresponderá el rol de regulador, coordinador y fiscalizador de los Servicios de Transporte Público remunerado de pasajeros mediante buses y sus Servicios Complementarios. Estos últimos comprenden los siguientes rubros:

- A. Emisión y distribución del Medio de Acceso que permitirá a los Usuarios acceder a los Servicios del Sistema de Transporte Público. Este servicio comprenderá además la provisión de los servicios de Post-Venta del Medio de Acceso para la atención al Usuario una vez que éste haya adquirido el Medio de Acceso y/o Cuotas de Transporte.
- B. Provisión de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso. Este servicio considera la Habilitación de Cuotas de Transporte.
- C. Servicios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema, que comprenden la contabilización y control de Cuotas de Transporte, la recepción, el depósito, custodia, administración, contabilización y registro de los recursos provenientes de la comercialización, carga y usos de Cuotas de Transporte, así como aquellos correspondientes a las multas cursadas a los Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios, y los eventuales aportes provenientes del Estado u otras personas naturales o jurídicas, públicas o privadas. La prestación de estos servicios considerará, asimismo, el cálculo de las liquidaciones de pago de los Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios del Sistema y el proceso de pago y rendición de fondos.
- D. Servicios de Homologación y acreditación de equipos.
- E. Servicios Tecnológicos que comprenden la provisión, mantención, servicio técnico, soporte

y reposición del equipamiento necesario para la Carga del Medio de Acceso, Validación y registro de Viajes, los servicios necesarios para la correcta operación, entre otros, de los servicios prestados por los demás Proveedores de Servicios del Sistema. Estos servicios considerarán, además, el posicionamiento de buses, responsable de la captura, procesamiento y distribución de la información generada por los servicios de transporte a los distintos actores del Sistema y la explotación de los Sistemas Centrales compuestos por el Clearing, Switch y HSA, tanto en el flujo de información, como en el procesamiento de los registros transaccionales del Medio de Acceso.

- F. Otros servicios complementarios que el Ministerio contrate o disponga, de conformidad a la normativa vigente.

Atendido que METRO tiene la calidad de eje estructurante del Sistema y que en la actualidad desarrolla en su propia red una parte importante de las funciones señaladas en el literal B. precedente, resulta evidente que existen eficiencias y sinergias que deben ser aprovechadas en beneficio de los usuarios del Sistema.

De esta forma, las Partes han estimado conveniente que la labor que METRO realiza actualmente se complemente y extienda geográficamente al resto de la ciudad, a efectos de alcanzar una prestación eficaz, transparente y de calidad de los servicios de Emisión y Post Venta del Medio de Acceso, y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso que se establecen en detalle en la cláusula 7 de este instrumento, que consideran desde la emisión, distribución, administración y servicio de Post Venta del Medio de Acceso; la Habilitación de Cuotas de Transporte y Provisión de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, hasta la recaudación de los recursos pagados por los Usuarios para acceder a los servicios del Sistema de Transporte Público Remunerado de Pasajeros de la Ciudad de Santiago y su depósito en las Cuentas Bancarias del Sistema, además de la entrega al Ministerio, a los Usuarios y a los demás Proveedores de Servicios del Sistema que corresponda de la información establecida en este Contrato.

Para la celebración del presente contrato, se ha tenido presente que METRO es una sociedad anónima del Estado, cuyos accionistas son el Fisco de Chile, representado por el Ministerio de Hacienda, y la CORFO, por la cual el Estado desarrolla las actividades empresariales autorizadas por la Ley 18.772, sociedad anónima que tiene por objeto la realización de todas las actividades propias del servicio de transporte de pasajeros en ferrocarriles metropolitanos u otros medios eléctricos complementarios y las anexas a dicho giro, pudiendo con tal fin constituir o participar en sociedades y ejecutar cualquier acto u operación relacionados con el objeto social.

Conforme a lo anterior, METRO es una sociedad regida por el derecho privado y no sujeta a una regulación especial (en cuanto a que su actividad no se encuentra sujeta a normas de derecho público), por lo cual no cuenta con un ente u órgano administrativo que pueda imponerle obligaciones o modos de actuación en cuanto al desarrollo de su actividad propia, ni en el ámbito comercial, por lo que toda decisión administrativa y comercial queda entregada exclusivamente a su Directorio. Dentro de estas decisiones encontramos las adoptadas a fin de integrar a METRO al Sistema Transantiago, lo que ha sido realizado mediante su integración tarifaria y la consecencial adopción del Medio de Pago, por la vía voluntaria y contractual.

Contrato MTT-Metro/P4

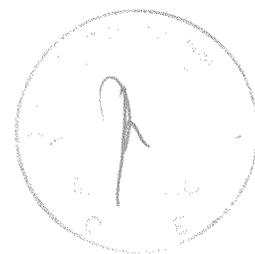
TÍTULO II
DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1.- DEFINICIONES

Para los efectos de este Contrato y sus Anexos, y sin perjuicio de las definiciones contempladas en otras cláusulas de este instrumento, y a menos que el contexto indique claramente otro significado, los términos cuya primera letra figura en mayúscula (salvo cuando se deba exclusivamente a que inician una oración o constituyen un nombre propio o sigla), en plural o singular, tendrán el significado que, para cada uno de ellos, se les asigna en la presente cláusula:

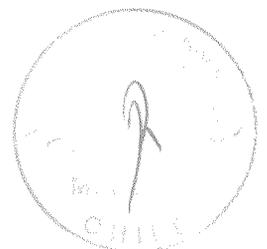
- 1.1. **Actores del Sistema:** El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte, Proveedores de Servicios Complementarios y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 1.2. **Administrador de Contrato:** Funcionario público, de planta o a contrata, designado por Resolución de la Subsecretaría de Transportes para desarrollar las labores que se le encomiendan en este Contrato. Podrá, excepcionalmente, designarse un profesional contratado a honorarios con la calidad de Agente Público.
- 1.3. **Administración del Medio de Acceso:** es el significado que se le asigna a dicho concepto en la cláusula B.3 del Anexo 1.
- 1.4. **Administrador Financiero de Transantiago (AFT):** Persona jurídica que es la contraparte del Ministerio en el "Contrato de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago" (Contrato AFT), o quien la suceda en sus funciones.
- 1.5. **Antena Segura:** Dispositivo electrónico programable que tiene por propósito administrar el protocolo de seguridad y comunicación entre el Medio de Acceso y cualquier equipo cargador, de cualquier naturaleza, que requiera leer o modificar la información contenida en el Medio de Acceso. Todos los dispositivos que requieran acceder a la información almacenada en un Medio de Acceso para cargar Cuotas de Transporte deben hacerlo por medio del protocolo administrado por una Antena Segura.
- 1.6. **Aplicaciones del Sistema Central:** Es el conjunto de componentes de software identificados como Clearing, Switch, HSA, Carga Remota y Administración de Aplicación del Medio de Acceso, y sus subsistemas o módulos, provistos por el Proveedor de Servicios Tecnológicos. Cabe señalar que es facultad del Ministerio definir sus funcionalidades.
- 1.7. **Autoservicio (AS):** Aquel tipo de Punto de Comercialización y/o Carga del Medio de Acceso que consiste en un equipo que es operado directamente por el Usuario, sin asistencia de terceros, y que opera con efectivo o contra medios de pago distintos del efectivo.
- 1.8. **Autorizador de Medios de Pago:** Persona jurídica que, facultada por el Ministerio o quien éste designe, autoriza la carga de Cuotas de Transporte en un dispositivo del Sistema o Medio de Acceso, considerando, entre otros aspectos, la seguridad y protocolo establecido por el Ministerio, garantizando a todo evento su pago al Sistema. Para este efecto, el Ministerio ha conferido a METRO la facultad de aprobar quiénes serán Autorizadores de Medios de Pago.
- 1.9. **Aviso de Falla de Servicio:** Comunicación que METRO debe generar y dirigir al Administrador de Contrato y al correspondiente Proveedor de Servicios Complementarios

Contrato MTT-Metro/P5



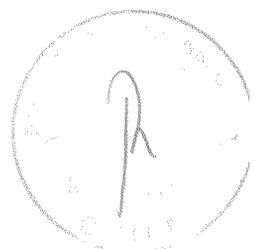
- relacionado, con la finalidad de comunicar la existencia de alguna falla o deficiencia en los servicios que dicho Proveedor de Servicios Complementarios relacionado le preste a METRO.
- 1.10. **Boleto Edmonson:** Es aquel medio unitario de acceso, sin integración tarifaria, de los servicios de transporte que provea METRO, a ser comercializado en la Red de METRO.
 - 1.11. **Caducidad de Cuotas de Transporte o de #RA:** Pérdida del derecho a utilizar las Cuotas de Transportes cargadas en un Medio de Acceso y/o #RA por el transcurso del plazo y condiciones definidas por el Ministerio, y que origina la pérdida del saldo de Cuotas de Transporte registrado en el Medio de Acceso y/o #RA sin derecho a reembolso alguno para el Usuario.
 - 1.12. **Carga Remota:** Proceso por el cual un Usuario carga Cuotas de Transporte, utilizando el Switch y los Autorizadores de Medios de Pago respectivos. Puede ser en forma asistida (Cargador) o no (tótem, Autoservicio).
 - 1.13. **Cargador:** Equipo ubicado en los PCMA.
 - 1.14. **Carga del Medio de Acceso o Carga:** Es la acción de registrar en el Medio de Acceso Cuotas de Transporte ya generadas, mediante una Antena Segura.
 - 1.15. **Clearing:** Aplicativo que forma parte del Sistema Central provisto por el Operador Tecnológico y explotado por éste, cuyo principal objeto es determinar e informar la distribución de las transacciones entre los distintos Proveedores de Servicios del Sistema, de acuerdo a las reglas definidas en los contratos suscritos entre éstos y el Ministerio.
 - 1.16. **CLP\$:** Pesos chilenos, moneda corriente de curso legal.
 - 1.17. **Comercialización del Medio de Acceso:** Venta de Medios de Acceso al público, a través de los diferentes Puntos de Venta.
 - 1.18. **Condiciones de Acceso:** Derecho a acceder a los Servicios de Transporte del Sistema bajo tarifas definidas y autorizadas por el Ministerio, tales como Contrato de Postpago u otro que defina el Ministerio, de acuerdo a las funcionalidades de la Tecnología Multivía.
 - 1.19. **Contrato AFT:** Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la Ciudad de Santiago, celebrado en el AFT y el Ministerio con fecha 14 de diciembre de 2012.
 - 1.20. **Contrato de Emisión y Post Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Carga o Contrato:** El presente instrumento, así como sus respectivos anexos y/o documentos complementarios acordados por las Partes.
 - 1.21. **Contrato de Concesión de Uso de Vías:** Corresponde al contrato de concesión de uso de vías, celebrado conforme a la Ley N°18.696, entre el Ministerio y un Proveedor de Servicios de Transporte distinto de METRO en calidad de concesionario, para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses.
 - 1.22. **Contrato INDRA:** Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la Ciudad de Santiago, celebrado entre INDRA S.A. y el Ministerio con fecha 21 de diciembre de 2012.
 - 1.23. **Contrato SONDA:** Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la Ciudad de Santiago, celebrado entre SONDA S.A. y el Ministerio con fecha 14 de diciembre de 2012.
 - 1.24. **Convenio de Transporte:** corresponde al Convenio firmado entre METRO y el MTT mediante el cual METRO se obliga a prestar servicios de transporte de pasajeros y se fija su remuneración por tal concepto.
 - 1.25. **Coordinación Transantiago:** Corresponde a la Secretaría Ejecutiva del Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la ciudad de Santiago, de conformidad a lo dispuesto en el Instructivo Presidencial N°1, de 2003, o la(s) entidad(es) que la sucedan o reemplacen en sus funciones.
 - 1.26. **Cuentas Bancarias del Sistema:** Son las cuentas corrientes bancarias abiertas, mantenidas, administradas y operadas por el AFT en su calidad de Administrador de los Recursos del Sistema, a su nombre, y que son administradas por el AFT en virtud del contrato celebrado entre el AFT y el Ministerio, de las instrucciones que al efecto imparta el Ministerio y de los mandatos irrevocables

- conferidos por los Proveedores de Servicios de Transporte.
- 1.27. **Cuentas Contables del Sistema:** Corresponden a las cuentas contables que debe mantener y operar el AFT, con el objeto de registrar los distintos movimientos contables y financieros de los Recursos del Sistema.
 - 1.28. **Cuota de Transporte (CT):** Unidad contable en la que se registra el valor contenido en cada Medio de Acceso, para ser utilizado por los Usuarios exclusivamente para pagar los Servicios de Transporte. Cada Cuota de Transporte equivale a un peso moneda de curso legal en Chile pagado por un Usuario para adquirir el derecho a utilizar servicios de transporte del Sistema (CLPS 1 = CT 1).
 - 1.29. **Destruir Cuotas de Transporte:** Acto de reducir contablemente las Cuotas de Transporte asignadas a un Medio de Acceso, sin contraprestación de servicios de transporte.
 - 1.30. **Día Hábil:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto festivos o feriados.
 - 1.31. **Día Hábil Bancario:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto festivos o feriados y cualquier otro día que fije el Superintendente de Bancos como de no atención al público por los bancos, de acuerdo al artículo 38° de la Ley General de Bancos.
 - 1.32. **Días:** Días corridos. Salvo que se exprese de otra forma, los plazos establecidos en el presente Contrato se entenderán de días corridos. En caso que un plazo de Días venza un sábado, domingo o Feriados, éste se entenderá prorrogado hasta el Día Hábil siguiente.
 - 1.33. **Distribución del Medio de Acceso:** es el significado que se le asigna a dicho concepto en la cláusula B.2 del Anexo 1.
 - 1.34. **Emisión del Medio de Acceso:** corresponde a la gestión del Soporte del Medio de Acceso y la realización de todas aquellas funciones que se especifican en el Anexo 1 del Contrato.
 - 1.35. **Emisor del Medio de Acceso:** Entidad responsable de la emisión, provisión, distribución y servicio de Post- Venta del Medio de Acceso, de la destrucción de los distintos Medios de Acceso y de la unicidad de cada Medio de Acceso, así como de la entrega oportuna de la información que requieren los Sistemas Centrales para la correcta contabilización de la utilización de los Medios de Acceso, bajo las normas de seguridad establecidas.
 - 1.36. **Encargado del Contrato:** Persona designada por METRO, que actuará como contraparte ante el Ministerio y como representante de METRO para todos los efectos que digan relación con la ejecución y cumplimiento de los Servicios materia del Contrato.
 - 1.37. **Equipo de Administración de Emergencias (EAE):** Conjunto de personas que deberán coordinar, controlar y resolver una situación de emergencia que se origine en el Sistema, producto de una falla o desperfecto tecnológico o cualquier otro evento que altere su normal funcionamiento.
 - 1.38. **Falla del Medio de Acceso:** Es un defecto electrónico, físico o lógico, del Medio de Acceso que impide su correcto funcionamiento.
 - 1.39. **Formato:** Conjunto específico de las principales características de un Medio de Acceso; a saber, el Soporte específico utilizado y la posibilidad o no de recarga por parte de los Usuarios. Cada Formato considera distintos tipos.
 - 1.40. **Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato:** significa las 10 boletas de garantía bancaria identificadas en la cláusula 9.1.1. del presente Contrato.
 - 1.41. **Habilitación de Cuotas de Transporte:** Ejecución por parte de METRO de una transacción electrónica en aquellos sistemas computacionales o informáticos que se definan, que permite la disponibilidad de Cuotas de Transporte en las Redes de Comercialización y Carga, para su posterior comercialización a los Usuarios del Sistema.
 - 1.42. **HSA:** Corresponde al equipamiento y aplicaciones del Sistema Central que permiten controlar la seguridad de parte del Sistema de Acceso Electrónico y de la Administración de Recursos del Transporte Público de Santiago.
 - 1.43. **Índice de Precios al Consumidor (IPC):** Es el índice determinado por el Instituto Nacional



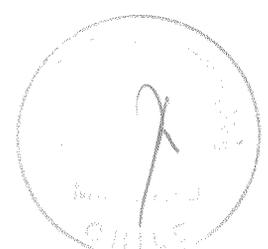
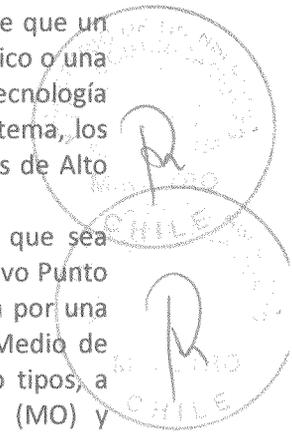
de Estadísticas para medir la variación de los precios de una canasta de bienes y servicios adquirida por hogares urbanos del conjunto de las capitales regionales y sus zonas conurbadas dentro de las fronteras del país, conforme lo define el "Manual Metodológico del Índice de Precios al Consumidor (IPC) Nacional Base Anual 2009=100" del referido instituto, o el indicador que lo reemplace.

- 1.44. **Informe de Ventas Mensual:** Corresponde al informe mencionado en la cláusula 12.1, que indica el total de lo recaudado por concepto de transacciones de carga efectuadas por los Usuarios, a través de las Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso o por vías remotas y venta de Boletos Edmonson, correspondiente al mes calendario anterior, es decir, entre el primer y el último día del mes anterior.
- 1.45. **Instrucciones:** Comunicaciones formales emanadas del Ministerio, por sí o a través del Administrador del Contrato, en virtud de las cuales se requiere a METRO la ejecución o no ejecución de determinadas acciones en relación a los Servicios que presta conforme al presente Contrato. En ningún caso estas instrucciones podrán exceder de las obligaciones válidamente asumidas por METRO en virtud del presente instrumento.
- 1.46. **Lista Negra:** Corresponde al listado de Medios de Acceso que, independientemente de su saldo, deben ser inhabilitados para ser utilizados en los equipos que componen la Red de Carga y Validación del Sistema de Transporte.
- 1.47. **Medio de Acceso:** Es un Medio sin Contacto implantado en o adosado a cualquier Soporte debidamente autorizado por el Ministerio, que permite acceder a los Servicios de Transporte del Sistema y pagar la Tarifa correspondiente.
- 1.48. **Medio de Pago:** Instrumento que permite al Usuario realizar la carga de Cuotas de Transporte, tales como, billetes, monedas, tarjetas de crédito o débito y otros.
- 1.49. **Medio sin Contacto:** Elemento tecnológico conformado por el hardware y software definido por el Emisor del Medio de Acceso y autorizado por el MTT que, incorporado en un Soporte, actúa como Medio de Acceso al Sistema de Transporte.
- 1.50. **Mesanina:** Es aquel sector o sectores intermedios de toda Estación de METRO, dispuestos en, el caso de estaciones subterráneas, entre la superficie y los andenes y vías por los que circulan los trenes, y en el caso de las estaciones en viaducto, en un nivel superficial o más alto al de la superficie e inferior a los andenes y vías, y que sirve como plataforma de servicio y atención a los Usuarios para, entre otros fines, la realización de operaciones de comercialización y carga de Medios de Acceso.
- 1.51. **METRO:** Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., o quien lo suceda o reemplace en sus funciones.
- 1.52. **Ministerio o MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 1.53. **Móviles (MO):** Aquel tipo de Punto asistido de Comercialización y/o Carga del Medio de Acceso que dispone de elementos que le permiten circular libremente sin comunicación física.
- 1.54. **Niveles o Estándares de Servicio:** Son aquellos que se definen en el Anexo 2 del presente Contrato.
- 1.55. **Nuevo Proveedor:** Persona jurídica encargada de prestar los Servicios Complementarios de Emisión y Post-venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, que haya sido designado por el Ministerio para desarrollar dichas labores, una vez expirado el presente Contrato.
- 1.56. **PCMA o Punto de Carga Presencial del Medio de Acceso:** tiene el significado que se asigna en la cláusula C.1.1 del Anexo 1.



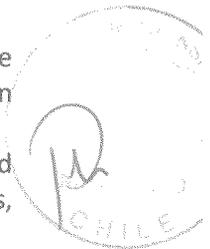
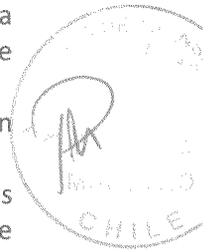
- 1.57. **PCMAV:** tiene el significado que se asigna en la cláusula C.1.2 del Anexo 1.
- 1.58. **Período de Cura:** Es el plazo de Días concedido a METRO de conformidad al Anexo 4 del Contrato, para subsanar hechos u omisiones constitutivos de una posible infracción a las obligaciones establecidas en el presente Contrato o a los Niveles de Servicio contemplados en el Anexo 2 del presente instrumento.
- 1.59. **Plan de Mejoramiento:** Es el conjunto de medidas definidas por METRO anualmente para la prestación de los Servicios y que serán implementadas durante el año siguiente.
- 1.60. **Point-of-Sale o Punto de Venta (POS):** Cargador dispuesto en los PCMA, que permite a los Usuarios la carga de Cuotas de Transporte en el Medio de Acceso.
- 1.61. **Punto de Carga:** Significa todo lugar, instalación o instancia en la que sea posible que un Usuario cargue un Medio de Acceso, sea el respectivo Punto de Carga un lugar físico o una instancia móvil, automática u operada por una persona. En cuanto la tecnología correspondiente a las Tarjetas sea el único Medio de Acceso utilizado por el Sistema, los Puntos de Carga serán de cinco tipos, a saber: Autoservicio (AS), Fijos (FO), Fijos de Alto Estándar (FAE), Móviles (MO) y Validadores.
- 1.62. **Punto de Comercialización:** Significa todo lugar, instalación o instancia en la que sea posible que un Usuario del Sistema adquiera un Medio de Acceso, sea el respectivo Punto de Comercialización un lugar físico o una instancia móvil, automática u operada por una persona. En cuanto la tecnología correspondiente a las Tarjetas sea el único Medio de Acceso utilizado por el Sistema, los Puntos de Comercialización serán de cinco tipos, a saber: Autoservicio (AS), Fijos (FO), Fijos de Alto Estándar (FAE), Móviles (MO) y Validadores.
- 1.63. **Proveedores de Infraestructura del Sistema:** Son aquellos concesionarios de obras públicas que construyan, mantengan y exploten obras públicas fiscales conforme a la modalidad establecida en el artículo 87 del DFL 850 de 1997 y que serán utilizadas por los Proveedores de Servicios de Transportes.
- 1.64. **Proveedores de Servicios del Sistema:** El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte, Proveedores de Servicios Complementarios y Proveedores de Infraestructura.
- 1.65. **Proveedores de Servicios Complementarios:** Son aquellas personas jurídicas o quienes legalmente las sucedan, que han suscrito con el Ministerio los respectivos contratos para la prestación de los Servicios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema; Servicios Tecnológicos y de Equipamiento; Servicios de Emisión del Medio de Acceso; Servicios de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, y demás servicios que el Ministerio contrate o disponga de conformidad a la normativa vigente.
- 1.66. **Proveedores de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso:** Proveedores de Servicios Complementarios encargados de prestar los Servicios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso mencionados en la letra B. del Preámbulo de este Contrato.
- 1.67. **Proveedores de Servicios de Transporte o Concesionarios de Transporte o Prestadores de Servicios de Transporte u Operadores de Transporte:** Son METRO S.A., exclusivamente como proveedor de servicio de transporte y en ningún caso como concesionario y aquellas personas jurídicas que han suscrito o suscriban con el Ministerio un Contrato de Concesión de Uso de Vías para la prestación de los Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros o que sean autorizados para tales efectos por el Ministerio mediante acto administrativo y quienes legalmente los sucedan o reemplacen en dicha función.
- 1.68. **Proveedor de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** Proveedor de Servicios Complementarios encargado de prestar los servicios tecnológicos descritos en la letra E. del Preámbulo de este Contrato.
- 1.69. **Recursos del Sistema:** Es el conjunto de recursos monetarios provenientes de la

Contrato MTT-Metro/P9

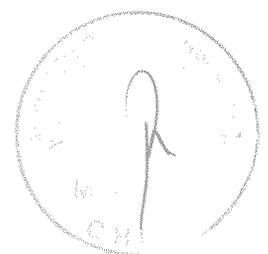


Comercialización y Carga del Medio de Acceso, de las multas cursadas a los Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios –salvo aquellas multas que, de conformidad a la Ley N°18.696, sean a beneficio fiscal– y los eventuales aportes provenientes del Estado u otras personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.

- 1.70. **Recursos Disponibles:** Corresponden a los Recursos del Sistema depositados en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, que serán utilizados para ejecutar los pagos del Sistema de acuerdo a lo señalado en el Anexo 1 y Anexo 3 del Contrato AFT.
- 1.71. **Red de Carga de Superficie o Red de Superficie:** tiene el significado que se le atribuye en el literal C.1.1 y C.1.2 del Anexo 1.
- 1.72. **Red de Comercialización y Carga:** Entidades que han dispuesto un conjunto de cargadores que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.
- 1.73. **Red de Comercialización y Carga del Canal Metro:** El conjunto de cargadores que han sido dispuestos en las distintas estaciones de la Red METRO, y que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.
- 1.74. **Red de Comercialización y Carga de Superficie:** El conjunto de cargadores que han sido dispuestos en lugares distintos a la Red de METRO, y que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.
- 1.75. **Red de Compra Remota:** Entidades que han dispuesto un conjunto de medios que permiten comprar Cuotas de Transportes o Contratos de Postpago, para ser cargados en forma diferida en un Medio de Acceso determinado.
- 1.76. **Red de METRO:** Red de transporte por trenes de la Región Metropolitana, de propiedad de Metro S.A. y operada por METRO, así como también, las ampliaciones, extensiones, instalaciones y líneas que en el futuro sean operadas por o por encargo de METRO.
- 1.77. **Registro Asegurado de Carga Remota (#RA):** Registro computacional que refleja una cantidad de Cuotas de Transporte disponibles para ser cargada en forma remota en un Medio de Acceso específico.
- 1.78. **Registro Electrónico en el Sistema Central:** Es la ejecución de una transacción electrónica, desde un aplicativo cuyo diseño e implementación sea compatible con el Switch, en los términos técnicos que defina el Proveedor de Servicios Tecnológicos, que instruye a los Sistemas Centrales la disponibilidad hacia las Redes de Comercialización y Carga de las Cuotas de Transporte que AFT haya generado contablemente.
- 1.79. **Saldo de Cuotas de Transporte:** Cantidad de Cuotas de Transporte registrada en los Medios de Acceso.
- 1.80. **Saldos del Medio de Acceso:** Cantidad de Cuotas de Transporte registradas en un determinado Medio de Acceso, que se encuentran disponibles para ser utilizadas en los Servicios de Transporte del Sistema.
- 1.81. **Servicios:** Los servicios encomendados a METRO en virtud del presente Contrato y que se detallan en la cláusula 7 del mismo.
- 1.82. **Servicios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso:** Servicios Complementarios prestados por METRO de conformidad al presente instrumento y cuya descripción se encuentra señalada en el literal C del Anexo 1.
- 1.83. **Servicio de Post-Venta del Medio de Acceso o Centro de Atención Especializada (CAE):** Servicio de atención a los Usuarios encargado de solucionar los problemas que se

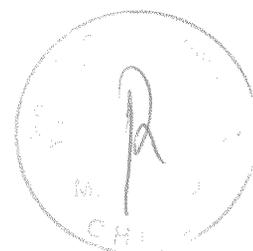


- presenten por Fallas del Medio de Acceso y/o por las cargas realizadas sobre éstos.
- 1.84. **Servicios de Transporte del Sistema o Servicios de Transporte:** Conjunto de buses que circulan por un trazado y sentido identificados en el programa de operación vigente y autorizados por el MTT. También se entenderá por Servicios de Transporte, aquellos prestados por METRO o por otras personas jurídicas autorizadas por el Ministerio mediante acto administrativo.
 - 1.85. **Servicios Tecnológicos:** Servicios Complementarios prestados por un Proveedor de Servicios Tecnológicos.
 - 1.86. **Servidores:** Unidad física destinada al almacenamiento de información digitalizada, que forma parte de una red y que presta servicios, accesos y recursos computacionales.
 - 1.87. **SIM:** Corresponde a un microprocesador que contiene, entre otros datos, las llaves de acceso y el mapping del Medio de Acceso, así como las llaves maestras de cada uno de los dispositivos en que se incorpora (Antena Segura, los Validadores y equipos de inspección).
 - 1.88. **Sistemas Centrales:** Conjunto de equipos y aplicaciones, (Clearing, Switch, HSA, entre otros) de responsabilidad del Operador Tecnológico, en los cuales se registran y procesan las transacciones de Validación y Carga, se distribuyen las transacciones del Sistema entre los distintos Proveedores de Servicios de Transporte y se administra la integridad y seguridad de los flujos de datos, entre otros.
 - 1.89. **Sistema de Comercialización y Carga del Medio de Acceso:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas, comunicaciones y equipos –incluyendo Servidores y Cargadores– cuya función es administrar, comercializar y cargar el Medio de Acceso.
 - 1.90. **Sistema del Medio de Acceso:** Es el conjunto de hardware y software-incluyendo Servidores, Cargadores y Validadores- cuya función es administrar, operar y generar Cuotas de Transporte, permitiendo así el funcionamiento del Medio sin Contacto en el Sistema de Transantiago.
 - 1.91. **Sistema de Pagos:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas y equipos –incluyendo Servidores y Validadores- cuya función es administrar el proceso de pago a que da lugar la prestación de los Servicios de Transporte y sus Servicios Complementarios.
 - 1.92. **Sistema de Prepago de Cuotas de Transporte:** Conjunto de parámetros que, cuando se encuentran grabados en un Medio de Acceso, permiten al Usuario utilizar los Servicios de Transporte bajo Condiciones Especiales de Acceso, previamente definidas y autorizadas por el Ministerio.
 - 1.93. **Sistema de Transporte Público o Sistema Transantiago o Sistema:** Es el conjunto de concesionarios de uso de vías para la prestación de servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros mediante buses de la ciudad de Santiago, y de los Proveedores de Servicios Complementarios, y quienes legalmente les sucedan en dichas funciones, así como cualquier otro proveedor de servicios de transporte público que se integre a través del Medio de Acceso.
 - 1.94. **Sistema de Validación:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas, comunicaciones y equipos –incluyendo servidores y validadores- cuya principal función es descargar Cuotas de Transporte del Medio de Acceso, de conformidad a la Tarifa que corresponda según lo establecido en la Ley y en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el Ministerio.
 - 1.95. **Soporte:** Medio físico, de cualquier dimensión, material y formato, en que se encuentre inserto o adosado un Medio Sin Contacto, para así conformar un Medio de Acceso.
 - 1.96. **Subsecretaría:** Subsecretaría de Transportes.
 - 1.97. **Switch:** Proceso sustentado en las aplicaciones de software del Sistema Central, cuyo



objeto es intercambiar la información de las Cuotas de Transporte disponibles para ser comercializadas por cada Proveedor de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso; registrar desde los Cargadores de la Red de Carga las Cuotas de Transporte comercializadas y cargadas en un Medio de Acceso; recibir las instrucciones de Compra Remota de Cuotas de Transporte desde los Puntos de Venta no presencial, Contratos de Postpago y Compras Remotas; y transmitir la información financiera requerida por el Clearing para la correcta administración y control de los Recursos del Sistema.

- 1.98. **Tarjeta:** es aquel Medio de Acceso cuya tecnología se encuentra actualmente en uso en el Sistema, comúnmente denominadas tarjetas "BIP!", o aquel Medio de Acceso que el Ministerio determine y que permite el acceso a, y uso de los Servicios de Transporte del Sistema.
- 1.99. **Tarifa de Transporte o Tarifa:** Precio que deben pagar los Usuarios por el uso de los Servicios de Transporte del Sistema, dependiendo en cada caso de las Condiciones de Acceso a las que tenga acceso el Usuario y del tipo de Viaje que realice, todo lo cual es definido en la forma establecida por la Ley y que se encuentra especificado en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el Ministerio.
- 1.100. **Tasa:** Tendrá el significado que se le asigna en la cláusula 12.1 del presente Contrato.
- 1.101. **Tecnología Multivía:** Conjunto de reglas de negocio que, programadas en forma de una aplicación, define la operación, administración, control y la seguridad del registro de carga y descuento de Cuotas de Transporte respecto de un Medio sin Contacto, utilizado como parte del Sistema de Acceso Electrónico del Sistema de Transporte Público.
- 1.102. **Transacciones con derecho a pago:** Son todas aquellas Validaciones realizadas en los servicios de una Unidad de Negocio, que se encuentren sujetas a pago de acuerdo a las condiciones contractuales vigentes.
- 1.103. **Transacciones de carga:** Registro de datos que se genera a partir del proceso de carga en una Antena Segura.
- 1.104. **Transacciones de Uso:** Registro de datos que se genera a partir del proceso de Validación.
- 1.105. **Transacciones sin derecho a pago:** Son todas aquellas validaciones no comprendidas en la definición de las Transacciones con derecho a pago.
- 1.106. **Unidad de Fomento (UF):** Es el valor que fija el Banco Central de Chile en conformidad con la facultad que le confiere el N° 9 del artículo 35 de la Ley N° 18.840, Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, y que dicho organismo publica en el Diario Oficial. Si en el futuro la ley otorgara a otro organismo la facultad de fijar y/o publicar el valor de la Unidad de Fomento, se estará sujeto a la Unidad de Fomento que dicho organismo fije. En el evento que termine la Unidad de Fomento, sustitivamente, se aplicará la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor (IPC) entre el último día del segundo mes anterior al que dejare de existir la Unidad de Fomento, y el último día del segundo mes anterior a la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta variación, el valor en pesos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior a aquél en que dejare de existir esta última.
- 1.107. **Unidad de Negocio:** Corresponde al conjunto de servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros prestado por un Proveedor de Servicios de Transporte del Sistema.
- 1.108. **Usuario o Pasajero:** Persona natural que accede a los Servicios de Transporte Público del Sistema mediante el pago de la Tarifa correspondiente, utilizando un Medio de Acceso válido.

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "M. T. T. CHILE" around the perimeter.An official circular stamp with a handwritten signature in the center. The text "M. T. T. CHILE" is visible around the bottom edge of the stamp.

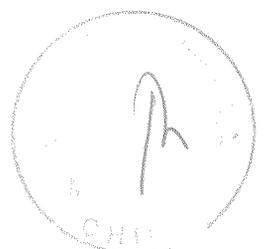
- 1.109. **Validador:** Equipo dispuesto en los puntos de control de ingreso a los Servicios de Transporte, cuya principal función es aplicar las Condiciones de Acceso y descontar Cuotas de Transporte desde un Medio de Acceso, sin perjuicio de su capacidad de desarrollar otras funciones.
- 1.110. **Validación:** Es el acto de un Usuario de acercarse al Medio de Acceso sin contacto al Validador y que permite, entre otras cosas, descontar Cuotas de Transporte contabilizadas en un Medio de Acceso.
- 1.111. **Viaje:** Traslado de un Usuario desde un punto de origen hasta un punto de destino, utilizando para ello los Servicios de Transporte del Sistema, mediante el descuento de Cuotas de Transporte registradas en el Medio de Acceso, en concordancia con las reglas de las Tarifas de Transporte aplicables.
- 1.112. **Viaje de Cortesía:** Cantidad de Cuotas de Transporte que el Sistema entrega al Usuario para ser cargadas en un Medio de Acceso y de conformidad con los procedimientos de manejo de reclamos y sugerencias de Usuarios, y estándares de calidad establecidos en el Anexo 2 del presente Contrato.
- 1.113. **Viaje de Emergencia:** Es el financiamiento provisorio que otorga el Sistema a los Usuarios de servicios de transporte prestados mediante buses, correspondiente a la diferencia entre la Tarifa y el Saldo de Cuotas de Transporte registrado en el Medio de Acceso, para realizar sólo un Viaje, en las condiciones que establezca el Ministerio, y siempre que dicho saldo sea insuficiente para cubrir el valor de la tarifa.
- 1.114. **Zonas de Pago Extra-vehicular o Zonas Pagas:** Áreas definidas por el Ministerio, en cuyos accesos se instalan Validadores que permiten descontar Cuotas de Transporte, en forma previa a utilizar los Servicios de Transporte.

CLÁUSULA 2.- NATURALEZA DEL CONTRATO Y MARCO LEGAL APLICABLE

Los Servicios que deberá proveer METRO con arreglo al presente instrumento tienen por finalidad facilitar y colaborar en la satisfacción del interés público comprometido en el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago y, específicamente, la obtención de un servicio de calidad, eficiente y seguro de emisión y Postventa del Medio de Acceso y provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, conforme al marco regulatorio contenido en la Ley N°18.696 y en el presente Contrato.

El Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago se sujeta a las normas, principios y procedimientos previstos en la normativa vigente, particularmente a lo dispuesto en las Leyes N°18.772, N°18.059, N°18.696, N°20.378, N°20.382, N°20.504 y N°19.880, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960, todos del Ministerio de Hacienda, así como a los reglamentos dictados conforme a dichos preceptos.

Contrato MTT-Metro/P13



A METRO le son aplicables las disposiciones legales vigentes y las que se dicten en el futuro en relación con las condiciones de operación de los Servicios Complementarios. Lo anterior, en ningún caso podrá implicar una modificación de la naturaleza de los Servicios. Con todo, respecto de disposiciones que se dicten en el futuro y cuya aplicación altere el equilibrio económico del Contrato en comparación a la situación vigente con anterioridad a la aplicación de las nuevas disposiciones, cualquier Parte tendrá derecho a solicitar la revisión de las condiciones económicas del Contrato, de conformidad al procedimiento establecido en la cláusula 12.2 de este instrumento y, si así corresponde, a que se restablezca el equilibrio económico del Contrato.

CLÁUSULA 3.- DE LOS PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SU INTERPRETACIÓN

El presente Contrato tiene por objeto la prestación por parte de METRO de un servicio de calidad, eficiente y seguro de Emisión y Post Venta del Medio de Acceso y Comercialización y Carga del Medio de Acceso.

En concordancia con ello y sin perjuicio de los principios generales aplicables a este Contrato, como la buena fe en materia contractual, el no enriquecimiento sin causa, la proporcionalidad o el justo y racional procedimiento en materia sancionatoria, las Partes acuerdan establecer los siguientes principios rectores que orientan su ejecución e interpretación, a saber:

3.1.- ESTÁNDAR DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Las obligaciones de METRO relativas a la prestación de los Servicios Complementarios previstos en este Contrato se orientan a la entrega de un servicio eficiente, continuo y de calidad para los Usuarios. Para ello, el Anexo 2 establecerá criterios de calidad mínima esperada respecto de la operación de los Servicios y percepción del Usuario, que constituirán el estándar de calidad del servicio requerido en este Contrato, sin perjuicio que las Partes con el fin de optimizar el desarrollo de los Servicios podrán modificar de común acuerdo los indicadores de calidad de servicio.

3.2.- LA INTERRELACIÓN DEL SISTEMA Y ROL COORDINADOR DEL MINISTERIO

El presente Contrato se inserta en el Sistema de Transporte Público, conformado por un conjunto de Contratos de Concesión de Uso de Vías, el Convenio de Transporte y Contratos de Prestación de Servicios Complementarios suscritos entre diversas entidades. La regulación de los servicios de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses y Servicios Complementarios, así como la supervisión, control y coordinación de los mismos, se encuentra radicada en el Ministerio, quien la ejercerá de conformidad a las atribuciones que la ley le otorgue.

El adecuado funcionamiento del Sistema supone una correcta integración de todos los Actores del Sistema y una coherencia entre los contratos actuales y futuros que lo conforman, cuya coordinación corresponde al Ministerio.

3.3.- LA PARTICIPACIÓN ACTIVA Y AUTONOMÍA DE GESTIÓN DE METRO

La prestación de los Servicios materia del Contrato y la cobertura de riesgos, incidencias, variabilidades y/o singularidades que deriven del desarrollo de los Servicios deben ser gestionados y resueltos de manera autónoma por METRO. Las funciones y obligaciones de cada una de las Partes se estructuran sobre la base de dicha definición.

A METRO le corresponde, por tanto, la definición y ordenación de todos aquellos elementos que resulten necesarios para alcanzar una ejecución eficiente de los Servicios que deba prestar de conformidad al presente instrumento. Consistente con ello, el Contrato reconoce que METRO dispondrá de autonomía en la gestión de sus canales de ventas, definición de Puntos de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, cobertura geográfica, tecnologías aplicables, con excepción de la definición e implementación de la Tecnología Multivía, cuya definición corresponde al Ministerio; y suscripción de contratos que requiera celebrar para el correcto desarrollo de sus funciones y Servicios, manteniendo siempre su responsabilidad ante el Ministerio por la actuación de sus proveedores o subcontratistas.

Asimismo, en METRO radica la responsabilidad de organizar, regular y supervigilar el desarrollo de su actividad empresarial, teniendo en cuenta el interés de los Usuarios, y sin perjuicio de la intervención que corresponda a las autoridades respectivas en materia de regulación, control de los servicios y mantención del orden público.

Con todo, la autonomía en la prestación de los Servicios por parte de METRO tendrá como límites: (i) el cumplimiento de los estándares de calidad de servicio; (ii) la aceptación del Ministerio en aquellos casos en que el presente Contrato establezca que ella es necesaria para la ejecución o no ejecución de una determinada acción; (iii) las Instrucciones impartidas por el Ministerio. Con posterioridad a su ejecución, METRO podrá invocar lo establecido en el cláusula 12.2 del Contrato; (iv) las modificaciones en los servicios que el Ministerio solicite a METRO, según los términos indicados en la cláusula 12.2 del presente Contrato; y (v) el cumplimiento de la normativa vigente legal y contractual aplicable a los Servicios.

METRO deberá solicitar la aprobación del Ministerio cuando se trate de cambios a implementar en los servicios de provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, y ellos puedan afectar de manera relevante y negativa a un número considerable de Usuarios. En tal caso, METRO deberá acreditar la conveniencia que dichos cambios conllevan para el Sistema y sus Usuarios, y acompañará al Ministerio los antecedentes que así lo justifiquen. El Ministerio se pronunciará fundadamente a partir de los antecedentes y argumentos técnicos presentados por METRO, dentro de un plazo razonable, que no podrá exceder de 10 Días Hábiles. La falta de respuesta dentro de dicho plazo se entenderá como una aceptación del Ministerio a lo propuesto por METRO.

3.4.- DE LA EVOLUCIÓN DE LA TECNOLOGÍA

El adecuado funcionamiento del Sistema reconoce la introducción de cambios que recojan la evolución de la tecnología en uso, cuando su reemplazo o complemento con otra tecnología distinta a la empleada, fuere conveniente para optimizar la gestión, seguridad y calidad de los

servicios u obtener una reducción de sus costos.

La incorporación de cambios en la tecnología en uso deberá respetar el equilibrio económico-financiero del Contrato, conforme a lo dispuesto en la cláusula 12.2.

Los cambios tecnológicos podrán ser propuestos por cualquiera de los Actores del Sistema. Con todo, la implementación de dichos cambios sólo podrá realizarse una vez que ellos fueren aprobados por el Ministerio en forma expresa. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de aquellos cambios tecnológicos que en el marco de su autonomía de gestión, METRO implemente en sus procesos o servicios internos, para lo cuales no será necesaria la aceptación del Ministerio.

3.5.- DE LA OPERACIÓN INTEGRADA DEL SISTEMA

El Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la Ciudad de Santiago se estructura a partir de un modelo integrado de operación física, tecnológica y financiera de los diversos Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios y sobre la base de un sistema tarifario integral.

La integración física consiste en la articulación de los diferentes medios de transporte a través de la utilización de una infraestructura común.

La integración tecnológica es la interconexión física, lógica y de desarrollo sobre el hardware y el software de las tecnologías aplicadas al Sistema, con la finalidad que su operación sea armónica y coordinada.

La integración financiera es la existencia de una administración común de los recursos que ingresan al Sistema y la contabilización y distribución de los mismos en forma centralizada, de acuerdo a la regulación e instrucciones que imparta el Ministerio.

La integración tarifaria es la adopción de un esquema tarifario que permite a los Usuarios del Sistema de Transporte el uso de uno o más servicios de transporte, bajo un esquema de cobro diferenciado, según el tipo de servicio y que considera las características de duración y tramos de un Viaje dentro del área cubierta por el Sistema.

La operación integrada del Sistema de Transporte comprende los servicios y actores necesarios para la articulación, vinculación y funcionamiento integrado de los diferentes modos de transporte y Proveedores de Servicios del Sistema. Cualquier cambio que afecte la forma y condiciones de provisión de los Servicios de Transporte y Servicios Complementarios deberá considerar como requisito el aseguramiento de la continuidad de operación física, tecnológica, financiera y tarifaria del Sistema, como asimismo el equilibrio económico-financiero de las Partes del presente Contrato, en los términos establecidos en la cláusula 12.2.

3.6.- DE LA COEXISTENCIA DEL CONTRATO CON OTROS CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CONCESIONES DEL SISTEMA

El Contrato coexistirá con otros contratos, Convenio de Transporte o concesiones de uso de vías

Contrato MTT-Metro/P16

actuales o futuras, para el funcionamiento del Sistema Transantiago y desarrollo de los demás Servicios Complementarios que éste requiera.

Si durante la vigencia del Contrato ingresaren otros medios de transporte o prestadores de servicios al Sistema, METRO a requerimiento del Ministerio deberá extender la provisión de los Servicios objeto del presente Contrato a los nuevos integrantes del Sistema de Transporte, debiendo mantenerse el equilibrio económico-financiero del Contrato.

Corresponderá al Ministerio definir y adoptar las medidas necesarias para la debida coordinación de los diferentes servicios y sus prestadores.

3.7.- DE LA FLEXIBILIDAD E INTEGRACIÓN

El transporte público constituye una actividad intensamente dinámica, que se efectúa sobre bienes nacionales de uso público, en condiciones de mutabilidad que hacen imposible prever anticipadamente todas las circunstancias que pueden acontecer.

Las normas que regulan el transporte de pasajeros por las calles y caminos de nuestro país y sus Servicios Complementarios deben recoger ese dinamismo y como tal, ser capaces de ir ajustándose a través del tiempo, de manera de mantener una normativa regulatoria acorde a las necesidades de servicio de la población.

El presente Contrato reconoce en su cláusula 12 la existencia de mecanismos que posibilitan la incorporación de mejoras en la operación, tecnología o costos de los Servicios, con el fin de optimizar su prestación o de alcanzar su realización con mayores índices de productividad o menores costos de mantenimiento.

3.8.- DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SISTEMA

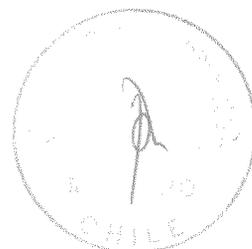
Corresponde al Ministerio en su calidad de organismo rector en materia de tránsito y transporte público, adoptar de conformidad a la normativa vigente las medidas necesarias para asegurar la continuidad y disposición de los Servicios de Transporte y de los Servicios Complementarios requeridos para su adecuado funcionamiento.

En mérito de lo anterior, las Partes convienen en establecer como herramienta adecuada para el resguardo de la mantención y continuidad de los Servicios al término del presente Contrato, por cualquier causa que ello suceda, las contempladas en las cláusulas 19 y 20 y Anexo 6 del Contrato.

3.9.- DEL EQUILIBRIO ECONÓMICO-FINANCIERO DEL CONTRATO

METRO ha suscrito el presente Contrato en consideración a que éste es un contrato bilateral, conmutativo y oneroso, por el cual será remunerado por los servicios que se obliga a prestar. De esta forma, entre otras materias, cualquier cambio requerido por el Ministerio que conlleve la ejecución de servicios diferentes de aquellos contratados conforme a la cláusula 7 del Contrato; o importen una variación en los Servicios referidos en dicha cláusula, o si las Partes convienen el desarrollo de servicios cuya naturaleza escapa al ámbito propio de la Emisión y Post Venta del

Contrato MTT-Metro/P17



Medio de Acceso y Comercialización y Carga del Medio de Acceso, considerará, en forma previa a su implementación, la revisión y el restablecimiento del equilibrio económico financiero del Contrato, si así corresponde.

Para el cumplimiento de este principio, la cláusula 12.2 del presente Contrato contempla las instancias de revisión destinadas a que las Partes puedan evaluar sus efectos económicos y, frente a la necesidad de mantener este equilibrio, acuerden los ajustes que correspondan en los precios de los Servicios, de conformidad al procedimiento establecido en dicha cláusula.

Por último, METRO efectuará una serie de gastos e inversiones para prestar los Servicios a que se compromete bajo este Contrato, tomando en consideración el pago de la remuneración que recibirá como contraprestación a sus Servicios. Si en caso de término anticipado del Contrato se produjese un desequilibrio por esta causa en perjuicio de METRO, las Partes acuerdan que para estos efectos tendrá aplicación el principio general del derecho de no enriquecimiento sin causa.

3.10.- DE LA RECAUDACIÓN EFICIENTE Y SEGURA DE LOS RECURSOS PROVENIENTES DE LA COMERCIALIZACIÓN Y CARGA DEL MEDIO DE ACCESO

Los Recursos pagados por los Usuarios para adquirir Medios de Acceso y cargar Cuotas de Transporte constituyen fondos autónomos e independientes de METRO, cuya recaudación, recepción y custodia debe realizarse en forma separada de los recursos propios de METRO.

El debido funcionamiento y financiamiento del Sistema exige asegurar que los fondos serán recaudados, recibidos, registrados, conservados y depositados en las Cuentas Bancarias del Sistema de acuerdo a los procedimientos y estándares financieros y contables que aseguren su administración y conformidad a las Instrucciones impartidas por el Ministerio.

Asimismo, la recaudación considerará la provisión y disponibilidad oportuna de la información financiera y contable, que refleje todos los aspectos de la ejecución del presente Contrato y su correspondencia con la normativa vigente.

Para satisfacer este principio, METRO deberá incorporar los recursos financieros, humanos, procedimientos y mecanismos que fueren necesarios para la correcta operación y transferencia de los Recursos del Sistema.

3.11.- DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS A LA RED DE COMERCIALIZACIÓN Y CARGA DEL MEDIO DE ACCESO DEL SISTEMA

El adecuado funcionamiento de los Servicios de Transporte, requiere de la existencia de una Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso que, como Servicio Complementario, permita al Usuario disponer del Medio de Acceso y Saldo de Cuotas de Transporte necesarios para acceder a los Servicios de Transporte y, asimismo, posibilite la recaudación e ingreso a las Cuentas Bancarias del Sistema de los recursos pagados por los Usuarios para utilizar los Servicios de Transporte del Sistema.

Conforme a lo anterior, las Partes reconocen la importancia que reviste para el Sistema que los

Usuarios puedan acceder a los Servicios de la Red de Comercialización y Carga y, en tal carácter, convienen que la definición de las condiciones de funcionamiento y de localización geográfica de dicha Red estará orientada a satisfacer el principio de accesibilidad de los Usuarios a los Servicios complementarios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, en los términos que establecerá el Anexo 2 del presente Contrato.

CLÁUSULA 4.- DE LAS PARTES

4.1.- DEL MINISTERIO Y SUS ATRIBUCIONES

Para afrontar eficazmente las distintas problemáticas vinculadas al Sistema de Transporte Público, las Leyes N°18.059, N°18.696, N°18.290, N°19.040, y N°20.378, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960, han dotado al Ministerio de un marco normativo amplio y flexible.

Precisamente sobre la base de estas atribuciones, en particular de las potestades que le otorga al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones la Ley N°20.504, que modifica la Ley N°18.696, las Partes han celebrado este Contrato.

Para la debida ejecución de los Servicios y sin perjuicio de las demás atribuciones que el ordenamiento jurídico asigna al Ministerio y demás facultades previstas en este Contrato, corresponderá a este último: a) impartir las Instrucciones que fueren necesarias para la debida ejecución de los Servicios, lo cual se entiende sin perjuicio de la autonomía de gestión que corresponde a METRO y del restablecimiento del equilibrio económico financiero del Contrato si fuere procedente; b) verificar el cumplimiento del estándar de calidad de servicio aplicable a los mismos conforme al Anexo 2 del Contrato; c) supervigilar el desarrollo de los Servicios y el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a METRO, sin perjuicio de las facultades de fiscalización que correspondan a otros organismos competentes; y d) Coordinar la acción y servicios de los diferentes Actores del Sistema.

4.1.1.- FACULTADES DEL MINISTERIO

Sin perjuicio de las demás atribuciones que el ordenamiento jurídico confiere al Ministerio y de lo establecido en este Contrato, el Ministerio tendrá las siguientes facultades:

- 4.1.1.1 Supervisar técnica y administrativamente la ejecución del presente Contrato.
- 4.1.1.2 Requerir a METRO la información que considere necesaria en los términos contemplados en la cláusula 11.1 del presente Contrato.
- 4.1.1.3 Verificar el cumplimiento de los Niveles de Servicio.
- 4.1.1.4 Participar con METRO y los Actores del Sistema en mesas técnicas de trabajo, orientadas al cumplimiento de los fines previstos en el Contrato. Lo tratado en estas mesas en ningún caso podrá limitar o restringir la responsabilidad de METRO por la correcta y adecuada prestación de los servicios comprometidos en virtud del presente Contrato.
- 4.1.1.5 Conocer y evaluar el informe que mensualmente debe entregar METRO al Ministerio,

Contrato MTT-Metro/P19

sobre el cumplimiento de los Niveles de Servicio previstos en el Contrato.

- 4.1.1.6 En general, verificar que METRO cumpla con sus obligaciones y aplicar las sanciones que correspondan, conforme a lo previsto en este Contrato.

4.1.2.- FUNCIONES DEL MINISTERIO

El Ministerio por sí o a través del Administrador de Contrato, según corresponda, o de quien lo reemplace o suceda en sus funciones, ejercerá la supervisión técnica de la ejecución de los Servicios, y en particular, tendrá las siguientes funciones:

- 4.1.2.1.- Velar por el correcto y oportuno desarrollo de los Servicios objeto del presente Contrato.
- 4.1.2.2.- Desarrollar labores de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.
- 4.1.2.3.- Poner a disposición de METRO, previa solicitud del mismo o cuando el MTT lo determine necesario, la información que éste pueda razonablemente requerir para el adecuado desarrollo de sus Servicios, siempre que dicha información sea susceptible de ser entregada de conformidad a la normativa vigente.
- 4.1.2.4.- Participar con METRO en las mesas técnicas de trabajo establecidas de conformidad con el presente Contrato.
- 4.1.2.5.- Requerir a METRO la entrega de la información en los términos contemplados en la cláusula 11.1 del presente Contrato.
- 4.1.2.6.- Analizar los informes presentados por METRO relativos al cumplimiento de los Niveles de Servicio e informar a éste el monto de los eventuales descuentos que le corresponden de conformidad al grado de cumplimiento alcanzado o posibles bonificaciones si fueren procedentes, todo ello en conformidad con el procedimiento establecido en el Anexo 2 del Contrato.
- 4.1.2.7.- Revisar y aprobar los informes de gestión y auditoría que METRO debe presentar con arreglo a lo establecido en la cláusula 11 del Contrato.
- 4.1.2.8.- Canalizar y registrar las comunicaciones que se envíen o reciban por las Partes.
- 4.1.2.9.- Administrar las claves y semillas de seguridad utilizadas en el Sistema de Seguridad y del mapping del Medio de Acceso.
- 4.1.2.10.-Velar por la coordinación y facilitar la interacción entre los distintos Actores del Sistema Transantiago, con el objeto de asegurar la integridad y continuidad del Sistema de Transporte.
- 4.1.2.11.-Establecer los parámetros de las tablas operacionales del Sistema del Medio de Acceso, a excepción del contenido de la Lista Negra.
- 4.1.2.12.-Definir las nuevas condiciones comerciales de acceso al Sistema de Transporte Público.
- 4.1.2.13.-Ordenar correcciones transaccionales y acciones respecto de ellas.
- 4.1.2.14.-Homologar nuevas versiones de software producto de los ajustes señalados en el numeral anterior, la corrección de errores o la incorporación de nuevos equipos o proveedores.
- 4.1.2.15.-Las demás funciones establecidas en el presente Contrato que digan relación con el desarrollo y supervisión técnica de los Servicios.

4.1.3 OBLIGACIONES DEL MINISTERIO

- 4.1.3.1 Velar por el debido e íntegro pago a METRO de su remuneración por la prestación de los Servicios, en los términos convenidos en la cláusula 12.1 siguiente.
- 4.1.3.2 Velar por el correcto y oportuno desarrollo de los servicios objeto del presente Contrato.
- 4.1.3.3 Poner a disposición de METRO, previa solicitud del mismo o cuando el MTT lo determine, la información que obre en poder del Ministerio acerca del funcionamiento del Sistema o de la provisión de los servicios por parte de otros Proveedores de Servicios del Sistema, y que éste pueda razonablemente requerir para el adecuado desarrollo de sus Servicios, siempre que dicha información sea susceptible de ser entregada de conformidad a la normativa vigente.
- 4.1.3.4 Entregar gratuitamente a METRO el derecho de usar la marca “ bip! “, con el exclusivo fin que éste pueda ejecutar los Servicios contratados.
- 4.1.3.5 Hacer entrega, por sí o a través de SONDA S.A., en perfecto estado de operación y funcionamiento las 2.000 Antenas Seguras y 800 tótems de autoservicio. Lo anterior deberá constar en un acta que deberá ser suscrita por METRO, SONDA y el Ministerio.
- 4.1.3.6 Velar por el funcionamiento global del Sistema, asumiendo la vocería frente a los Usuarios del Sistema en caso de fallas o interrupción del servicio, en todos aquellos casos en que no sea posible determinar al momento de su ocurrencia el motivo de la falla o Proveedor de Servicios del Sistema que hubiere dado lugar a la misma. En consecuencia, corresponderá a METRO gestionar las comunicaciones con los Usuarios respecto de fallas que digan relación exclusiva con sus servicios o que razonablemente puedan atribuirse a la ejecución de éstos.
- 4.1.3.7 En caso de término anticipado del Contrato y en virtud del principio de equilibrio económico-financiero del Contrato, velar porque el Sistema no experimente un enriquecimiento sin causa en perjuicio de METRO, todo de conformidad a la normativa vigente.
- 4.1.3.8 Respecto de los servicios prestados por el (los) Proveedor(es) de Servicios Tecnológicos, que fueren necesarios para que METRO dé cumplimiento a las obligaciones que asume conforme al presente Contrato, el Ministerio deberá considerar el informe a que se refiere la cláusula 4.2.1.26, para efectos de evaluar los niveles de servicios de dicho proveedor(es).

4.2.- DEL METRO

4.2.1.- OBLIGACIONES DE METRO

Sin perjuicio de las obligaciones previstas en este Contrato y sus Anexos, son obligaciones de METRO:

- 4.2.1.1 Prestar los Servicios con los estándares de calidad, permanencia, continuidad y seguridad establecidos en el Anexo 1 y 2 del Contrato. Las obligaciones que asume METRO en

Contrato MTT-Metro/P21

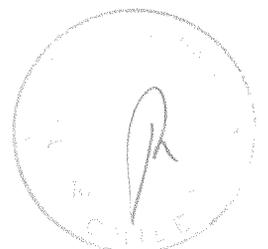
virtud de este Contrato no se interpretarán restrictivamente y, por lo tanto, incluirán todas las acciones necesarias para otorgar integralmente los servicios objeto del Contrato. Asimismo corresponderá a METRO definir, ordenar y gestionar todos aquellos elementos comprendidos en su ámbito de acción que resultaren necesarios para alcanzar una ejecución de calidad de los Servicios.

- 4.2.1.2 Cumplir con la normativa reglamentaria, legal y contractual vigente que regula la prestación de los Servicios.
- 4.2.1.3 Cumplir las normas y procedimientos de seguridad relacionadas con el Sistema del Medio de Acceso que disponga el MTT.
- 4.2.1.4 Ejecutar los procedimientos operacionales y de seguridad que define la Tecnología Multivía en la prestación de los Servicios.
- 4.2.1.5 Adoptar oportunamente las medidas necesarias para mejorar la calidad de los Servicios cuando no se alcancen los Niveles de Servicio previstos en el Anexo 2 del Contrato, por causa imputable a METRO.
- 4.2.1.6 Adoptar las modificaciones en los Servicios establecidos en el presente Contrato o en su forma de provisión que requiera el Ministerio, de conformidad al principio de interrelación del Sistema y equilibrio económico-financiero establecido en las cláusulas 3.2, 3.9 y 12.2 del Contrato.
- 4.2.1.7 Poner oportunamente a disposición del Ministerio y/o del Administrador de Contrato, según corresponda, la información que, conforme a este Contrato, le sea requerida por éste con relación al desarrollo de los Servicios, en los términos señalados en la cláusula 11. El acceso a la información en caso alguno podrá limitarse o condicionarse en virtud de invocar acuerdos de confidencialidad establecidos con terceros integrantes del Sistema o ajenos a éste.
- 4.2.1.8 Remitir periódicamente al Administrador de Contrato el (los) informe (s) sobre el grado de cumplimiento de los Niveles de Servicio y la información que sustente dicho(s) informe (s), previstos en la cláusula 11 y Anexo 2 del Contrato.
- 4.2.1.9 Mantener informado al Ministerio y al Administrador de Contrato de toda circunstancia material o jurídica que afecte la prestación normal de los Servicios, tan pronto como ocurra o tome conocimiento de ella, conforme a lo establecido en la cláusula 13 siguiente.
- 4.2.1.10 Recaudar, recibir, custodiar y transferir los recursos cuya recaudación y tenencia corresponda a METRO en virtud del presente instrumento, en los términos señalados en la cláusula 10.1, y realizar todos los actos que estuvieran bajo su control para la seguridad y preservación de los mismos, sin perjuicio de proceder de acuerdo a los procedimientos establecidos en el presente instrumento.
- 4.2.1.11 Cubrir con cargo a sus propios recursos cualquier diferencia entre el total de los recursos recaudados por la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso o por vía remota y los fondos depositados por METRO en la Cuenta Bancaria 0 del Sistema. Lo anterior, conforme se establezca en la conciliación contable y financiera que deberá efectuar METRO de acuerdo a la cláusula 11 del Contrato o, según se establezca por el Ministerio a partir de la información entregada por METRO o por algún otro Proveedor de Servicios del Sistema y, sin perjuicio del derecho que asiste a METRO para demostrar la inexistencia de tales diferencias y/o recurrir posteriormente contra terceros

Contrato MTT-Metro/P22

- responsables para recuperar las diferencias que METRO deposite en las Cuentas Bancarias del Sistema, en la forma y plazo que instruya el Ministerio.
- 4.2.1.12 Elaborar y entregar al Administrador de Contrato los informes que se establecen en la cláusula 11.2 y 11.3 de este Contrato.
 - 4.2.1.13 Indemnizar con cargo a sus propios recursos los perjuicios que su actuar o inacción, o la de sus dependientes o subcontratistas, pudiere irrogar con motivo del desarrollo de sus servicios o por incumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, según lo señalado en la cláusula 10.1.
 - 4.2.1.14 Realizar las acciones y cumplir las obligaciones que se establecen en las cláusulas 20 y 21 del presente Contrato, relativas a las condiciones al término del Contrato.
 - 4.2.1.15 Cumplir íntegramente con el pago de las remuneraciones y cotizaciones previsionales y demás obligaciones laborales y previsionales que de conformidad a la normativa vigente correspondan a METRO respecto de sus trabajadores contratados para el cumplimiento del presente Contrato. Para acreditar esta circunstancia, METRO deberá acompañar al Administrador de Contrato una declaración jurada mensual que acredite el cumplimiento de sus obligaciones laborales. Dicha declaración deberá extenderse y ser presentada conforme al formato establecido en el Anexo 3 del Contrato.
 - 4.2.1.16 Realizar y distribuir elementos de promoción de sus Puntos de Carga, con el fin de darlos a conocer a los Usuarios, según lo establecido en el Anexo 2.
 - 4.2.1.17 No interferir de manera alguna la aplicación que maneja la Antena Segura cuando se instale cualquier otro sistema en el POS.
 - 4.2.1.18 Cumplir con las políticas compensatorias a que se refiere la letra D.5 del Anexo 1.
 - 4.2.1.19 Instruir al Proveedor de Servicios Tecnológicos la confección de Listas Negras, según lo establecido en el literal B.3 del Anexo 1.
 - 4.2.1.20 Informar al Ministerio la ubicación y condiciones de servicio de su Red de Carga (ubicación, si vende o no Medios de Acceso, horario de atención referencial, etc.) de conformidad con el presente Contrato, según lo dispuesto en la cláusula 11.2.1 y Anexo 2. Asimismo, proponer y desarrollar un plan de comunicaciones al Usuario.
 - 4.2.1.21 Cumplir y respetar las Instrucciones y procedimientos que, de acuerdo a la normativa vigente y a lo previsto en el Contrato, dicte el Ministerio.
 - 4.2.1.22 Relacionarse con los distintos Actores del Sistema, en los términos previstos en el presente Contrato.
 - 4.2.1.23 Otorgar acceso al Ministerio, o a quien corresponda la supervisión del Contrato, a todos los antecedentes que sean necesarios para su labor de fiscalización y control del cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente Contrato, en los términos señalados en la cláusula 14.4, sin que pueda oponer reserva fundada en derechos de autor o acuerdos de confidencialidad internos o con terceros que impidan o limiten el derecho del Ministerio para acceder a la información.
 - 4.2.1.24 Respecto de los subcontratistas que pudieren haber, dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 183 A y siguientes del Código del Trabajo, que regula el Trabajo en Régimen de Subcontratación.
 - 4.2.1.25 Nombrar a un funcionario de METRO como encargado del Contrato, según lo señalado en la cláusula 4.3.3.

Contrato MTT-Metro/P23



- 4.2.1.26 Entregar el informe que permita al Ministerio evaluar los niveles de servicios del Proveedor de Servicios Tecnológico a que se refiere la cláusula 4.1.3.8.
- 4.2.1.27 Informar dentro del plazo establecido en la cláusula 10.3 y el Anexo 2 sobre toda falla de servicio de otro(s) Proveedor(es) del Sistema que potencialmente pueda provocar incumplimiento en los Niveles de Servicio.
- 4.2.1.28 Gestionar sus Servicios en aquellos Puntos de Carga o zonas geográficas que el Ministerio defina como de interés social, lo cual podrá significar, la inclusión de nuevos Puntos de Carga o la restitución de puntos comprendidos en la red inicial, que operen bajo las condiciones y estándares de calidad definidos para dicha red y que hubieren sido eliminados por METRO. La definición de las condiciones en conformidad a las cuales METRO cumplirá esta exigencia se establecerá por las Partes en las modificaciones que correspondan al Anexo 2, conforme a lo establecido en cláusula 6 del Contrato.

El incumplimiento de las obligaciones expuestas en esta cláusula podrá dar lugar a las sanciones previstas en el Anexo 4 y a los descuentos señalados en el Anexo 2 y, cuando corresponda, al cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.

4.2.2.- DERECHOS DE METRO

El presente Contrato confiere a METRO los siguientes derechos:

- 4.2.2.1 Percibir como contraprestación por los servicios efectivamente prestados los ingresos derivados de la prestación de los mismos, en los términos y condiciones previstos en la cláusula 12.1 de este Contrato.
- 4.2.2.2 Celebrar los contratos y realizar todas las operaciones que considere útiles para el desarrollo de sus Servicios, sin más limitación que la sujeción a los términos de este Contrato y a lo previsto en la normativa vigente.
- 4.2.2.3 Realizar y canalizar ante las mesas técnicas de trabajo, propuestas para optimizar la operación de sus Servicios como aquellas que digan relación con la operación del Sistema en su conjunto.
- 4.2.2.4 Mantener comunicación con el Ministerio y recibir respuesta formal a sus solicitudes y requerimientos en relación al presente Contrato, dentro de un plazo prudencial, no superior a 30 Días.
- 4.2.2.5 Contar con un debido proceso administrativo en la aplicación de las sanciones administrativas contempladas en el presente Contrato, así como en la sustanciación de los demás procedimientos de impugnación a que hubiere lugar.
- 4.2.2.6 A que los informes de cumplimiento de los servicios prestados por los Proveedores de Servicios Tecnológicos sean considerados por el Ministerio.
- 4.2.2.7 Solicitar y recibir, si así correspondiere, la información que obre en poder del Ministerio y que fuere necesaria para el desarrollo de los servicios de METRO, en la forma, plazos y condiciones establecidas en el Contrato.
- 4.2.2.8 Solicitar y recibir, si así correspondiere, de los restantes Proveedores de Servicios del Sistema, los servicios e insumos necesarios para la correcta prestación de los Servicios

establecidos en el presente Contrato.

- 4.2.2.9 Ser informado oportunamente de cualquier modificación relevante de los contratos de los restantes Actores del Sistema, que pudiere afectar los servicios prestados por METRO.
- 4.2.2.10 Solicitar la colaboración del Ministerio en el desarrollo de sus servicios de conformidad con el Contrato.
- 4.2.2.11 Impugnar la disminución del pago efectuado, en virtud de la aplicación de descuentos por incumplimiento de los Niveles de Servicio cuando, a juicio de METRO, dicho incumplimiento no le fuere imputable, o sea producto de un hecho atribuible a un tercero, o por caso fortuito o fuerza mayor.
- 4.2.2.12 Plantear al Ministerio las iniciativas y propuestas de modificación de los servicios que estimen conducentes para su mejora continua y la satisfacción del Usuario.
- 4.2.2.13 Aprobar las entidades que podrán ser Autorizadores de Medios de Pago.

4.3.- DE LAS RELACIONES ENTRE METRO Y EL MINISTERIO

4.3.1.- DE LAS COMUNICACIONES Y LAS PERSONAS HABILITADAS

Para lograr una relación armónica y eficiente entre las Partes, se requiere de una coordinación, cooperación y comunicación fluida entre éstas, de modo que METRO pueda adoptar en forma oportuna y adecuada las decisiones estratégicas destinadas a la consecución de los objetivos y principios previstos en este Contrato.

Congruente a lo anterior, se crean las figuras de Administrador del Contrato y de Encargado del Contrato, cuyas funciones se establecen en las cláusulas 4.3.2 y 4.3.3 siguientes. Sin perjuicio de lo anterior, las facultades fiscalizadora y sancionadora se radican en la Subsecretaría de Transportes y el Ministerio.

Las comunicaciones formales se canalizarán a través del Administrador de Contrato, sin perjuicio de su remisión en copia al Coordinador General de Transportes de Santiago y de las demás instancias que, de conformidad a este Contrato y a la normativa vigente, deban ser realizadas derechamente por o al Ministro o Subsecretario de Transportes.

4.3.2.- DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO Y SUS FUNCIONES

Dentro del plazo de 10 Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, el Ministerio nombrará un Administrador del Contrato y a su subrogante, para que en caso de impedimento del titular asuma sus funciones, sin necesidad de acreditar esta circunstancia ante terceros.

Las funciones del Administrador del Contrato serán las siguientes:

- 4.3.2.1.- Instar por la correcta ejecución del presente Contrato.
- 4.3.2.2.- Verificar y solicitar el cumplimiento de las especificaciones y requisitos de los
Contrato MTT-Metro/P25

Servicios del presente Contrato.

- 4.3.2.3.- Determinar, si corresponde, el monto y la procedencia de los pagos que deben realizarse a METRO en virtud de este Contrato, e informar de ello al Coordinador General de Transportes de Santiago.
- 4.3.2.4.- Revisar la información y los documentos que deba presentar METRO de conformidad al presente Contrato, solicitar aclaraciones o enmiendas, y proponer a la Subsecretaría su aceptación, rechazo o modificación, según corresponda, de acuerdo a los procedimientos previstos en el presente Contrato.
- 4.3.2.5.- Realizar evaluaciones de la calidad de los Servicios prestados por METRO y proponer las modificaciones que corresponda.
- 4.3.2.6.- Desarrollar labores de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.
- 4.3.2.7.- Informar a la Subsecretaría el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato.
- 4.3.2.8.- Verificar el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables y administrativos y, en general, cualquier otro que emane de las obligaciones que se desprenden del presente instrumento.
- 4.3.2.9.- Llevar el registro de las comunicaciones entre las Partes.
- 4.3.2.10.- Cualquiera otra función establecida en el presente Contrato o que requiera el Ministerio.

4.3.3.- DEL ENCARGADO DEL CONTRATO Y SUS FUNCIONES

Dentro del plazo de 10 Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, METRO deberá informar al Ministerio el nombre del titular y subrogante que hará las veces de Encargado del Contrato, quien será la contraparte del Ministerio durante la vigencia de éste. En caso que el Encargado del Contrato cese en su calidad de tal, METRO deberá informar al Ministerio esta circunstancia y el nombre del nuevo titular y subrogante dentro del plazo de 5 Días de ocurrido el cese de funciones.

Las funciones del Encargado del Contrato serán las siguientes:

- 4.3.3.1.- Informar al Administrador de Contrato de los Niveles de Servicio y de la consecución de los objetivos del Contrato.
- 4.3.3.2.- Gestionar y ejecutar las obligaciones emanadas del presente Contrato.
- 4.3.3.3.- Ser el único interlocutor ante el Ministerio, respecto de todas las funciones emanadas de este Contrato, independiente de que ellas sean ejecutadas directamente por METRO o subcontratadas con terceros.
- 4.3.3.4.- Difundir la información relativa a la prestación de los Servicios, y ser receptor de las respuestas del Ministerio y otros actores con quienes interactúa.
- 4.3.3.5.- Ser el único interlocutor por parte de METRO de las respuestas a los requerimientos de información que pueda generar el Ministerio respecto del cumplimiento de los Niveles de Servicio.

- 4.3.3.6.- Asistir a las reuniones de seguimiento del servicio según sea requerido por el Modelo de Relación establecido en la cláusula 4.3.4 siguiente.

4.3.4.- DEL MODELO DE RELACIÓN ENTRE METRO Y EL MINISTERIO

Con la finalidad de facilitar la debida ejecución de los Servicios y el funcionamiento del Sistema en su conjunto, las Partes constituirán mesas técnicas de trabajo, de carácter consultivo y no resolutorio, las cuales se conformarán bajo la figura de comités, que se establecerán e integrarán en función de las materias a abordar y de los requerimientos y características propias de los Servicios. Las funciones y organización básica a considerar serán las siguientes, sin perjuicio de aquellas adicionales que convengan las Partes:

- 4.3.4.1.- El **Comité de Dirección**: estará conformado por un representante designado por el Ministerio y otro, por METRO. El Comité de Dirección sesionará en forma trimestral, en la oportunidad que determinen las Partes, a falta de acuerdo resolverá el Ministerio. A este Comité le corresponderá:
- 4.3.4.1.1 Llevar a cabo el seguimiento del cumplimiento de los Niveles de Servicio definidos en el Anexo 2 del Contrato.
 - 4.3.4.1.2 Presentar propuestas para el mejoramiento de los Servicios y del funcionamiento global del Sistema.
 - 4.3.4.1.3 Convocar a través de sus respectivos representantes a los restantes Proveedores de Servicios del Sistema que puedan verse afectados o tener interés en las materias que serán abordadas.
 - 4.3.4.1.4 Prestar colaboración para la solución de discrepancias en la interpretación de los Niveles de Servicio aplicables.
 - 4.3.4.1.5 Aprobar o rechazar la modificación de la Tasa de pago de METRO de acuerdo a lo que se especifica en la cláusula 12 con relación a las condiciones económicas del Contrato.
- 4.3.4.2.- El **Comité Técnico de Evaluación**: estará conformado por un representante debidamente facultado de cada Parte, y sesionará en forma mensual, a contar de la fecha que determinen las Partes, a falta de acuerdo resolverá el Ministerio. A este Comité le corresponderá:
- 4.3.4.2.1 Planificar, evaluar y hacer el seguimiento del desarrollo de los Servicios en aspectos derivados por el Comité de Seguimiento durante el periodo de transición establecido en la Cláusula Transitoria del Contrato.
 - 4.3.4.2.2 Llevar a cabo el seguimiento de la evolución del Servicio.
 - 4.3.4.2.3 Verificar el cumplimiento de los Niveles de Servicios.
 - 4.3.4.2.4 Supervisar y proponer cambios en el modelo de servicio o sus condiciones de desarrollo.
 - 4.3.4.2.5 Proponer prioridades entre las eventuales solicitudes de los distintos Actores del Sistema.
 - 4.3.4.2.6 Analizar resultados de las acciones de mejora.

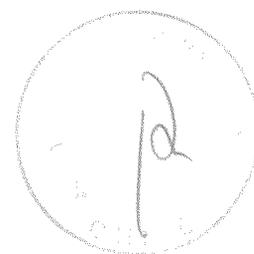
- 4.3.4.2.7 Convocar a los restantes Proveedores de Servicios del Sistema que puedan verse afectados o tener interés en las materias que serán abordadas.
- 4.3.4.3.- El **Comité de Seguimiento**: Durante la etapa de transición de los Servicios definida en la Cláusula Transitoria, sesionará en forma semanal el Comité de Seguimiento, integrado por un representante del Ministerio y un representante de METRO en las áreas de (i) explotación de los Servicios, (ii) operaciones, y (iii) finanzas. Durante este periodo, a solicitud y convocatoria del Ministerio o METRO, podrán realizarse reuniones para evaluar el seguimiento de la operación diaria, con el fin de detectar y supervisar aquellas incidencias que puedan afectar el normal funcionamiento del Servicio. Entre las funciones de este Comité se comprenden:
- 4.3.4.3.1 Realizar el seguimiento diario de la actividad del Servicio y de todas las etapas y obligaciones asociadas a la transición.
- 4.3.4.3.2 Analizar los problemas ocurridos en el servicio, proponer soluciones y efectuar su derivación al Comité Técnico de Evaluación.
- 4.3.4.3.3 Analizar todas las incidencias relativas a la calidad del Servicio.
- 4.3.4.3.4 Analizar y evaluar la colaboración prestada por los distintos Actores del Sistema involucrados en la transición de los Servicios.
- 4.3.4.3.5 Proponer eventuales acciones correctivas y los recursos necesarios para su ejecución.
- 4.3.4.3.6 Analizar y entregar propuestas de mejoramiento a la calidad de los Servicios prestados.
- 4.3.4.3.7 Convocar a los restantes Proveedores de Servicios del Sistema que puedan verse afectados o tener interés en las materias que serán abordadas.
- 4.3.4.3.8 Prestar colaboración para la resolución de las discrepancias que puedan plantearse entre los distintos actores involucrados en la etapa de transición de los Servicios, con motivo de la elaboración o ejecución de los Planes de Traspaso de los Módulos de Servicios o de la Puesta en Marcha y Toma de Control de los mismos por parte de los nuevos Proveedores de Servicios, según dichos conceptos se tratan en el Anexo 6 del presente Contrato.

CLÁUSULA 5. DE LA CESIÓN DEL CONTRATO

METRO podrá ceder el presente Contrato previa autorización expresa y por escrito del Ministerio. La cesión sólo podrá hacerse a una o más personas jurídicas que cumplan las condiciones y requisitos que resulten exigibles a METRO para la prestación de los Servicios, de conformidad a este Contrato.

El procedimiento para la aprobación de la cesión será determinado por el Ministerio mediante el correspondiente acto administrativo, el que considerará los antecedentes que deberán acompañarse, y los plazos para las actuaciones. Con todo, el plazo para determinar la procedencia de la autorización no podrá exceder de 45 Días Hábiles contados desde la presentación de la solicitud. La resolución que la rechaza deberá ser fundada. Una vez verificada la cesión en los términos previstos en esta cláusula, el Ministerio procederá a devolver las garantías de la sociedad

Contrato MTT-Metro/P28

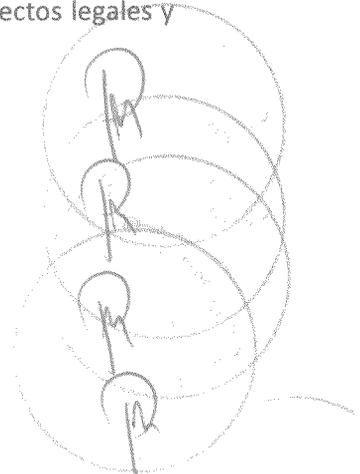


cedente, dentro de los 15 Días Hábiles siguientes y previa entrega de las nuevas garantías que constituya el cesionario.

CLÁUSULA 6. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO

Los siguientes documentos forman parte integrante del Contrato para todos los efectos legales y contractuales y constituyen fuentes de obligaciones y derechos para las Partes:

- 6.1 El presente Contrato, y
- 6.2 Los Anexos del presente Contrato son:
 - Anexo 1 "De los Servicios".
 - Anexo 2A "De la calidad y Niveles de Servicio".
 - Anexo 2B "Cálculo de la Tasa".
 - Anexo 2C "Mecanismo de Ajuste del Margen".
 - Anexo 3 "Declaración de Cumplimiento de Obligaciones Laborales".
 - Anexo 4 "De las Sanciones".
 - Anexo 5 "De la Administración de Emergencias".
 - Anexo 6 "Periodo de Transición".



Los Anexos señalados en la cláusula 6.2 precedente, se agregan al final del presente Contrato, siendo parte integrante del mismo para todos los efectos. Con todo, los Anexos 2 y 4 tendrán una vigencia transitoria por lo cual serán revisados y modificados por las Partes en un plazo máximo de 6 meses contados desde la firma del presente Contrato. En caso que no sea posible concordar el texto definitivo de los Anexos 2 y 4 en dicho plazo, las partes dispondrán de 15 Días Hábiles para comunicar y entregar a la otra su propuesta de texto definitivo para cada Anexo.

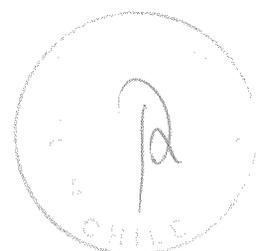


Vencido el plazo de 15 Días Hábiles señalado en el párrafo anterior, el Ministerio, de oficio o a solicitud de METRO, requerirá la opinión o asesoría técnica del Panel de Expertos creado por la Ley N°20.378, conforme lo dispone el artículo 14 literal e) de la citada ley. El Panel de Expertos se pronunciará sobre cuál de las dos propuestas de Anexos, –la correspondiente al Ministerio o la de METRO– debiese acogerse en su integridad, y los fundamentos de dicha opinión o asesoría técnica. Con todo, el análisis y pronunciamiento del Panel de Expertos se realizará sobre cada uno de los Anexos en forma independiente y separada, y deberá evacuarse en un plazo máximo de 1 mes.

Conjuntamente con las propuestas de cada parte, el Ministerio entregará al Panel de Expertos una nómina o listado elaborada por ambas partes, de no más de 6 personas (no más de 3 profesionales por cada parte) con experiencia profesional en los ámbitos de la economía, finanzas, administración de redes comerciales u otro que resulte pertinente, que el Panel de Expertos podrá considerar para el cumplimiento de sus funciones, en el evento que determine la necesidad de contratar asesorías conforme lo autoriza el artículo 19 de la Ley N°20.378.

Las Partes acuerdan aceptar la opinión que el Panel de Expertos emita y, en consecuencia, aceptan someterse a ella.

Contrato MTT-Metro/P29



En el evento que solo una de las Partes dentro del plazo de 15 Días señalado anteriormente, comunique y entregue a la otra su propuesta de texto definitivo para todos los Anexos, estos se entenderán aprobados y formarán parte del presente contrato sin necesidad de recurrir al Panel de Expertos.

Con todo, durante la vigencia de la Etapa 2, denominada de estabilidad y eficacia, a que se hace mención en la Cláusula Transitoria del Contrato, las adecuaciones que experimenten los Anexos 2 y 4 de conformidad a lo señalado en esta cláusula, no darán lugar al proceso de revisión y ajuste de precios establecido en la cláusula 12.2.2.

Sin perjuicio de lo anterior, las Partes podrán siempre modificar de común acuerdo los Anexos del Contrato.

CLÁUSULA 7. OBJETO DEL CONTRATO

Por el presente instrumento, METRO se obliga a prestar en la forma y oportunidad que se establece en el Anexo 1 del Contrato, los siguientes servicios complementarios de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago y Provisión de Red de Comercialización y Carga de Cuotas de Transporte:

- (a) La emisión, custodia, distribución y administración del Medio de Acceso, de conformidad a lo señalado en el Anexo 1;
- (b) La provisión, operación y administración de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y su integración;
- (c) La comercialización de Medios de Acceso y Carga de Cuotas de Transporte a los Usuarios de los Servicios de Transporte del Sistema;
- (d) Los Servicios de Post-Venta asociados a la utilización del Medio de Acceso, desde su emisión hasta la validación en el Sistema;
- (e) La recaudación, registro y custodia de los recursos pagados por los Usuarios para acceder a los Servicios de Transporte Público, hasta el depósito de dichos fondos en las Cuentas Bancarias del Sistema, conforme a lo establecido en el Anexo 1; y
- (f) La entrega al Ministerio, a los Usuarios y a los demás Proveedores de Servicios del Sistema que corresponda, de la información y reportes la información establecida en este Contrato, necesaria para el adecuado funcionamiento de los diferentes servicios que integran el Sistema.

El incumplimiento de los estándares de calidad de servicio definidos para los Servicios provistos por METRO dará lugar a los descuentos previstos en el Anexo 2 del presente instrumento. Por su parte, el incumplimiento de las obligaciones que emanan de este Contrato, facultan al Ministerio para (i) aplicar las multas o poner término anticipado al Contrato, en los casos y condiciones previstas en la cláusula 19.1 o el Anexo 4 del mismo, y (ii) cobrar la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, cuando fuere procedente, salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas.

CLÁUSULA 8. DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

Los derechos y obligaciones establecidos en el presente Contrato comenzarán a regir a partir del 14 de diciembre de 2012. Con todo, la ejecución de los Servicios por parte de METRO se iniciará a contar de la fase III del Periodo de Transición, establecido en el Anexo 6 del Contrato, asumiendo que a aquella fecha ya se hubieren suscrito por los restantes Actores del Sistema los contratos que permitan a METRO ejecutar sus Servicios. En caso contrario, dicha fecha se postergará hasta que el Ministerio haya obtenido la suscripción del último de los referidos contratos, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 23.6 del presente Contrato.

La duración del presente instrumento será hasta el 10 de febrero de 2019, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 19.1 del presente Contrato.

CLÁUSULA 9. GARANTÍAS DEL CONTRATO

9.1 GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

9.1.1 CARACTERÍSTICAS DE LA GARANTÍA

Con el objeto de caucionar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones referidas a la prestación de los Servicios, METRO, previa conformidad del Ministerio, deberá entregar a más tardar a los 90 Días siguientes a la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente Contrato, diez boletas de garantía bancarias por un monto de UF 5.000 cada una. La glosa de dichas boletas será: *"Para garantizar el fiel cumplimiento del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago"*. Estas boletas deberán ser emitidas a nombre de la Subsecretaría de Transportes, pagaderas a la vista, tomadas por METRO, y emitidas en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Santiago de Chile.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento deberán cubrir todo el período de vigencia del Contrato y hasta los 6 meses posteriores a su fecha de término. Sin perjuicio de lo anterior, las Partes convienen en que su vigencia mínima podrá ser de 12 meses a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación de METRO de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de 12 meses.

9.1.2 RENOVACIÓN DE LA GARANTÍA

9.1.2.1 Por vencimiento

La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato deberá ser renovada a lo menos anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 15 Días de anticipación a su vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en la cláusula 9.1.1.

En caso de no renovación de la(s) boleta(s) Garantía(s) de Fiel Cumplimiento del Contrato en la

Contrato MTT-Metro/P31

oportunidad que corresponde, el Ministerio podrá cobrar, sin necesidad de declaración judicial alguna, las garantías que obren en su poder.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento para el último año de vigencia del Contrato deberán mantenerse vigente por 18 meses, por lo que podrá tener una vigencia mínima inicial de 12 meses, debiendo por lo tanto renovarse en los términos y en la oportunidad antes descritos por un nuevo periodo de 6 meses, de forma tal que la vigencia de la garantía supere en al menos 6 meses la fecha de término del Contrato.

9.1.2.2 Por cobro

En caso de cobro o ejecución de la(s) boleta(s) de Garantía de Fiel Cumplimiento, METRO deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 Días siguientes, una(s) nueva(s) boleta(s) por el mismo monto y términos que las anteriores con el fin de que el Contrato se mantenga garantizado permanentemente.

Entregada al Ministerio la(s) boleta(s) referida(s) en esta cláusula, éste instruirá al banco emisor de la misma para que, en caso de su cobro y ejecución y previa comunicación del Ministerio, mantenga y custodie los respectivos fondos hasta que el Ministerio ordene su transferencia.

9.1.3 EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA

Todo incumplimiento grave del presente Contrato que no tenga asignado una garantía especial, facultará al Ministerio al cobro inmediato de la(s) Boleta(s) de Garantía que obre(n) en su poder, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en la cláusula 19.1 y en el Anexo 4 del mismo. El no cumplimiento íntegro de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Fiel Cumplimiento, según corresponda, constituirá un incumplimiento del presente Contrato que no tiene asignada una garantía especial, permitiéndole al Ministerio dar lugar al cobro inmediato de la(s) Boleta(s) de Garantía que obren en su poder, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, las Boletas de Garantía de Fiel Cumplimiento podrán hacerse efectivas en caso que METRO no pague las multas ejecutoriadas de conformidad al Contrato, cuando se hubiere dispuesto la caducidad del Contrato y/o en los demás casos establecidos en el Contrato y sus Anexos.

La Garantía de Fiel Cumplimiento destinada a caucionar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato deberá pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que METRO se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

En todo caso, esta garantía constituye la evaluación anticipada de los perjuicios que sufre el Estado como consecuencia del incumplimiento del Contrato por parte de METRO.

9.2 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES, PREVISIONALES Y DE SALUD

Cuando la Dirección del Trabajo, las Instituciones Previsionales, los Tribunales de Justicia u otro organismo competente determine, mediante el respectivo documento, que existe incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud, que correspondan a METRO por aplicación de lo pactado en los respectivos contratos individuales de trabajo celebrados con sus trabajadores para el cumplimiento del presente Contrato, el Ministerio podrá ejecutar la garantía regulada a continuación.

9.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA GARANTÍA

Con el objeto de caucionar el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud que corresponden al METRO respecto de sus trabajadores para el cumplimiento del presente Contrato, y previa conformidad del Ministerio, éste deberá entregar a más tardar a los 90 Días siguientes a la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente Contrato, una boleta de garantía por un monto de UF 1.000. La glosa de cada boleta será: *"Para Garantizar el Cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social derivadas del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago."* Esta boleta deberá ser emitida a nombre de la Subsecretaría de Transportes, pagadera a la vista, tomada por METRO; emitida en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Santiago de Chile.

La Garantía deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las Partes convienen en que su vigencia mínima podrá ser de 12 meses, a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación de METRO de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de 12 meses.

9.2.2 RENOVACIÓN DE LA GARANTÍA

9.2.2.1 Por vencimiento

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud deberá ser renovada anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 30 Días de anticipación a su vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en el punto 9.2.1 de la presente cláusula.

En caso de no renovación de la boleta de garantía bancaria en la oportunidad prevista, el Ministerio podrá cobrar, sin necesidad de declaración alguna, la garantía otorgada en virtud de la cláusula 9.1 que obre en su poder.

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud para el último año de vigencia del Contrato deberá mantenerse vigente por 18 meses, por lo que podrá tener una vigencia mínima inicial de 12 meses, debiendo por lo tanto renovarse en los términos y en la oportunidad antes descritos por un nuevo periodo de 6 meses, de forma tal que la vigencia de la garantía supere en al menos 6 meses la fecha de término del Contrato.



9.2.2.2 Por cobro

En caso de cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud, METRO deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 Días siguientes, una nueva boleta por el mismo monto y términos que reconstituya la anterior.

Entregada al Ministerio la boleta referida en esta cláusula, éste instruirá al banco emisor de la misma para que, en caso de su cobro y ejecución y previa comunicación del Ministerio, mantenga y custodie los respectivos fondos hasta que el Ministerio ordene su transferencia.

9.2.3 EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA

El no cumplimiento íntegro de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales Previsionales y de Salud, según corresponda, constituirá un incumplimiento del presente Contrato y, en consecuencia, podrá dar lugar al cobro inmediato de la Boleta de Garantía referida en la cláusula 9.1 que obre en poder del Ministerio, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en la cláusula 19.1 y en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, en caso de verificarse un incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales o de salud que corresponde a METRO para el cumplimiento del presente Contrato, según lo determine la Dirección del Trabajo, las instituciones previsionales o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa ejecutoriada o sentencia judicial ejecutoriada, previo a la ejecución de la garantía, el Ministerio requerirá al Metro el pago de la prestación laboral, previsional o de salud impaga, dentro de los 5 Días Hábiles siguientes a su notificación. Trascurrido dicho plazo sin que METRO haya acreditado el pago antes referido, el Ministerio podrá ejecutar el cobro de la boleta de Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud.

La Garantía destinada a caucionar el cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud que corresponden a METRO respecto de sus trabajadores contratados para el cumplimiento del presente Contrato, deberá pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que METRO se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

TÍTULO III DEL RÉGIMEN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 10. DE LAS RESPONSABILIDADES

En virtud del presente instrumento, METRO se obliga a prestar los Servicios señalados en la cláusula 7, que se detallan en el Anexo 1 del Contrato, en la forma y oportunidad prevista en ellos, y en el Anexo 6 del presente Contrato.

Los estándares de medición de la calidad de los Servicios durante la vigencia del presente Contrato serán aquellos contemplados en el Anexo 2 del mismo.

Contrato MTT-Metro/P34



Si a futuro y de conformidad a los servicios que serán provistos por METRO en virtud del presente instrumento se requiriere la celebración de uno o más contratos entre METRO y el Operador Tecnológico, o bien si el Ministerio, en uso de sus atribuciones, reemplazare o incorporare a uno o más Proveedores de Servicios del Sistema y, como consecuencia de ello, resultare necesaria la suscripción de nuevo(s) contrato(s) entre METRO y el (los) Proveedor(es) de Servicio(s) del Sistema, METRO dispondrá de un plazo razonable -que en ningún caso será menor a 15 Días Hábiles- para la revisión del (los) contrato(s) y para el envío de sus comentarios, con el fin que METRO y el Ministerio puedan acordar su texto.

En caso de no existir acuerdo entre las Partes, METRO deberá suscribir el (los) contrato(s) con el (los) Proveedor(es) de Servicios del Sistema que le instruya el Ministerio, en los términos que éste especifique y dentro del plazo prudencial que establezca el Ministerio, el que en ningún caso será menor a 10 Días Hábiles contados desde la recepción de la Instrucción correspondiente.

Conjuntamente con la Instrucción a que se refiere el párrafo anterior, el Ministerio deberá comunicar a METRO el inicio del procedimiento de revisión y ajuste de precios a que se refiere la cláusula 12.2 del Contrato, si correspondiere.

La no suscripción oportuna e íntegra de los instrumentos señalados en la presente cláusula podrá dar lugar a las sanciones establecidas en el Anexo 4 del presente Contrato.

10.1 RESPONSABILIDAD DE METRO POR SUS SERVICIOS

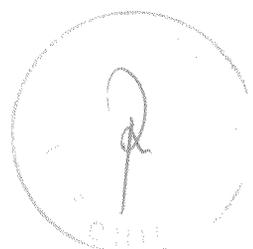
METRO será el único y exclusivo responsable ante el Ministerio, el Sistema y sus Usuarios de la correcta prestación de los Servicios establecidos en el presente instrumento y responderá de culpa leve en la ejecución y operación de los Servicios establecidos en la cláusula 7, con excepción del servicio de recaudación y depósito de los recursos provenientes de la Comercialización y Carga del Medio de Acceso y del servicio de emisión, depósito y distribución de los Medios de Acceso, en cuyo caso su responsabilidad se extenderá hasta la culpa levisima.

En consecuencia METRO indemnizará con cargo a sus propios recursos los perjuicios que su actuar o inacción, o de sus dependientes o subcontratistas, en la prestación de sus Servicios, pudiere irrogar con motivo del desarrollo de sus Servicios o por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

METRO será responsable de los daños y perjuicios que se produjeren por su causa, la de sus dependientes, la de sus bienes o de aquellos que estén bajo su administración, y aquella derivada de la operación causada por su personal contratado bajo cualquier modalidad y para cualquier fin, o por sus proveedores de servicios o contratistas.

El Ministerio y la Coordinación General de Transportes de Santiago no serán responsables frente a

Contrato MTT-Metro/P35



terceros por las obligaciones que asumiere o debiere asumir METRO con aquéllos, ni por los daños que cause este último, directa o indirectamente en el desarrollo de su gestión, ni de sus empleados, agentes, representantes, proveedores, contratistas y bienes, salvo que dichos daños se hubieren producido en cumplimiento de Instrucciones expresas del Ministerio.

10.2 ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE METRO

METRO no será responsable por:

- a) Fallas en la tecnología asociada al Medio de Acceso (Antenas, Validadores) y el software y parámetros residentes en ellos.
- b) Fraudes tecnológicos asociados al Medio de Acceso.
- c) Proveer servicios de acreditación y homologación de equipos.
- d) Cobros erróneos a Pasajeros.
- e) Indisponibilidad de Servicios producto de mantenimiento o caídas de Switch y HSA del Proveedor de Servicios Tecnológicos, siempre que dicho proveedor hubiere sido designado por el Ministerio y cualquier incumplimiento que tuvo su origen en la acción u omisión de algún otro Proveedor de Servicios Complementarios. Lo anterior, se entiende sin perjuicio del aviso y de las acciones que en tal caso correspondan a METRO de conformidad a lo señalado en el Anexo 2.

10.3 RESPONSABILIDAD EN CASO DE FALLAS DE SERVICIO

Los Servicios que METRO se obliga a prestar de conformidad a la cláusula 7 de este Contrato, consideran la ejecución de todos aquellos procesos, procedimientos y actuaciones, así como la adopción de las decisiones y medidas correctivas y preventivas que fuesen necesarias para la resolución autónoma por parte de METRO de las contingencias y fallas de servicio que: (i) se encuentren comprendidas dentro de la naturaleza y ámbito propio de los Servicios y, (ii) que fueren requeridas para alcanzar una gestión y operación satisfactoria de los Servicios Complementarios de Emisión y Post Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga de Cuotas de Transporte.

Con todo, las fallas o contingencias de las que tome conocimiento METRO, que alteren la operación normal de sus Servicios y que se deriven de la ejecución o inejecución de los servicios que corresponden a algún(os) otro(s) Proveedor(es) de Servicios Complementarios del Sistema, deberán ser oportunamente comunicadas por METRO a dicho Proveedor y al Administrador de Contrato, mediante el correspondiente Aviso de Falla de Servicio, el cual:

(i) deberá ajustarse al protocolo que será definido por dicho proveedor de servicios en conjunto con METRO y, en caso de no haber acuerdo resolverá el Ministerio. El protocolo será aprobado por el Ministerio dentro de un plazo máximo de 30 Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, y se entenderá para todos los efectos, parte integrante del presente instrumento, y

(ii) dará cuenta, además, de la colaboración que METRO prestará al respectivo Proveedor de Servicios Complementarios para el restablecimiento del funcionamiento normal del Servicio, si ello corresponde, por encontrarse comprendido dentro del ámbito propio de los Servicios de METRO.

Contrato MTT-Metro/P36

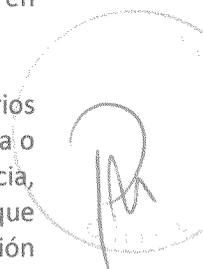
Este Aviso de Falla de Servicio deberá ser entregado en un plazo máximo de 4 horas hábiles, contadas desde el hecho que la origina o desde que METRO hubiere tomado conocimiento de la falla o contingencia, y METRO deberá disponer y acompañar al Administrador de Contrato los comprobantes y respaldos que acrediten haber cumplido con su obligación de generar y transmitir el respectivo Aviso de Falla de Servicio. En caso de no existir el protocolo a que se refiere este párrafo, METRO emitirá el Aviso de Falla de Servicio conforme al protocolo base que se establece en el Anexo 2 del presente Contrato. Para los efectos de computar la entrega oportuna del Aviso de Falla de Servicio, se entenderán por horas hábiles aquellas que median entre las 09:00 y las 18:00 hrs, en los días de prestación de los Servicios de METRO, de acuerdo a lo establecido en el Anexo 2 de este Contrato. Lo anterior, se entiende sin perjuicio del aviso que METRO determine efectuar fuera de los horarios señalados, en aquellos casos en que la magnitud de la falla así lo amerita.

Por su parte, la ocurrencia de alguna situación o contingencia extraordinaria que ponga en riesgo el funcionamiento global del Sistema o implique una interrupción grave en los Servicios Complementarios de METRO o de algún(os) otro(s) Proveedor(es) de Servicios Complementarios del Sistema, deberá ser abordada de acuerdo a lo establecido en el Anexo 5 del Contrato que establece el Equipo de Administración de Emergencias.

10.4 ROL DEL MINISTERIO EN EL FUNCIONAMIENTO GLOBAL DEL SISTEMA

Corresponderá al Ministerio en ejercicio de sus atribuciones legales y en conformidad a lo establecido en la normativa legal y contractual vigente, desarrollar las acciones que fueren necesarias con el fin de velar por el adecuado funcionamiento global del Sistema.

En caso de fallas o interrupción del Servicio, el Ministerio asumirá la vocería frente a los Usuarios del Sistema, cuando no sea posible determinar al momento de su ocurrencia el motivo de la falla o Proveedor de Servicios del Sistema que hubiere dado lugar a la misma. En consecuencia, corresponderá a METRO gestionar las comunicaciones con los Usuarios respecto de fallas que digan relación exclusiva con sus Servicios o que razonablemente puedan atribuirse a la ejecución de éstos.

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains some illegible text and a central emblem.

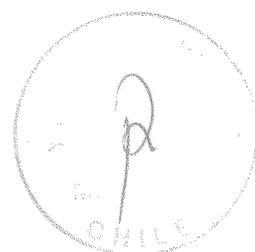
CLÁUSULA 11. DE LA INFORMACIÓN, DE LOS INFORMES Y LAS AUDITORIAS

11.1 DE LA INFORMACIÓN

El Ministerio tendrá la facultad de solicitar a METRO cualquier información de respaldo razonable en relación al cumplimiento de las obligaciones y Servicios que corresponden a METRO con arreglo al presente instrumento. METRO deberá entregar esa información en un plazo razonable, el cual será determinado por el Ministerio considerando la complejidad del requerimiento y el volumen de los antecedentes a entregar. Con todo, cuando se trate de información que se encuentre permanentemente disponible para METRO, ésta deberá ser entregada a la brevedad posible y en todo caso dentro del plazo máximo de 2 Días Hábiles.

Toda la información que METRO deba entregar al Ministerio o a los demás Proveedores de

Contrato MTT-Metro/P37

A circular stamp with a handwritten signature in the center. The word "CHILE" is visible at the bottom of the stamp.

Servicios del Sistema, será proporcionada de la manera señalada en la cláusula 14 del Contrato, deberá encontrarse actualizada y será proporcionada en medios electrónicos, acompañada de su correspondiente respaldo, salvo que expresamente se solicite en otro formato o que, atendida su naturaleza, solo pueda o deba ser entregada en papel.

El Ministerio podrá solicitar la complementación y/o aclaración de la información entregada por METRO, la cual deberá ser entregada a la brevedad posible y en todo caso dentro del plazo máximo de 2 Días Hábiles. Del mismo modo, el Ministerio podrá liberar a METRO de la entrega de alguna de la información contemplada en esta cláusula, de estimarse que no se requiere por razones fundadas, lo cual le será notificado a METRO con la debida antelación.

El Ministerio, respetando los criterios de factibilidad, razonabilidad, oportunidad y prudencia podrá agregar, eliminar o modificar las solicitudes de entrega de información si así lo requiere para la correcta supervisión del Contrato o la entrega de información a Usuarios.

El incumplimiento a los requerimientos de información establecidos en la presente cláusula, podrá dar lugar a la aplicación de las multas establecidas en el Anexo 4 del Contrato.

METRO no podrá tomar acuerdos de confidencialidad con terceros integrantes del Sistema o ajenos a éste, que puedan limitar o condicionar el cumplimiento de su obligación de hacer entrega de información conforme se establece en la cláusula 11, en el Anexo 2 y en otras cláusulas aplicables de este Contrato.

11.2 DE LOS INFORMES

Durante toda la vigencia del Contrato, METRO deberá remitir periódicamente al Ministerio, al AFT y al Operador Tecnológico, en la oportunidad que en cada caso se establece, los siguientes reportes e informes:

- 11.2.1 Informe mensual al Ministerio de los cambios efectuados sobre la ubicación geográfica, horario de funcionamiento y condiciones de servicios de cada PCMA, PCMAV, estaciones de METRO, Punto o Centro de Atención de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, en lo que corresponda. Este informe deberá remitirse dentro de los 5 Días Hábiles contados desde el último Día Hábil del mes anterior.
- 11.2.2 Informe de Ventas Mensual al Ministerio, que registre el total de lo recaudado por concepto de transacciones de carga efectuadas por los Usuarios, a través de las Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso o por vías remotas y venta de Boletos Edmonson, correspondiente al mes calendario anterior, es decir, entre el primer y el último día del mes anterior. Este informe deberá remitirse el día 5 de cada mes o el Día Hábil más próximo si éste recayere en día inhábil y deberá desagregar las transacciones registradas por cada PCMA, PCMAV, estaciones de METRO, Punto o Centro de Atención de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso.
- 11.2.3 Reporte diario al AFT y al Ministerio de (i) el total de transacciones de carga y venta de Medios de Acceso registradas en toda la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso o por vía remota o no presencial; (ii) el total de fondos depositados por METRO en

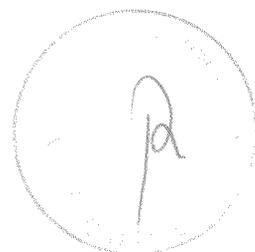
las Cuentas Bancarias del Sistema el Día Hábil anterior; (iii) conciliación contable y financiera diaria de los recursos recaudados por METRO con arreglo al presente Contrato y respecto de los pagos efectuados con dichos fondos en virtud del Convenio de Transporte; (iv) el total de fondos depositados por METRO en las Cuentas Bancarias del Sistema por concepto de cobertura de diferencias por recaudo, según lo establecido en la cláusula 4.2.1.11 y Anexo 1 del Contrato; (v) total de Cuotas de Transporte Destruídas en el Día Hábil anterior.

- 11.2.4 Reporte diario al Operador Tecnológico y mensual al Ministerio de los Medios de Acceso incorporados en Lista Negra.
- 11.2.5 Reporte mensual al Ministerio del stock de Medios de Acceso Disponibles. Este informe deberá remitirse dentro de los 5 Días Hábiles contados desde el último Día Hábil del mes anterior.
- 11.2.6 Informe mensual al Ministerio del cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de este Contrato. Este informe deberá remitirse dentro de los 10 primeros Días del mes siguiente al mes en que fueron prestados los Servicios que se evalúan.
- 11.2.7 Reporte mensual al Ministerio del total de reclamos y/o solicitudes recibidas en los canales de atención al Usuario, sean éstos presenciales (CAE), telefónicos, o página web, con distinción del canal y motivo de dichas solicitudes o reclamos. Este informe deberá remitirse dentro de los 5 Días Hábiles contados desde el último Día Hábil del mes anterior.
- 11.2.8 Reporte mensual al Ministerio del tiempo de respuesta al Usuario por parte de los canales de atención al Usuario, sean éstos presenciales (CAE), telefónicos, o página web, con distinción del canal y motivo de dichas solicitudes o reclamos. Este informe deberá remitirse dentro de los 5 Días Hábiles contados desde el último Día Hábil del mes anterior.
- 11.2.9 Informe anual de gestión, que analice el cumplimiento de las obligaciones contraídas por METRO para el desarrollo de los Servicios, y que permita evaluar tanto la gestión desarrollada como su evolución en el tiempo. Este informe deberá remitirse al Ministerio dentro de los 10 primeros Días Hábiles del mes de enero de cada año.
- 11.2.10 "Protocolo de Prestación de los Servicios" a que se refiere la cláusula 4.2.3 del Anexo 6 del presente Contrato, en el se registrarán todos los detalles de la provisión del Servicio, en cuanto a actividades de índole técnica u operativa; procedimientos; procesos de negocio; toma de decisiones y criterios utilizados en dicho proceso; con el fin que los Servicios bajo su responsabilidad queden total y completamente documentados. El referido Protocolo se deberá mantener actualizado mediante procesos de perfeccionamiento y mejoramiento continuo, para ser entregado anualmente al Ministerio, quien será el custodio de dichos documentos. Este informe deberá entregarse dentro de los 5 primeros días Hábiles de cada año.

11.3 DE LAS AUDITORÍAS

Durante toda la vigencia del Contrato, METRO deberá contratar, a su costo, la auditoría externa de una empresa de reconocido prestigio, que permita evaluar su gestión financiera contable así como el resultado de sus procesos de recaudo y depósito de fondos. Esta obligación regirá por toda la vigencia del presente Contrato y cualquier cambio respecto de la empresa que efectúe dichas funciones deberá ser aprobado por el Ministerio. Sin perjuicio de lo anterior, la misma empresa auditora no podrá ejercer tal función por más de tres años consecutivos.

Contrato MTT-Metro/P39



Esta auditoría externa deberá considerar la entrega de lo siguiente junto a los respectivos informes preparados por el Metro:

- 11.3.1 Carta de Opinión de la empresa auditora sobre la conciliación contable y financiera diaria de los recursos recaudados por METRO con arreglo al presente Contrato, a ser emitida con periodicidad semestral.
- 11.3.2 Carta de Opinión de la empresa auditora sobre los procedimientos contables y financieros utilizados por METRO para el desarrollo de los Servicios, a ser emitida con periodicidad semestral.
- 11.3.3 Carta de Opinión de la empresa auditora, junto a su respectivo informe de respaldo, sobre auditoría a los informes mencionados en la cláusula 11.2.3 precedente, literales (i), (ii), (iii) y (iv), a ser emitida con periodicidad semestral.



En un plazo no superior a 30 Días contados desde la fecha en que entre en vigencia el presente Contrato, METRO deberá presentar al Ministerio una propuesta con los términos de referencias y formatos para cada informe de auditoría, los cuales deberán aprobarse por el Ministerio en un plazo no superior a 30 Días. En caso de discrepancia resolverá el Ministerio tomando en consideración la factibilidad y disponibilidad que tenga la respectiva empresa de auditoría externa para preparar los respectivos informes en los formatos solicitados por el Ministerio.

La empresa auditora encargada de la elaboración de las Cartas de Opinión deberá encontrarse inscrita en la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) y acreditar una experiencia mínima de tres años como auditores externos de a lo menos tres sociedades sujeta a la fiscalización de dicha Superintendencia. La designación de dicha empresa auditora corresponderá a METRO y deberá ser aprobada por el Ministerio, en la medida que corresponda a una de las empresas que forme parte del listado de al menos cinco empresas auditoras que METRO haya entregado al Ministerio y con la idoneidad necesaria y exigencias antes indicadas. Al efecto, en un plazo no superior a 30 Días contados desde la fecha en que entre en vigencia el presente Contrato, METRO deberá entregar al Ministerio la lista de las empresas auditoras propuestas y deberá entregar dentro de igual plazo una copia legalizada del certificado que acredite la inscripción de dichas empresas en la SVS.

Cualquier cambio o renovación de la empresa auditora contratada por METRO deberá ser informado al Ministerio con al menos 30 Días Hábiles de anticipación, el cual podrá vetar la decisión si la empresa contratada no cumple con los requisitos antes expuestos.

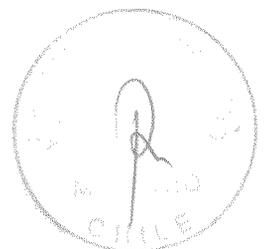
Será obligación de METRO exigir a la empresa auditora que proporcione al Ministerio copia de las Cartas de Opinión y los informes de auditoría de respaldo, en las mismas fechas de entrega a METRO.

CLÁUSULA 12. DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO

12.1 DE LA REMUNERACIÓN DE METRO

A partir de la fecha de inicio de los Servicios conforme se establece en la cláusula 8 y durante toda

Contrato MTT-Metro/P40



la vigencia del presente Contrato, METRO tendrá derecho a percibir un pago mensual por los Servicios establecidos en la cláusula 7 del presente Contrato, cuyo monto será equivalente a un porcentaje del valor total de las Cuotas de Transporte cargadas en los Medios de Acceso y venta de Boletos Edmonson efectuadas a través de las Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso o por vía remota, registrados en el Informe de Ventas Mensual, más IVA efectivo si procede. El porcentaje antes mencionado, se denominará "Tasa", cuyo valor registrará en forma anual y se revisará según la cláusula 12.2 y Anexo 2 del presente Contrato.

El Ministerio podrá contrastar la información registrada en el Informe de Venta Mensual con los reportes e informes que le entreguen otros Proveedores de Servicios del Sistema. En caso de existir diferencias en la información, el Ministerio determinará y autorizará de conformidad a lo señalado en la cláusula 12.1.1 siguiente el monto no disputado que corresponda a METRO.

Las Partes acuerdan que, con una anticipación de 90 días al vencimiento de cada período anual de vigencia de la Tasa (salvo que conforme a la cláusula 12.2.2 se realice en un período anterior), iniciarán el procedimiento de revisión de precios y costos según lo descrito en la cláusula 12.2 siguiente, de manera que ambas Partes determinen en conjunto la nueva Tasa a aplicar para el período anual subsecuente. En caso de producirse diferencias entre las Partes sobre la determinación de la nueva Tasa aplicable, ellas serán resueltas conforme al mecanismo establecido en la cláusula 12.2.3, siguiente.

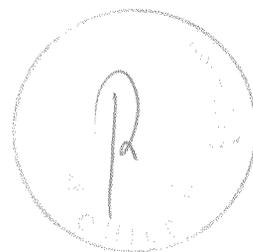
El pago que corresponda a METRO durante el Periodo de Transición se registrará por lo establecido en el Anexo 6.

12.1.1 DE LAS FECHAS DE PAGO

El pago de los Servicios antes referidos prestados entre el día 1° y el último día de cada mes, se realizará el día 10 del siguiente mes o el Día Hábil más próximo si éste recayere en día inhábil, con cargo a los recursos disponibles en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, previa instrucción al AFT que imparta el Ministerio. Las cantidades señaladas en la liquidación de METRO y que no fueren comprendidas dentro de la instrucción de pago que el Ministerio comunique al AFT, se entenderán como montos disputados, los cuales no darán lugar al mecanismo de compensación establecido a continuación. En el evento que el Ministerio no imparta la instrucción mencionada precedentemente, se entenderá que para esa remuneración no existen montos disputados.

La falta de pago de la remuneración no disputada que corresponde a METRO de conformidad a lo establecido en la presente cláusula y en el Anexo 2 del Contrato, facultará a METRO, a contar del décimo Día Hábil contado desde el vencimiento de la fecha de pago señalada precedentemente, para compensar el monto de lo no disputado que el Sistema adeudare a METRO por concepto de remuneración de sus Servicios, con la cantidad equivalente a dicho monto que METRO deba depositar en la Cuenta Bancaria 0 del Sistema, en virtud de los Servicios que presta de conformidad a este Contrato como recaudador de los recursos pagados por los Usuarios para acceder a los servicios de transporte del Sistema. Si las sumas a depositar no alcanzaran a cubrir el monto de lo adeudado a dicha fecha por concepto de remuneración, METRO procederá en igual forma con las sumas a depositarse en los días siguientes en las Cuentas Bancarias del Sistema

Contrato MTT-Metro/P41



hasta haber cubierto por completo lo adeudado por concepto de su remuneración. En el evento que tenga lugar la compensación señalada, METRO deberá informar a AFT y al Ministerio de los montos compensados, y acompañará los respectivos respaldos de transferencia.

Adicionalmente, en la fecha de pago indicada en esta cláusula, se reembolsarán a METRO los montos correspondientes a los desembolsos por éste realizados por concepto de Viajes de Cortesía entregados a los Usuarios entre el día 1° y el último día del mes anterior, de conformidad a lo indicado en el literal D.5 del Anexo 1. Para estos efectos, METRO deberá acompañar al Ministerio un informe de rendición, conjuntamente con los informes de Niveles de Servicio y liquidación de pagos a que se hace mención en la cláusula siguiente.

METRO deberá remitir al AFT la factura correspondiente por los montos pagados como remuneración a sus Servicios. Este documento deberá emitirse a nombre del Administrador Financiero de Transantiago S.A., exclusivamente en razón de su calidad de administrador del patrimonio obligado a efectuar dicho pago, conformado por los Recursos del Sistema.

12.1.2 DEL CÁLCULO DEL PAGO

El monto definitivo de la remuneración mensual que corresponde a METRO por los servicios descritos en la cláusula 7 se determinará conforme al grado de cumplimiento alcanzado de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 y a los valores contemplados en dicho Anexo para cada servicio y de las modificaciones que correspondan a dicho Anexo.

Para los efectos de su pago, se deja constancia que METRO deberá preparar y remitir al Administrador de Contrato una propuesta de liquidación de pago, junto con los informes contemplados en el Anexo 2, relativos al nivel de cumplimiento funcional y operacional de cada rubro de Servicio evaluado. Dichos antecedentes deberán ser entregados con una periodicidad mensual y a más tardar el 10° día de cada mes o el Día Hábil más próximo si este recayere en día inhábil. Si METRO no remite oportunamente la propuesta de liquidación de pago, el pago correspondiente se acumulará para el mes siguiente o para el mes que corresponda a la fecha de entrega efectiva de dicha información por parte de METRO.

El Ministerio podrá hacer observaciones al monto del pago informado por METRO o a los informes de Niveles de Servicio presentados por éste, conforme al procedimiento establecido en el Anexo 2. El Ministerio a través del Administrador de Contrato podrá requerir a METRO la información que fuere necesaria para los efectos de aclarar o complementar los pagos informados o lo expresado en los informes de Niveles de Servicio, si así corresponde, dentro de los plazos que defina el Ministerio.

Los eventuales ajustes y/o descuentos que fueren procedentes de conformidad a lo señalado en el Anexo 2, se efectuarán en la liquidación siguiente. La última liquidación de pago se realizará el día 25 del mes siguiente al último mes de Servicio. En dicha liquidación se ejecutarán la totalidad de los descuentos que corresponda realizar, y las eventuales bonificaciones a que METRO tenga derecho.

Contrato MTT-Metro/P42

12.1.3 DE LA IMPUGNACIÓN

En caso de producirse diferencias entre METRO y el Ministerio sobre el grado de cumplimiento de los Niveles de Servicio o sobre el monto del pago correspondiente a METRO, ellas serán resueltas conforme al procedimiento previsto en el Anexo 2 del Contrato, conforme lo requiera cualquiera de las Partes. Asimismo, el Ministerio, de oficio o a petición de METRO, podrá, a partir de la actualización de la información disponible y en caso de producirse un error de cálculo, Instruir ajustes en los pagos realizados a METRO. Dichos ajustes se harán efectivos en la liquidación siguiente a la fecha en que se generó el cálculo o se tuvo conocimiento del error. Toda impugnación por parte del Ministerio deberá indicar qué parte del pago mensual informado por METRO le presenta reparo y cuál no, de forma tal que la parte no observada o impugnada sea pagada en la forma regular contemplada en el presente Contrato. En evento que la impugnación no especifique la parte impugnada, se entenderá que no existe observación o impugnación alguna.

12.1.4 OTROS INGRESOS DE METRO

De los ingresos generados por negocios adicionales que sean consecuencia de las actividades de este Contrato, METRO entregará al Sistema los montos que se indican en los literales E.2 al E.5 del Anexo 1, de conformidad a lo instruido por el Ministerio.

12.2 DEL RÉGIMEN ECONÓMICO DEL CONTRATO Y DEL RESTABLECIMIENTO DE SU EQUILIBRIO ECONÓMICO

12.2.1 DE LOS AJUSTES DE SERVICIOS INSTRUIDOS POR EL MINISTERIO O PROPUESTOS POR METRO

En virtud de los principios de evolución de la tecnología, interrelación del Sistema, continuidad de Servicio y flexibilidad e integración que se reconocen en el presente instrumento, el Ministerio podrá instruir a METRO, o éste proponer al Ministerio la implementación de ajustes o modificaciones a la prestación de los Servicios contratados, los cuales podrán consistir en:

(i) ajustes que se enmarcan en los servicios de Emisión del Medio de Acceso y Provisión de Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso descritos en la cláusula 7 del Contrato; y

(ii) ajustes que a pesar de enmarcarse en la naturaleza de los Servicios encomendados a METRO en virtud del presente instrumento, no se comprenden dentro de los servicios específicamente requeridos conforme a la cláusula 7 del Contrato.

Se entenderá que un ajuste o modificación puede tener impacto en el equilibrio económico y financiero del Contrato por implicar un aumento o reducción de los costos de provisión de los Servicios cada vez que exceda el margen de tolerancia del 3% del costo de METRO proyectado en la última instancia de revisión y ajuste de precios y costos ("Banda de Ajuste de Costos"). En este caso tendrá aplicación el mecanismo de revisión de precios que establece la cláusula 12.2.2 siguiente.

Los cambios en los Servicios se considerarán de forma individual y acumulativa en el tiempo. En consecuencia, si produjeran un desequilibrio económico del Contrato superando los umbrales antes mencionados, se procederá a revisar el monto de la Tasa para los siguientes 12 meses y de conformidad a lo previsto en el Anexo 2.

Los ajustes señalados en el literal (i) precedente, que tengan por objeto los servicios establecidos en la cláusula 7 del Contrato quedarán sujetos a las siguientes reglas:

- a) La modificación o ajuste deberá instruirse siempre mediante acto administrativo fundado.
- b) La modificación o ajuste deberá considerar el otorgamiento de un plazo razonable para su ejecución e implementación por METRO.
- c) Deberá considerar la factibilidad técnica de implementar los ajustes.
- d) El Ministerio podrá instruir a METRO la implementación inmediata de estos cambios y en tal caso METRO tendrá derecho a la revisión posterior del equilibrio económico del Contrato.

Los ajustes establecidos en el literal (ii), que tengan por objeto la prestación de servicios vinculados a la Emisión del Medio de Acceso y Provisión de Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso pero que no se encuentran contemplados en la cláusula 7, quedarán sometidos al procedimiento establecido en el numeral 12.2.2, y a las reglas siguientes:

- a) La modificación o ajuste deberá instruirse siempre mediante acto administrativo fundado.
- b) Las Partes deberán evaluar el impacto económico financiero de dicho ajuste, con antelación a su implementación, conforme al procedimiento que establecen los numerales siguientes de esta cláusula.
- c) La modificación o ajuste en ningún caso podrá alterar o cambiar el objeto del presente Contrato, así como la naturaleza de los Servicios a que se ha obligado METRO, conforme lo establece la Cláusula 7 del presente Contrato. La modificación tampoco podrá exceder el objeto social de METRO;
- d) La modificación o ajuste deberá considerar un plazo razonable para la ejecución e implementación de los sistemas y/o procesos que fuere necesario desarrollar por parte de METRO o sus proveedores.
- e) Deberá considerar la factibilidad técnica de implementar los ajustes.

En caso de que la modificación o ajuste implique una disminución de los Servicios contratados a METRO conforme a la cláusula 7 del Contrato, ésta se regirá por las reglas del numeral 12.2.2, en la medida que le sean aplicables, para determinar el menor precio de los Servicios.

Con todo, si por causas ajenas a la voluntad de las Partes se afectare el equilibrio económico y financiero del Contrato, por exceder la "Banda de Ajuste de Costos", tendrá lugar una revisión de precios y costos, conforme a lo señalado anteriormente.

Asimismo, en caso de verificarse una variación superior al 11% del ingreso de METRO, respecto a lo proyectado en la última instancia de revisión y ajuste de precios y costos ("Banda de Ajuste de Ingresos"), por causas no imputables directamente a la gestión de los Servicios prestados en el marco del presente Contrato, tendrá aplicación el mecanismo de revisión de precios que establece la cláusula 12.2.2 siguiente.

12.2.2 DEL PROCESO DE REVISIÓN Y AJUSTE DE PRECIOS

Se establece un proceso de revisión y eventual ajuste de Tasa, el cual se realizará una vez transcurrido 12 meses contados (i) desde el inicio de la Fase III del Periodo de Transición regulado en el Anexo 6 del Contrato, o (ii) desde la última revisión de precios y costos.

En caso de superarse el límite de la "Banda de Ajuste de Costos" o la "Banda de Ajuste de Ingresos", establecido en la cláusula 12.2.1 precedente, tendrá lugar la revisión de precios y costos, tras lo cual las Partes solo procederán a una nueva revisión dentro de los 12 meses siguientes o si nuevamente tuviere lugar esta revisión excepcional basada en el hecho de haberse superado la banda antes mencionada.

El proceso de revisión de precios y costos tiene por finalidad: a) determinar la necesidad de realizar ajustes a la Tasa pactada por los Servicios, y b) establecer los nuevos valores que las partes proyecten por concepto de costos e ingresos por recaudación.

El desarrollo de este proceso, para los casos antes señalados, contempla las siguientes actividades:

- 12.2.2.1 El Ministerio, con una antelación de 90 Días al vencimiento de cada período anual de vigencia de la Tasa, deberá informar por escrito a METRO el inicio de este proceso. Asimismo, en caso de superarse el límite de la "Banda de Ajuste de Costos" o la "Banda de Ajuste de Ingresos" establecido en la cláusula 12.2.1 precedente, cualquiera de las Partes podrá informar a la otra su determinación de dar inicio al proceso de revisión.
- 12.2.2.2 A contar de la comunicación referida en el numeral anterior, METRO dispondrá de un plazo de 30 Días para determinar e informar al Ministerio: (i) el valor de los costos asociados a los Servicios actualmente prestados, incluyendo las inversiones realizadas, (ii) los ingresos del periodo que finaliza y (iii) la Tasa propuesta para el nuevo periodo, así como la proyección de costos e ingresos que la respaldan (Plan de Mejoramiento de los Servicios). Lo anterior, será determinado mediante el(los) informe(s) técnico(s) elaborado(s) por METRO. La falta de presentación oportuna del (los) informe(s) técnicos habilitará al Ministerio para imponer las sanciones que correspondan de conformidad al Anexo 4 del Contrato, lo cual se entiende sin perjuicio de la facultad de solicitar antecedentes adicionales razonables a METRO, de conformidad al Contrato, para efectos que el Ministerio continúe con el proceso y determine la Tasa que regirá en los próximos 12 meses.
- 12.2.2.3 A partir de los informes técnicos mencionados en el numeral anterior o del vencimiento del plazo para acompañar dichos informes técnicos en el evento que éstos no fueren entregados, el Ministerio dispondrá un plazo de 15 Días para analizar estos informes. Al término de este plazo las Partes acordarán a través de negociaciones directas, para la determinación de la Tasa del próximo periodo (i) el porcentaje de variación que se proyecta en los costos, como asimismo, (ii) los Servicios que se proyecten para el siguiente periodo, en comparación a los actuales Servicios prestados por METRO y sus costos asociados.

Adicionalmente, los informes darán cuenta de una proyección de los costos asociados al cumplimiento del Plan de Mejoramiento de los Servicios, los cuales contemplarán los hitos, calendario e impactos financieros y de calidad de servicio, según lo establecido en el Anexo 2.

Las negociaciones directas se extenderán por un plazo máximo de 30 Días , contados desde el término del plazo que tiene el Ministerio para analizar los informes entregados por METRO. Con todo, las Partes de común acuerdo podrán prorrogar la duración de las instancias de negociación directa hasta por un máximo de 30 Días.

- 12.2.2.4 Las Partes establecen que la "Tasa" a calcular, a que hace referencia la cláusula 12.1, tiene como objetivo que los ingresos proyectados determinen un margen anual equivalente a un 20% de los ingresos, deducidos los costos de este Contrato, teniendo como referencia el monto de dicho margen al inicio del presente Contrato.

Se entenderá por margen lo siguiente:

$$\text{Margen} = (\text{Ingresos} - \text{Costos})/\text{Ingresos}$$

Costos = Costos directos + Costos Indirectos detallados en Tabla 1 del Anexo 2B.

Ingresos: Remuneración de METRO por la prestación de los Servicios, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 12.1 del Contrato.

El margen señalado anteriormente podrá variar de conformidad a lo señalado en el Anexo 2C.

- 12.2.2.5 Las Partes acuerdan que la Tasa determinada de conformidad a este procedimiento, se aplicará a contar de la fecha de término del periodo de 12 meses o de la fecha en que se genere una revisión por superación de la "Banda de Ajuste de Costos" o la "Banda de Ajuste de Ingresos", independiente de la fecha en que el Ministerio sancione y comunique a METRO la nueva Tasa.
- 12.2.2.6 La Tasa acordada para los primeros 12 meses desde la Fase III del Anexo 6, se establece en el Anexo 2B.

12.2.3 RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS

En caso de existir discrepancias entre las Partes acerca de cualquiera de las materias planteadas en la cláusula 12.2.2.3, (i) o (ii), que no sea posible concordar en los plazos señalados en dicha cláusula, el Ministerio requerirá la opinión o asesoría técnica del Panel de Expertos creado por la Ley N°20.378, conforme lo dispone el artículo 14 literal e) de la citada ley. Con dicho objeto el Ministerio, de oficio o a solicitud del METRO, hará entrega al Panel de Expertos de la propuesta de METRO y del Ministerio, junto a la nómina o listado que se menciona en el punto 12.2.4 de esta cláusula. Ambas partes convienen desde ya que se someterán a lo que opine el Panel de Expertos a este respecto.

12.2.4 PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS

El Ministerio, de oficio o a solicitud del METRO, requerirá al Panel de Expertos su opinión o asesoría técnica respecto de la propuesta que debiese acogerse y los fundamentos de dicha opinión o asesoría técnica e informará al Panel de Expertos los plazos dentro de los cuales se requiere su opinión, cuya duración no podrá ser superior a 30 Días Hábiles, plazo que el Panel de Expertos podrá considerar para el cumplimiento de su labor

Conjuntamente con las propuestas, el Ministerio entregará al Panel de Expertos una nómina o listado de personas -determinado de conformidad a lo dispuesto en la cláusula 12.2.5 siguiente- que el Panel de Expertos podrá considerar para el cumplimiento de sus funciones, en el evento que determine la necesidad de contratar asesorías conforme lo autoriza el artículo 19 de la Ley N°20.378.

Las Partes acuerdan aceptar la opinión que el Panel de Expertos emita y, en consecuencia, aceptan someterse a ella.

Los gastos que irroque la contratación de asesorías para el cumplimiento de las funciones del Panel de Expertos serán cubiertos por mitades por las Partes debiendo METRO reembolsar al Ministerio por los desembolsos en que haya debido incurrir para el pago de los gastos mencionados.

12.2.5 ELABORACIÓN DE LA NÓMINA A ENTREGAR AL PANEL DE EXPERTOS PARA SU CONSIDERACIÓN

Las Partes deberán elaborar de común acuerdo una nómina o listado de no más de 3 personas con experiencia profesional en los ámbitos de la economía, finanzas, administración financiera u otro que resulte pertinente.

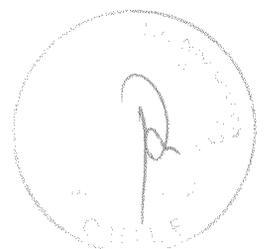
CLÁUSULA 13. DE LAS COMUNICACIONES ENTRE METRO Y EL MINISTERIO Y PERSONAS HABILITADAS

Las comunicaciones formales entre las Partes se canalizarán a través del Administrador de Contrato o del Coordinador General de Transportes de Santiago, por parte del Ministerio, sin perjuicio de la obligación de remitir copia de ellas al Ministerio o Subsecretaría de Transportes cuando así corresponda de conformidad a este Contrato y a la normativa vigente, y por parte de METRO, a través del Encargado del Contrato o de su Gerente General.

Toda notificación, solicitud, requerimiento o cualquier otra comunicación que se dé o haga en virtud del Contrato a cualquiera de las Partes, deberá ser por escrito.

Dicha notificación, comunicación, solicitud o requerimiento puede ser entregada por mano, transmitida por correo, correo electrónico, correo certificado, por servicio de mensajería, o fax, a la parte a la que se deba o pueda ser dada o hecha, en la dirección que para dicha parte se indica en esta cláusula o en cualquier otra dirección que dicha parte haya informado de acuerdo a las reglas precedentes, y se entenderá efectuada desde su recepción.

Contrato MTT-Metro/P47



Ministerio: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Amunátegui 139, piso 3. Santiago.
Teléfono: 56 (2) 4213200

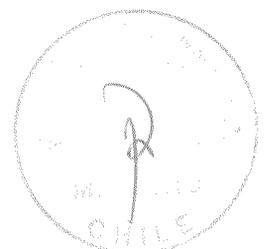
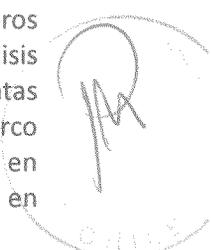
Coordinador General de Transportes de Santiago
Moneda 975, piso 6. Santiago.
Teléfono: 56 (2) 4283800

METRO: Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.
Gerente Comercial y de Asuntos Corporativos
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1414, piso 3, Santiago
www.metroantiago.cl
Teléfono: 56 (2) 29372000

CLÁUSULA 14. MECANISMOS DE SUPERVISION Y CONTROL

El Ministerio, directamente o a través del Administrador de Contrato o la Coordinación Transantiago, podrá supervisar, verificar y/o fiscalizar las actividades de METRO relacionadas con la ejecución del Contrato, a través de cualquiera de los mecanismos descritos a continuación.

- 14.1 **Observadores.** El Ministerio, mediante observadores designados de su personal o terceros contratados al efecto, podrá en el marco de la supervisión de los Servicios efectuar análisis y diagnósticos comerciales, financieros, contables y operativos, y supervisar las distintas obligaciones y Niveles de Servicio cuyo cumplimiento corresponde a METRO en el marco del presente Contrato. Dichas actividades y supervisiones se deberán llevar a cabo en horario de oficina y en coordinación con METRO de manera de que se lleven a cabo en términos compatibles con la normal operación comercial de METRO.
- 14.2 **Informes.** METRO deberá emitir y remitir los informes de gestión contemplados en la cláusula 11, que permitan evaluar el desarrollo de los Servicios y su evolución en el tiempo.
- 14.3 **Remisión de Información.** En forma complementaria a los informes especificados en la cláusula 11, METRO deberá remitir todo antecedente, y/o documentación de respaldo sobre sus operaciones relacionadas con la ejecución de los Servicios objeto del presente Contrato, que el Ministerio le solicite con la debida anticipación.
- 14.4 **Visitas a PCMA, oficinas e instalaciones.** METRO deberá otorgar libre acceso a los representantes del Ministerio a sus PCMA, oficinas e instalaciones y permitir la revisión de todos los antecedentes, sistemas, respaldos y toda información, archivo o documento relacionado con los servicios objeto del presente Contrato. Las visitas a los PCMA, oficinas e instalaciones así como la revisión de todos los antecedentes se deberán llevar a cabo en horarios y términos que sean compatibles con la normal operación de METRO.



CLÁUSULA 15. NIVELES DE SERVICIO

Los Niveles de Servicios exigibles a METRO y los requisitos técnicos que deberá cumplir durante la vigencia del presente Contrato serán aquellos contemplados en el Anexo 2.

CLÁUSULA 16. SUBCONTRATACION

METRO podrá subcontratar, total o parcialmente, los Servicios objeto del presente Contrato. En tal caso METRO será el único y exclusivo responsable ante el Ministerio, el Sistema, sus Usuarios y proveedores de la correcta prestación de los Servicios establecidos en el presente instrumento y responderá de su ejecución en la forma establecida en la cláusula 10.1. En consecuencia, el hecho que determinados servicios sean subcontratados no liberará de forma alguna a METRO de las obligaciones y responsabilidades que le correspondan en virtud del presente Contrato y sus Anexos. Asimismo, la subcontratación no podrá implicar en ningún caso la cesión, subrogación, delegación o transferencia de las obligaciones que tiene METRO de conformidad a los Servicios contratados.

CLÁUSULA 17. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

El incumplimiento o la infracción de cualquier obligación contenida en el Contrato o sus Anexos, en que incurra METRO actuando directamente o a través de terceros, dará lugar a la aplicación de las sanciones y procedimientos previstos en el Anexo 4.

CLÁUSULA 18. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN DE SANCIONES

En caso que METRO incurra en conductas que pudieren configurar una infracción al presente Contrato, el Ministerio instruirá el procedimiento administrativo previsto en el Anexo 4 del Contrato, sin perjuicio de la aplicación supletoria de la Ley N°19.880.

TÍTULO IV **TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

CLÁUSULA 19. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

19.1 CAUSALES DE TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

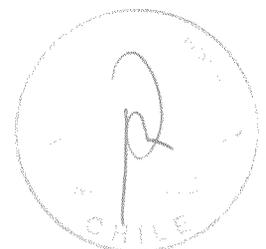
El presente Contrato podrá terminar de manera anticipada y sin perjuicio de hacer efectivas las garantías establecidas en el Contrato, por cualquiera de las siguientes causales:

19.1.1 Mutuo Acuerdo. En caso de término del Contrato de común acuerdo, METRO estará

obligado a mantener la prestación del Servicio por un período no inferior a 6 meses desde la fecha en que la resolución que le pone término esté totalmente tramitada, o por el lapso menor que determine el Ministerio en caso de tener asegurada la continuidad de los Servicios. En todo caso, el acuerdo suscrito deberá hacer referencia expresa a la situación laboral y a las obligaciones de seguridad social de los trabajadores contratados para el cumplimiento del Contrato, devengadas hasta el último día del mes anterior al acuerdo. En caso de deudas pendientes, por dichos conceptos, METRO será responsable, y el monto adeudado deberá ser descontado de cualquier suma que por este concepto perciba o deba percibir desde el Estado. El Contrato no podrá terminar por acuerdo de las Partes, sino hasta que estén íntegramente pagadas las cotizaciones previsionales de los trabajadores.

- 19.1.2 Caducidad del Contrato determinada por el Ministerio de conformidad con lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato. En caso de término del Contrato por caducidad, METRO estará obligado a mantener la prestación del Servicio durante el lapso prudencial que señale el Ministerio, conforme a lo establecido en la cláusula 19.2, siguiente.
- 19.1.3 Incumplimiento grave y reiterado de METRO de las normas laborales y de seguridad social respecto de los trabajadores contratados para el cumplimiento del presente Contrato. Para estos efectos se entenderán como vulneraciones de este tipo:
- 19.1.3.1 Los atrasos u omisiones en el pago de remuneraciones que excedan de tres (3) períodos mensuales, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriadas.
 - 19.1.3.2 Los atrasos u omisiones en el pago de cotizaciones previsionales o de salud que excedan de tres (3) períodos mensuales, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriadas.
 - 19.1.3.3 La existencia de cinco (5) o más sentencias judiciales condenatorias ejecutoriadas en cada una de las siguientes materias, esto es:
 - i. Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a los Derechos Fundamentales del Trabajador.
 - ii. Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a las normas sobre jornada de trabajo, remuneraciones, cotizaciones y feriados.
 - iii. Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por vulneraciones a las normas sobre protección a la maternidad.
 - iv. Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por prácticas antisindicales o infracciones a las normas sobre libertad sindical.
- Para efectos de lo dispuesto en este numeral se considerarán sólo aquellos juicios y procedimientos iniciados a raíz de hechos o conductas ocurridas a partir de la vigencia del Contrato.
- 19.1.4 Si METRO se disolviera por cualquier causa.
- 19.1.5 Haber sido condenado a alguna de las penas establecidas en el artículo 8° de la Ley N°20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho.
- 19.1.6 Por término del Convenio de Transporte.
- 19.1.7 Decreto Supremo fundado en el interés público, expedido a través del Ministerio en los términos previstos en el artículo 3° septies de la Ley N°18.696. La indemnización respectiva se determinará conforme al procedimiento establecido en el artículo primero transitorio de la Ley N°20.504.

Contrato MTT-Metro/P50



19.1.8 Quiebra de METRO, sin derecho a indemnización y sin perjuicio del cobro de las boletas de garantía que se indican en la cláusula 9.

19.1.9 En los demás casos que expresamente se establezcan en el presente Contrato.

Para los efectos de esta cláusula, el Ministerio podrá considerar el interés público comprometido, la continuidad de los Servicios, la idoneidad y necesidad de la medida, entre otros aspectos.

19.2 CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS EN CASO DE TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

En caso de verificarse el término anticipado del Contrato conforme a lo previsto en el numeral anterior, METRO estará obligado a continuar prestando sus Servicios en los términos y condiciones previstas en el presente Contrato y durante el lapso prudencial que señale el Ministerio, contados desde la fecha en que queda firme el acto administrativo que dispone el término anticipado. Se requerirá la aceptación de METRO si este plazo excediere los 24 meses.

Durante este período METRO deberá garantizar la ejecución de los Servicios mediante la entrega o renovación de las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato y Garantías de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud, en la forma establecida en la cláusula 9. METRO tendrá derecho durante este período a percibir las remuneraciones que correspondan por la prestación de sus Servicios, en los términos y condiciones establecidos en la Cláusula 12.1 del Contrato, descontados los montos que correspondan por concepto de descuentos y aplicación de multas, si las hubiere.

CLÁUSULA 20. CONDICIONES AL TÉRMINO DEL CONTRATO

En caso de término del presente Contrato, por cualquier causa que ello ocurra, incluyendo el término del plazo de su vigencia, con el objeto de asegurar la continuidad de los Servicios y el correcto funcionamiento del Sistema, METRO deberá acreditar al Ministerio, dentro de un plazo máximo de 45 Días, en lo que fuere procedente, a contar de la fecha en que quede ejecutoriada la resolución que pone término al Contrato o del vencimiento del plazo de vigencia del Contrato, el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- 20.1 Entregar sin costo, al Ministerio o a la persona que éste designe, un catastro completo con toda la información del Sistema que se encuentre en su poder, incluyendo los saldos, movimientos y conciliaciones contables y financieras de los fondos recaudados, stock de Medios de Acceso disponibles, la marca comercial Bip! y transferir el dominio de cualquier otra marca y/o licencia que METRO hubiere adquirido o desarrollado con el fin específico de prestar al Sistema Transantiago los Servicios objeto del Contrato y siempre que dichas marcas y licencias fueren requeridas para dar continuidad a los Servicios. Asimismo, METRO deberá entregar al Ministerio la información referente a las condiciones comerciales y de operación de la totalidad de los PCMA que integran la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso del Sistema y, en general, toda información relevante que requiera el Ministerio para velar por la continuidad de los Servicios;
- 20.2 Entregar sin costo, al Ministerio o a la persona que éste designe, copia de todos los contratos celebrados entre METRO y terceros durante la vigencia del presente Contrato;

- 20.3 Transferir sin costo, al Ministerio o a la persona que éste designe, los recursos que METRO en ejercicio de sus labores de recaudador adeudare al Sistema, de conformidad a lo que se establezca en las auditorias respectivas;
- 20.4 Transferir sin costo, al Ministerio o a la persona que éste designe, todos los recursos provenientes de la recaudación a esa fecha y documentación de respaldo;
- 20.5 Ceder a la persona que designe el Ministerio los contratos celebrados con los Proveedores de Servicios Complementarios; de Provisión de Servicios Tecnológicos y de Administración Financiera, si existieren, y cualquier otro contrato que determine el Ministerio que fuere necesario para asegurar la continuidad de la prestación de los Servicios, a menos que el Proveedor de METRO unilateralmente lo rechace. Para estos efectos METRO deberá solicitar a sus proveedores, y en la medida que éstos acceden, incluir en las subcontrataciones cláusulas que permitan ceder dichos contratos a la persona que designe el Ministerio;
- 20.6 Cumplir las obligaciones establecidas en la cláusula 21, respecto de la transición de los servicios.

Las transferencias que se efectúen en cumplimiento de lo indicado en la presente cláusula no involucrarán un pago a favor de METRO, toda vez que la contraprestación de METRO está constituida por su derecho a prestar los Servicios materia de este Contrato y percibir los pagos señalados en el mismo. Lo expresado en esta cláusula tendrá lugar cualquiera sea la época en que se verifique la terminación de los Servicios.

Toda la documentación necesaria para llevar a efecto las transferencias y la entrega de documentación e información será elaborada por METRO y entregada al Ministerio a más tardar dentro de los 45 Días siguientes a la fecha en que se notifique a METRO la resolución que pone término al Contrato o del vencimiento del plazo de vigencia del contrato, según corresponda. El Ministerio deberá aprobar dichos documentos o formular observaciones dentro de los 20 Días siguientes a su recepción. En caso que el Ministerio no aprobare los documentos fundadamente o que METRO no subsanare sin causa que lo justifique las observaciones planteadas por el Ministerio, se entenderá que METRO no ha dado cumplimiento a la obligación establecida en la presente cláusula. Los gastos derivados de dichas operaciones serán de cargo de METRO.

En caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula, el Ministerio podrá ejecutar el cobro de las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato.

CLÁUSULA 21. OBLIGACIONES DE METRO AL TÉRMINO DEL CONTRATO

Durante el último año de vigencia de este Contrato o a partir de la fecha de notificación de la resolución que da inicio al procedimiento de término anticipado del Contrato, y sin perjuicio de los demás derechos conferidos al Ministerio y las obligaciones impuestas a METRO, éste se obliga a lo siguiente:

- a) No aprobar o adoptar cualquier decisión que razonablemente pudiere afectar, en cualquier aspecto importante, los estándares de calidad de Servicios definidos en el presente Contrato, salvo que cuente con la autorización del Ministerio.

- b) No modificar ni poner término a los contratos suscritos para la Emisión del Medio de Acceso o la Provisión de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, sin autorización previa por parte del Ministerio.
- c) Dar acceso al Ministerio a toda información que disponga METRO relativa a equipos, sistema de contabilidad, contratos y administración general de METRO, y entregar dicha información y sus respaldos en un plazo máximo de 45 Días contados desde la respectiva solicitud del Ministerio.
- d) Contratar, a costo del Sistema, y de acuerdo a las materias establecidas por el Ministerio, auditorías a las cuentas contables y bancarias bajo la administración de METRO, adicionales a las indicadas en la Cláusula 11.

Durante este período METRO seguirá recibiendo su remuneración, de conformidad a lo señalado en la cláusula 12.1.

21.1 PERIODO DE TRANSICIÓN DE LOS SERVICIOS

En el evento que hubiere lugar a la terminación del Contrato, por cualquier causa que suceda, incluyendo el vencimiento del plazo de su vigencia, y dada la necesidad de garantizar la continuidad en la prestación de los Servicios, METRO deberá cumplir con las obligaciones que se establecen en los numerales siguientes, con el objeto que la transición hacia el nuevo Proveedor de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso y Emisor del Medio de Acceso, sea gradual y controlada y, en consecuencia, puedan ser asumidos los servicios integralmente por el Nuevo Proveedor.

Para lograr lo anterior, el Ministerio ha definido un periodo de transición de los Servicios. Este periodo se desarrollará durante los 6 meses anteriores al vencimiento del plazo de vigencia del Contrato o al término del periodo de continuidad de Servicios señalado en el numeral 19.2 del presente Contrato, según corresponda. La fecha de inicio de este periodo será oportunamente informada por el Ministerio a METRO.

La duración del periodo de transición que se regula a continuación, no excederá de la fecha de término de vigencia del Contrato o de término del periodo de continuidad de servicios, según corresponda.

21.1.1 ACTUACIONES DEL PERIODO DE TRANSICIÓN: INFORMACIÓN, CONOCIMIENTO, PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN PARALELA DE METRO Y EL NUEVO PROVEEDOR

21.1.1.1 Información

Durante este período METRO deberá comenzar el proceso de traspaso de información que permita al Nuevo Proveedor garantizar la continuidad de servicios.

Adicionalmente, METRO deberá entregar al Ministerio a través del Administrador de Contrato:

- a) La información que METRO utiliza para administrar los Servicios objeto del Contrato.
- b) Todos los proyectos e iniciativas en desarrollo por parte de METRO relativos a los Servicios del presente Contrato, su estado, y plazos involucrados.
- c) Una descripción global de los procedimientos de explotación utilizados por METRO para la prestación de los Servicios contratados.
- d) El "Protocolo de Prestación de los Servicios", establecido en el Anexo 6 del presente Contrato, que contiene los procesos de negocio y explotación, el que deberá ser actualizado durante la vigencia del presente Contrato.
- e) Toda otra documentación que METRO estime necesaria para llevar a efecto los traspasos de Servicios.

21.1.1.2. Conocimiento

METRO deberá nombrar un Encargado de Transición e informar el nombramiento al Administrador de Contrato, previo al inicio del periodo de transición. Dicho Encargado de Transición tendrá las facultades necesarias para actuar en este proceso de transición, siendo sus decisiones y acciones vinculantes para METRO, en la medida que se enmarquen en los Servicios objeto del Contrato.

El Encargado de Transición del Nuevo Proveedor tendrá acceso a la documentación sobre los procesos de negocio utilizados por METRO, sin perjuicio de consultas escritas dirigidas a METRO u otro medio apto para resolver sus inquietudes respecto de los Servicios que deberá prestar.

METRO deberá entregar respuesta fundada a todas las consultas realizadas por el Encargado de Transición del Nuevo Proveedor, respecto de los procesos de negocio, y deberá prestar su colaboración para que éste adquiera el conocimiento de los mismos. En caso de incumplimiento de esta obligación el Ministerio podrá aplicar las sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Anexo 4.

21.1.1.3 Planificación

El Nuevo Proveedor entregará a METRO y al Ministerio un plan de transición que considere, tanto la situación existente al momento del inicio de este periodo como el modelo de servicios complementarios de Red de Carga del Medio de Acceso y Emisión del Medio de Acceso que el Ministerio haya definido para entonces.

Este plan deberá ser coordinado con METRO, en términos de plazos y alcance, estando METRO obligado a entregar información, colaborar y apoyar en lo relativo a los procesos de negocios que ejecuta con motivo del presente Contrato, de forma de velar por la debida prestación de los Servicios. El plan de transición deberá ser aprobado por las Partes. Asimismo, las Partes deberán colaborar y facilitar con todas aquellas acciones relacionadas con la transición de los Servicios, dentro de su ámbito de competencia.

21.1.1.4 Operación paralela de METRO y el Nuevo Proveedor

Durante los 3 meses anteriores al vencimiento del plazo de vigencia del Contrato o al término del periodo de continuidad de Servicios señalado en el numeral 19.2, según corresponda, el Ministerio

podrá disponer que el Nuevo Proveedor inicie la prestación de sus servicios en forma paralela a los Servicios de METRO.

Para estos efectos, METRO deberá seguir prestando sus Servicios conforme a lo señalado en el presente Contrato, en especial aquellos que permitan al Nuevo Proveedor prestar los servicios que le corresponden, en virtud del contrato suscrito al efecto con el Ministerio.

En todo caso, previo al inicio de este período las Partes deberán acordar las condiciones bajo las cuales METRO prestará sus servicios.

A partir del término de la transición regulada en esta cláusula el Nuevo Proveedor será responsable por la prestación de los servicios de Red de Comercialización y Carga y Emisión del Medio de Acceso.

CLÁUSULA 22. DE LA RESPONSABILIDAD DE METRO TERMINADO EL CONTRATO

METRO deberá indemnizar al Sistema, y/ o al Ministerio de todo daño y/o perjuicio que pudiera provocarles el incumplimiento, por parte de METRO, de sus obligaciones al término de este Contrato, salvo el caso fortuito o fuerza mayor.

Las obligaciones de indemnizar de METRO contempladas en esta cláusula prescribirán de conformidad a las reglas generales establecidas en la normativa vigente.



CLÁUSULA 23. DISPOSICIONES VARIAS

23.1 IDIOMA OFICIAL Y PLAZO

El español será el idioma oficial para todos los efectos de este Contrato.

En el evento que un plazo de Días venciere un día sábado, domingo o feriado, el plazo se entenderá automáticamente prorrogado para el siguiente Día Hábil.

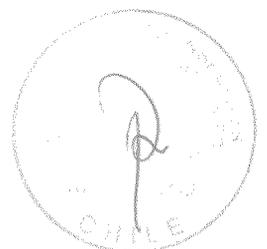
23.2 LEY APLICABLE E INTERPRETACIÓN

El presente Contrato se regirá por las leyes de la República de Chile y sus modificaciones. Por consiguiente, las Partes, en lo que les corresponda, deberán cumplir con toda la normativa legal y reglamentaria chilena, vigente o futura, que se relacione con este Contrato, el que se interpretará de acuerdo con la legislación chilena.

23.3 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Cualquier duda o dificultad, conflicto, disputa o diferencia que surja entre las Partes con motivo del presente Contrato, ya se refiera a su interpretación, cumplimiento, validez, terminación o

Contrato MTT-Metro/P55



cualquiera otra causa relacionada con este Contrato, será resuelta de común acuerdo en forma amigable por medio de la negociación directa entre las Partes. Lo anterior es sin perjuicio del derecho de las Partes para someter la controversia a los tribunales ordinarios de justicia, para cuyos efectos las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.

El procedimiento para la constitución de la instancia de negociación directa entre las Partes será el siguiente:

- 23.3.1 La Parte que desee promover esta instancia, informará por escrito de ello a la otra.
- 23.3.2 Una vez recibida la comunicación anterior, empezará a correr el plazo de 60 Días para que la mesa de negociación se constituya al efecto, emita un pronunciamiento final en relación al conflicto o diferencia suscitada.
- 23.3.3 Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la comunicación señalada en la cláusula 23.3.1 precedente, cada Parte designará e informará a la otra sus representantes en la mesa de negociación que conocerá del conflicto o diferencia en cuestión.
- 23.3.4 Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la recepción de la última de las comunicaciones referidas en la cláusula 23.3.3 anterior, los representantes de cada parte se reunirán en el día y hora que se defina de común acuerdo o en su defecto, en el domicilio registrado de la Parte que hubiere promovido esta instancia de negociación directa, a las 12 horas del tercer día.
- 23.3.5 La mesa de negociación sesionará al menos en 3 ocasiones en días distintos, procurando recibir y abordar todas las argumentaciones y antecedentes que cada Parte presente en relación con el conflicto o diferencia en cuestión. De todas las sesiones de la mesa de negociación se levantará un acta escrita de sus deliberaciones y acuerdos.
- 23.3.6 La mesa de negociación emitirá dentro del plazo de 60 Días Hábiles antes señalado un pronunciamiento final, en el cual se establecerán los acuerdos alcanzados o los fundamentos de cada Parte que impiden lograr una solución directa.

23.4 NULIDAD

Si se determinare por cualquier causa, a través de sentencia firme y ejecutoriada, la nulidad de algunas disposiciones de este Contrato, todas las demás disposiciones del mismo permanecerán en pleno vigor y efecto.

23.5 CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

No será considerado como una infracción al presente Contrato el incumplimiento de cualquiera de las Partes causado por motivo de fuerza mayor o caso fortuito, conforme a lo definido en el artículo 45 del Código Civil. La Parte que se vea privada de cumplir con las obligaciones o de ejercer los derechos emanados del presente Contrato por caso fortuito o fuerza mayor, deberá informar por escrito del evento a la otra Parte, en el plazo máximo de 2 Días Hábiles contados desde el día en que ocurrió el evento o debió tomar conocimiento de él, y continuar con la ejecución plena del Contrato tan pronto como cese el impedimento para la prestación de los servicios materia del presente Contrato, así como adoptar todas las medidas para remover o

remediar la causa de la interrupción.

23.6 CONTRATO AD REFERÉNDUM

De conformidad a lo dispuesto en la normativa vigente, el presente Contrato es ad Referéndum, y como tal, su validez se encuentra sujeta a la aprobación de la autoridad competente y a la completa tramitación del acto administrativo respectivo.

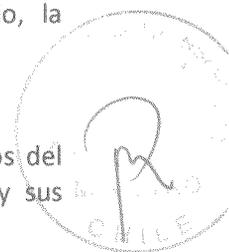
En consecuencia, las Partes no podrán ejecutar este Contrato sino hasta que se cumplan todas las formalidades administrativas para la completa aprobación del mismo, incluida la toma de razón por parte de la Contraloría General de la República del acto administrativo que deba dictar el Ministerio dando cuenta y aprobando la celebración del Contrato.

23.7 PRESTADOR INDEPENDIENTE

METRO es un prestador independiente y no se considerará un empleado, agente o representante del Ministerio, de la Subsecretaría de Transportes o de la Coordinación Transantiago. En consecuencia, todo su personal tendrá relación laboral con METRO, sin que por la contratación a que se refiere el presente documento se genere vinculación alguna con el Ministerio, la Subsecretaría o la Coordinación Transantiago.

23.8 Aceptación del Contrato AFT, del Contrato SONDA y del Contrato INDRA.

METRO declara aceptar las obligaciones que le corresponden en el ámbito de los Servicios del presente Contrato, de conformidad al Contrato AFT y sus Anexos; el Contrato SONDA y sus Anexos; y el Contrato INDRA y sus Anexos.



CLÁUSULA TRANSITORIA: ETAPAS DE TRANSICIÓN

Las Partes acuerdan que durante el periodo que media entre la fecha de suscripción del presente Contrato y la fecha en que la totalidad de los servicios complementarios prestados por el AFT en virtud del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema, de fecha 28 de julio de 2005, sean traspasados y se encuentren completamente bajo el control y la responsabilidad de los nuevos Proveedores de Servicios Complementarios, se verificará un periodo de transición regulado en el Anexo 6 del presente instrumento. Los mayores o menores costos que resulten para METRO con motivo del traspaso de los Servicios serán revisados conforme al procedimiento establecido en la cláusula 12.2.2.

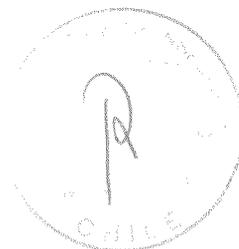
A contar del inicio del Periodo de Transición y hasta la fecha de término del Contrato, las Partes reconocen y aceptan que la prestación de los Servicios y los Niveles de Servicio aplicables quedarán sujetos al desarrollo de las siguientes etapas:

Etapa 1: Transición de los Servicios

Esta etapa se iniciará a partir de la firma del presente Contrato y se extenderá hasta el término de la Fase II del Periodo de Transición de los Módulos respectivos. El desarrollo de esta Etapa considera que:

(i) Los servicios regulados en la cláusula 7 del presente Contrato serán desarrollados por el AFT conforme a lo señalado en el Anexo 6.

Contrato MTT-Metro/P57



(ii) Las Partes deberán acordar las modificaciones que correspondan en los Anexos 2 y 4, de acuerdo a lo señalado en la cláusula 6 del Contrato.

(iii) METRO deberá presentar al Ministerio un Plan de Mejoramiento de los Servicios que serán objeto de traspaso, indicando en cuál de las Etapas que establece la presente cláusula se pretende implementar cada medida, así como su impacto esperado en costos y Niveles de Servicio al Usuario. Las medidas a implementar, deberán ser acordadas por las Partes con antelación al inicio de cada etapa. La implementación de este Plan podría dar lugar al proceso de revisión establecido en la cláusula 12.2.2

Etapa 2: Estabilidad y eficacia

Esta etapa comenzará al inicio de la Fase III del Periodo de Transición de los Módulos respectivos establecido en el Anexo 6 y se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2013. El desarrollo de esta Etapa considera que:

(i) METRO será el responsable de proveer los Servicios establecidos en la Cláusula 7 y Anexo 1 del Contrato.

(ii) METRO deberá mantener los Puntos de Comercialización y Carga y Canales de Atención de Postventa que se encuentren en operaciones durante la Etapa 1, y que se establezcan en la correspondiente Acta de Traspaso de Módulo de Servicio, cuya operación por parte de METRO considerará la condiciones y estándares de calidad imperantes a esa fecha, lo cual se entiende sin perjuicio de aquellas mejoras en los Servicios o Puntos de Carga adicionales que METRO estimare conveniente incorporar en su red y que fueren aprobados por el Ministerio.

(iii) Tendrán aplicación las modificaciones acordadas respecto de los Anexos 2 y 4, de conformidad a lo señalado en la cláusula 6 del Contrato, las que no darán lugar al proceso de revisión y ajuste de precios establecido en la cláusula 12.2.2.

(iv) METRO deberá implementar aquellas acciones definidas en el Plan de Mejoramiento que correspondan a la Etapa 2.

Etapa 3: Régimen

Esta etapa se inicia el 1 de enero de 2014 y se extiende hasta el término del Contrato. El desarrollo de esta Etapa considera que:

(i) Los Servicios prestados por METRO se regirán por lo establecido en el presente Contrato, Anexo 1, 3 y 5 y Anexos 2 y 4, que se hubieren acordado durante la Etapa 1.

(ii) METRO deberá implementar aquellas acciones definidas en el Plan de Mejoramiento que correspondan a la Etapa 3.

PERSONERÍAS

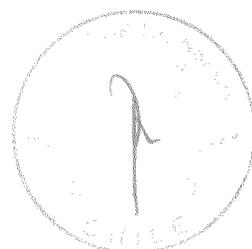
La personería de don Roberto Bianchi Poblete para actuar en representación de METRO, consta en escritura pública, de 09 de agosto de 2010, otorgada ante el Titular de la Trigésimo Octava Notaría de Santiago, de don Gonzalo de la Cuadra Fabres, y en Acuerdo de Directorio adoptado en sesión N° 798, de fecha 10 de diciembre de 2012, en tanto que la personería de don Pedro Pablo Errázuriz Domínguez, para representar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones consta del Decreto Supremo N° 33 de fecha 16 de enero de 2011.

Firman: Pedro Pablo Errázuriz Domínguez, Ministro de Transportes y Telecomunicaciones; y Roberto Bianchi Poblete, Metro S.A.

ANEXO 1 DE LOS SERVICIOS

ÍNDICE

A.	INTRODUCCIÓN.....	3
B.	DEL SERVICIO DE EMISIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL MEDIO DE ACCESO	3
B.1	Emisión del Medio de Acceso	3
B.1.1	Formatos obligatorios para el Medio de Acceso	3
B.1.2	Medios de Acceso Multiformato	4
B.1.3	Medio de Acceso Unitario.....	5
B.1.4	Otros	6
B.2	Distribución del Medio de Acceso	6
B.3	Administración del Medio de Acceso.....	6
B.4	Propiedad de la aplicación del Sistema del Medio de Acceso y de las licencias asociadas	7
C.	DEL SERVICIO DE PROVISIÓN Y OPERACIÓN DE LA RED DE COMERCIALIZACIÓN DEL MEDIO DE ACCESO Y CARGA DE CUOTAS DE TRANSPORTE	7
C.1	Provisión y Operación de la Red de Carga del Medio de Acceso.....	7
C.1.1	Punto de Carga Presencial del Medio de Acceso (PCMA).....	7
C.1.2	Puntos de Carga Presencial del Medio de Acceso Válido (PCMAV).....	8
C.1.3	Red de Carga Presencial del Medio de Acceso de la red de METRO	8
C.1.4	Carga Mínima en PCMA y PCMAV	8
C.1.5	Carga Remota del Medio de Acceso	9
C.1.6	Medios de pago distintos del Efectivo	10
C.1.7	Procedimientos de atención	10
C.2	Provisión y Operación de la Red de Comercialización del Medio de Acceso.....	11
C.2.1	Precio de comercialización del Medio de Acceso Recargable al Portador	11
C.2.2	Precio de comercialización del Medio de Acceso Recargable Personalizado	11
C.2.3	Comercialización del Medio de Acceso en PCMA y PCMAV	12
C.2.4	Comercialización del Medio de Acceso en estaciones de METRO.....	12
C.2.5	Autoservicio	12
D.	DEL SERVICIO DE POST-VENTA DEL MEDIO DE ACCESO	12
D.1	Canales de Atención de Post-Venta.....	12
D.1.1	Atención Presencial	13
D.1.2	Atención Telefónica	13
D.1.3	Atención Web	13
D.2	Procedimientos de atención	13
D.3	Fallas de los Medios de Acceso.....	14



D.3.1	Falla del Medio de Acceso Recargable.....	14
D.3.2	Falla del Medio de Acceso Multiformato.....	14
D.4	Manejo de Reclamos y Sugerencias.....	15
D.5	Políticas Compensatorias Permanentes.....	15
D.5.1	Mal cobro.....	15
D.5.2	Carga errónea	15
D.5.3	Reemplazo del Medio de Acceso	16
E.	DE LA RECAUDACIÓN DE LOS RECURSOS Y SU DEPÓSITO EN LAS CUENTAS BANCARIAS DEL SISTEMA	16
E.1	Recaudación proveniente de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso	16
E.2	Ingresos provenientes de la comercialización de los Medios de Acceso Recargables	17
E.3	Ingresos provenientes de servicios asociados a los Medios de Acceso Recargables Personalizados	17
E.4	Ingresos provenientes de la comercialización de los Medios de Acceso de distribución voluntaria..	17
E.5	Otros ingresos de METRO	18
F.	DE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN.....	18
F.1	Información de la Red de Comercialización y Carga	19
F.2	Información de uso de los Medios de Acceso.....	19
F.3	Información operacional.....	¡Error! Marcador no definido.
F.4	Autorizadores de Medios de Pago	19

A. INTRODUCCIÓN

De conformidad al Contrato, METRO se obliga a prestar todos los Servicios establecidos en la cláusula 7 de dicho documento, en la forma y oportunidad que se describen a continuación.

B. DEL SERVICIO DE EMISIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL MEDIO DE ACCESO

Durante todo el período de vigencia del Contrato corresponderá a METRO, como ente autorizado por el Ministerio, la Emisión, Distribución y Administración del Medio de Acceso que permitirá a los Usuarios acceder a los Servicios del Sistema de Transporte Público.

B.1 Emisión del Medio de Acceso

El Medio de Acceso que permitirá a los pasajeros acceder a los servicios de transporte brindados por el Sistema, será un Medio sin Contacto implantado en o adosado a cualquier Soporte. Tanto el Soporte del Medio de Acceso como el fabricante de éste deben ser previamente autorizados por el Ministerio.

El Medio sin Contacto consiste en una aplicación de software implantada en un chip electrónico de lectura sin contacto, que permite guardar y recuperar off-line –es decir, sin necesidad de acceder a una base de datos central– la información del monto, en Cuotas de Transporte, que tiene derecho a utilizar su portador en los Servicios de Transporte del Sistema.

El Medio de Acceso podrá emitirse en diferentes Formatos, los cuales se describen a continuación.

B.1.1 Formatos obligatorios para el Medio de Acceso

Será obligación de METRO proveer y distribuir el Medio de Acceso en los siguientes Formatos:

B.1.1.1 Medio de Acceso Recargable al Portador

Consiste en un Medio sin Contacto implantado en un Soporte, cuya función exclusiva será permitir el uso de los Servicios de Transporte del Sistema.

En este Formato, el Medio sin Contacto deberá contener el monto, en Cuotas de Transporte, que su portador tenga derecho a utilizar en los Servicios de Transporte del Sistema. Podrá ser recargado en cualquier lugar habilitado para Carga de acuerdo a lo establecido en el apartado C.1 del presente Anexo, así como a través de los sistemas de Carga Remota aplicables que se establezcan según lo dispuesto en el apartado C.1.5 del presente Anexo.

B.1.1.2 Medio de Acceso Recargable Personalizado

Consiste en un Medio sin Contacto, cuya función exclusiva será permitir el uso de los Servicios de Transporte del Sistema. En este Formato el Medio sin Contacto deberá ser implantado en un Soporte de las mismas características físicas y operacionales del Formato descrito en el punto B.1.1.1 del presente

Anexo, el cual adicionalmente deberá poseer datos personalizados y una foto en colores del propietario.

En este Formato, el Medio sin Contacto deberá contener el monto, en Cuotas de Transporte, que su portador tenga derecho a utilizar en Servicios de Transporte, además de información de personalización y, eventualmente, de condiciones especiales de acceso.

Estos Formatos obligatorios se comercializarán con o sin carga en los lugares especialmente habilitados para este fin, según lo dispuesto en el apartado C.2 del presente Anexo, y podrán ser cargados en cualquier lugar habilitado para ello, así como a través de los sistemas de Carga Remota que se establezcan según lo dispuesto en el apartado C.1.5 del presente Anexo.

METRO podrá cobrar a los Usuarios por la comercialización de estos formatos, de acuerdo a lo establecido en el apartado C.2 del presente Anexo.

En el caso de los formatos que se comercialicen con Carga, METRO deberá asegurar su distribución con un elemento de seguridad que permita garantizar que los Medios sin Contacto se encuentren con su Carga completa al momento de su comercialización a público.

En ambos formatos METRO podrá establecer convenios de copago de las Cargas. Mediante éstos, al realizarse una Carga en un Medio de Acceso afiliado a un convenio, adicionalmente a las Cuotas de Transporte que corresponda cargar en el Medio de Acceso de acuerdo al monto pagado por el Usuario, podrán ser cargadas Cuotas de Transporte cobradas a la institución que realice el convenio, mediante una operación simultánea a través de los sistemas de Carga Remota que sean aplicables.

Con todo, las Partes de mutuo acuerdo podrán modificar, eliminar o agregar otros Formatos obligatorios de acuerdo a las necesidades de los Usuarios y el Sistema.

Además de los Formatos de distribución obligatoria descritos en los apartados B.1.1.1 y B.1.1.2, METRO podrá adquirir, cargar, proveer, distribuir y comercializar el Medio sin Contacto en cualquier otro Formato adicional, según lo descrito en los siguientes puntos.

B.1.2 Medios de Acceso Multiformato

Consiste en un Medio sin Contacto implantado en todos aquellos Soportes que determine METRO según sus fines comerciales. En estos formatos adicionales, METRO podrá (i) combinar el Medio sin Contacto con otras aplicaciones dentro del mismo chip (por ejemplo una aplicación de provisión de fondos abierta del tipo "monedero electrónico"), ya sean propias o de terceros con quienes METRO llegue a acuerdos comerciales, y/o (ii) permitir que el Medio sin Contacto se incorpore en Soportes generados, distribuidos y/o comercializados por otras personas naturales o jurídicas con quienes METRO establezca acuerdos comerciales; lo anterior, siempre que METRO asegure la integridad y seguridad del Medio sin Contacto y del Sistema del Medio de Acceso.

Sin perjuicio de lo anterior, METRO será siempre el responsable exclusivo de asegurar que el Soporte no interfiera en el correcto funcionamiento del Medio de Acceso.

El Medio de Acceso Multiformato podrá existir tanto en Formatos precargados como recargables, según lo determine METRO. En el caso de los Formatos precargados, METRO deberá asegurar su distribución con un elemento de seguridad que permita garantizar que los Medios sin Contacto se encuentren con su Carga completa al momento de su comercialización a público.

En este Formato, METRO podrá establecer convenios de copago de las Cargas. Mediante éstos, al realizarse una Carga en un Medio de Acceso afiliado a un convenio, adicionalmente a las Cuotas de Transporte que corresponda Cargar en el Medio de Acceso de acuerdo al monto pagado por el Usuario, podrán ser cargadas Cuotas de Transporte cobradas a la institución que realice el convenio, mediante una operación simultánea a través de los sistemas de Carga Remota que sean aplicables.

El Medio de Acceso multiformato podrá existir tanto en formatos al Portador como Personalizados, según lo descrito a continuación.

B.1.2.1 Medio de Acceso Multiformato al Portador

El Medio sin Contacto implantado en un Medio de Acceso multiformato al portador deberá contener el monto, en Cuotas de Transporte, que su portador tenga derecho a utilizar en Servicios de Transporte.

B.1.2.2 Medio de Acceso Multiformato Personalizado

El Medio sin Contacto implantado en un Medio de Acceso multiformato personalizado deberá contener el monto, en Cuotas de Transporte, que su portador tenga derecho a utilizar en Servicios de Transporte, además de información de personalización.

No podrá contener información de condiciones especiales de acceso, sin que esto sea previamente autorizado por el Ministerio para cada formato específico que se proponga. METRO definirá la personalización del Soporte para este formato.

B.1.3 Medio de Acceso Unitario

Corresponde a un Medio de Acceso que permite realizar un Viaje en los servicios de transporte del Sistema. Este Formato podrá ser emitido para acceder al Sistema con o sin integración tarifaria y podrá ser comercializado en un soporte desechable o reutilizable, todo lo que deberá ser previamente autorizado por el Ministerio.

B.1.3.1 Boleto Edmonson

Como caso particular de Medio de Acceso Unitario, METRO podrá comercializar el actual Boleto Edmonson, medio unitario de pago sin integración tarifaria, que

da derecho al Usuario a utilizar por una vez los servicios de transporte que provee Metro.

La continuidad de uso del Boleto Edmonson podrá ser determinada por el Ministerio, de común acuerdo con METRO.

B.1.4 Otros

METRO podrá, a solicitud del Ministerio, emitir y distribuir Medios sin Contacto en Soportes distintos y con funcionalidades específicas. En dicho caso, las Partes acordarán el precio a Usuario correspondiente de acuerdo a los requerimientos realizados por el Ministerio.

B.2 Distribución del Medio de Acceso

METRO deberá disponer de un inventario de Medios de Acceso en todos los puntos donde se comercialicen Medios de Acceso, manejando un control permanente del inventario mínimo que requiera para asegurar el acceso de los Usuarios al Sistema en forma ininterrumpida.

La determinación de las necesidades de inventario o existencias adecuadas de Medios de Acceso será responsabilidad de METRO. La obligación señalada incluirá la responsabilidad de METRO de mantener en inventario una composición de Medios de Acceso que asegure a los Usuarios la posibilidad de adquirir, en cualquier punto donde se comercialicen Medios de Acceso recargables, al portador, durante todo el horario de operación de cada Punto. Asimismo, los Centros de Atención Especializada (CAE) deberán disponer de Medios de Acceso recargables personalizados.

B.3 Administración del Medio de Acceso

METRO podrá permitir que el Medio sin Contacto se incorpore en Soportes generados, distribuidos y/o comercializados por otras personas naturales o jurídicas con quienes METRO establezca acuerdos comerciales, siempre que asegure en todo momento la integridad y seguridad del Medio sin Contacto y del Sistema del Medio de Acceso.

Sin perjuicio de lo anterior, METRO será siempre el responsable exclusivo de que el Soporte no interfiera en el correcto funcionamiento del Medio de Acceso, entendiéndose por ello el correcto funcionamiento del hardware y eventual firmware sobre el cual se implanta el Medio de Acceso.

Como parte de la administración del Medio de Acceso, a METRO le corresponderá:

- (i) Solicitar al Proveedor de Servicios Tecnológicos la confección de Listas Negras, con el fin de inutilizar aquellos Medios de Acceso que, por robo, extravío o fraude, no deban ser utilizados para acceder a los Servicios de Transporte.
- (ii) Realizar la habilitación, destrucción y traspaso de Cuotas de Transporte, mediante la explotación del aplicativo que le haya sido provisto por el Proveedor de Servicios Tecnológicos. A falta de dicha aplicación, METRO instruirá al Proveedor de Servicios Tecnológicos para que ejecute estas tareas.

- (iii) Solicitar al Proveedor de Servicios Tecnológicos el bloqueo de Medios de Acceso, de manera de permitir que el saldo de éste pueda ser traspasado a un nuevo Medio de Acceso.
- (iv) Solicitar al Proveedor de Servicios Tecnológicos el desbloqueo de Medios de Acceso para, remover de la Lista Negra del Sistema del Medio de Acceso la identificación del Medio sin Contacto ya bloqueado, de manera de permitir que el saldo que reste en dicho Medio de Acceso pueda nuevamente ser utilizado por el Usuario. La implementación de la función de desbloqueo se acordará entre las Partes.

B.4 Propiedad de la aplicación del Sistema del Medio de Acceso y de las licencias asociadas

La aplicación del Sistema del Medio de Acceso, incluyendo el código fuente de dicha aplicación, como también los códigos generados por el desarrollo de las nuevas funcionalidades, serán de propiedad del Ministerio, quien a su vez se las ha entregado al(los) Proveedor(es) de Servicios Tecnológicos para su uso, explotación y modificación si así fuere requerido por el Ministerio.

En consecuencia, será un Operador Tecnológico quien preste a METRO los servicios de soporte y mantenimiento de dicha aplicación de acuerdo a los requerimientos que METRO pudiere plantear de conformidad a su rol de proveedor de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, en el marco del contrato que dicho Operador Tecnológico suscriba con el Ministerio.

Para estos efectos y sin perjuicio de lo señalado en los numerales 4.1.3.8 y 4.2.1.26 del Contrato, en caso que el Operador Tecnológico no preste sus servicios conforme a los estándares definidos, METRO podrá poner los antecedentes respectivos en conocimiento al Ministerio, quien informará a METRO las medidas adoptadas sobre la materia.

Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio será el único facultado para instruir al Operador Tecnológico de la realización de adecuaciones o modificaciones al Sistema del Medio de Acceso.

C. DEL SERVICIO DE PROVISIÓN Y OPERACIÓN DE LA RED DE COMERCIALIZACIÓN DEL MEDIO DE ACCESO Y CARGA DE CUOTAS DE TRANSPORTE

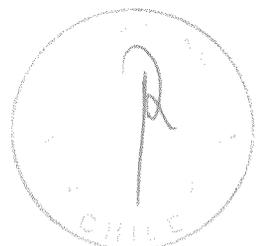
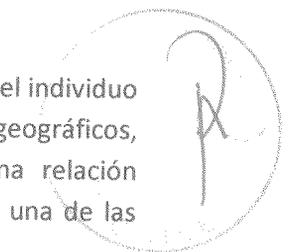
METRO deberá proporcionar –ya sea directamente o a través de subcontratación– una Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso según las condiciones estipuladas a continuación.

C.1 Provisión y Operación de la Red de Carga del Medio de Acceso

METRO deberá habilitar una red de atención que permita a los usuarios la Carga del Medio de Acceso en forma presencial (Puntos de Carga y estaciones de Metro) y no presencial (remota, convenios, autoatención, recargas automáticas), de acuerdo a lo establecido a continuación:

C.1.1 Punto de Carga Presencial del Medio de Acceso (PCMA)

Se define como Punto de Carga Presencial del Medio de Acceso (PCMA), a aquel individuo comercializador o espacio físico ubicado en un punto o varios puntos geográficos, provistos por METRO o por terceros con quienes METRO establezca una relación contractual para tal efecto, que permita a los Usuarios realizar, a lo menos, una de las



siguientes operaciones con pago en efectivo, sin que esto sea considerado una limitación a cualquier otro medio de pago:

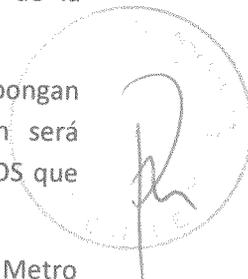
- i) La Carga de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso válido para el Sistema; y/o
- ii) La adquisición de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso precargado.

Además estos puntos podrán realizar la activación de carga remota y convenio y/o consulta de saldo.

Durante la Etapa 3 establecida en la Cláusula Transitoria del Contrato, METRO podrá, de manera autónoma, definir la cantidad, horario de atención y ubicación geográfica de estos puntos, siempre considerando las exigencias mínimas establecidas en el Anexo 2 y las restricciones tecnológicas que pudieren existir respecto a la escalabilidad de la solución provista por el Operador Tecnológico.

En caso que METRO suscriba acuerdos comerciales con establecimientos que dispongan de más de un punto de atención (como supermercados), cada localización será considerada solamente como un PCMA independientemente de la cantidad de POS que efectivamente contenga.

El conjunto de todos los PCMA ubicados en lugares diferentes a las estaciones de Metro serán denominados "Red de Carga de Superficie" o "Red de Superficie".



C.1.2 Puntos de Carga Presencial del Medio de Acceso Válido (PCMAV)

Se definen como PCMAV aquellos PCMA que prestan servicios adicionales a estos últimos y en horarios predefinidos, todo ello de acuerdo a lo estipulado en el Anexo 2 del Contrato.

C.1.3 Red de Carga Presencial del Medio de Acceso de la red de Metro

METRO deberá disponer los servicios de carga del Medio de Acceso en todas las estaciones de Metro.

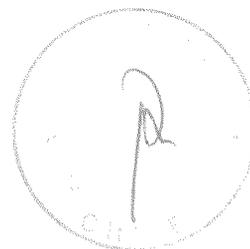
Para los efectos del Contrato, cada estación de Metro será considerada solamente como un PCMA, independientemente de la cantidad de Puntos de Comercialización que efectivamente contenga, y en ningún caso servirá para cumplir las exigencias de PCMAV.

C.1.4 Carga Mínima en PCMA y PCMAV

Tanto los PCMA como los PCMAV podrán exigir una carga mínima, la cual estará limitada por un valor máximo.

El valor máximo de la carga mínima ("Máxima Carga Mínima") para acceder a los servicios de transporte no podrá ser superior a CLP\$1.000 (mil pesos) para tarifa adulto y CLP\$400 (cuatrocientos pesos) para tarifa de estudiante.

En caso que la tarifa máxima a Usuario para acceder a los Servicios de Transporte superase los CLP\$1.000 (mil pesos), la Máxima Carga Mínima corresponderá al valor de la tarifa a Usuarios que permita realizar un (1) viaje en hora punta, incluyendo METRO,



redondeado a la centena mayor. En el caso que la tarifa de estudiante supere los CLP\$200, la Máxima Carga Mínima corresponderá al valor de la tarifa de estudiante que permita realizar dos (2) viajes en hora punta, redondeado a la centena mayor.

Este valor se revisará anualmente. Sin perjuicio de ello, en ejecución de los Servicios pactados, las Partes de común acuerdo podrán modificar o eliminar la restricción de carga mínima, y/o el cálculo de la Máxima Carga Mínima.

C.1.5 Carga Remota del Medio de Acceso

METRO podrá habilitar cualquier sistema de Carga Remota del Medio de Acceso recargable, como por ejemplo algunos de los siguientes:

C.1.5.1 Sistemas de Audio Respuesta Interactiva (IVR),

Que permitan adquirir Cuotas de Transporte mediante un sistema telefónico interactivo, para ser incorporadas con posterioridad a un Medio de Acceso recargable específico de cualquier Formato.

C.1.5.2 Sistemas de Carga vía Internet (Web),

Que permitan adquirir Cuotas de Transporte vía Internet, mediante páginas con acceso seguro (protocolo https o superior), para ser incorporadas con posterioridad a un Medio de Acceso recargable específico de cualquier Formato.

C.1.5.3 Sistemas de Carga por Convenio (Mandato),

Que permitan adquirir automáticamente Cuotas de Transporte para ser incorporadas a los Medios de Acceso personalizados definidos en el punto B.1.1.2, en la medida en que el saldo de Cuotas de Transporte contenido en el Medio sin Contacto incorporado en el Medio de Acceso en cuestión, baje de un límite predeterminado.

Para los efectos de estos sistemas de Carga Remota, METRO deberá habilitar el uso de los medios de pago que convenga con proveedores de servicios de medios de pago, según lo estipulado en el punto C.1.6 del presente Anexo.

El sistema de Carga Remota deberá estar complementado por una red de Autoservicio que permita al Usuario cargar en su Medio de Acceso las Cuotas de Transporte adquiridas en forma remota.

Inicialmente METRO deberá utilizar la red de Autoservicio existente, conformada por las Antenas Seguras y tótems que el Ministerio entregará a METRO, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 4.1.3.5 del Contrato, a través del Acta de Traspaso del Módulo correspondiente, según lo establecido en el Anexo 6 del Contrato. Esta red de Autoservicio será provista y mantenida por el Operador Tecnológico, y su costo será de cargo del Sistema.

METRO podrá proponer al Ministerio modificaciones a la red de Autoservicio que conforman las Antenas Segura y tótems entregados por el Ministerio, en cuanto al número de dispositivos, características técnicas o funcionales y/o ubicación geográfica. Las modificaciones deberán ser previamente aprobadas por el Ministerio, para lo cual METRO deberá entregar los antecedentes que permitan asegurar que dichos cambios no constituirán un desmedro en la calidad de atención y/o accesibilidad de los Usuarios a la Red de Carga.

C.1.6 Medios de pago distintos del Efectivo

METRO podrá habilitar, para cualquier transacción, otros Medios de Pago distintos del efectivo, siempre que éstos cumplan con las condiciones indicadas a continuación:

C.1.6.1 No-repudiación

Cualquier transacción aprobada por el Autorizador de Medios de Pago no podrá ser reversada en ninguna circunstancia. En caso de incumplimiento o error, METRO deberá cubrir la diferencia en los fondos recaudados. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de la responsabilidad que pudiere corresponder a otros Actores del Sistema y del derecho a reembolso que pueda corresponder a METRO.

C.1.6.2 Transferencia de recursos a las Cuentas Bancarias del Sistema

METRO deberá transferir los recursos correspondientes a las transacciones pagadas mediante estos Medios de Pago, de acuerdo a lo dispuesto en el apartado E del presente Anexo.

Con todo, METRO será el único responsable del recaudo, según lo descrito en el apartado E del presente Anexo.

C.1.7 Procedimientos de atención

Todo Punto de Carga del Medio de Acceso deberá cumplir con un procedimiento mínimo de atención, en que se describan las acciones a realizar para cada tipo de requerimiento. Este procedimiento será aquel que corresponda de conformidad al Acta de Traspaso del Módulo correspondiente, según lo establecido en el Anexo 6 del Contrato.

METRO podrá proponer al Ministerio modificaciones a este procedimiento, para lo cual deberá entregar los antecedentes que permitan asegurar que dichos cambios constituirán un beneficio en la calidad de atención de los Usuarios.

Sin perjuicio de lo anterior, y de acuerdo a lo estipulado en la Cláusula Transitoria del Contrato, METRO deberá mantener los Puntos de Carga que se encuentren en operaciones durante la Etapa 1, y que se establezcan en la correspondiente Acta de Traspaso de Módulo de Servicio según se describe en el Anexo 6 del Contrato, cuya operación por parte de METRO considerará la condiciones y estándares de calidad imperantes a esa fecha, lo cual se entiende sin perjuicio

de aquellas mejoras en los Servicios o Puntos de Carga adicionales que METRO estimare conveniente incorporar en su red y que fueren aprobados por el Ministerio.

C.2 Provisión y Operación de la Red de Comercialización del Medio de Acceso

Se define como Red de Comercialización del Medio de Acceso al conjunto de Puntos de Venta del Medio de Acceso, sean o no éstos parte de la red de estaciones de Metro o de la red de PCMA y PCMAV. METRO deberá habilitar una Red de Comercialización que permita a los Usuarios la adquisición del Medio de Acceso. Para lo anterior, deberá contar con un protocolo acordado con el Operador Tecnológico, de forma tal de comunicarse apropiadamente con los Sistemas Centrales para habilitar correctamente dichos Medios de Acceso.

C.2.1 Precio de comercialización del Medio de Acceso Recargable al Portador

METRO, ya sea directamente o a través de los subcontratistas que formen parte de la Red de Comercialización del Medio de Acceso, tendrá derecho a cobrar a los Usuarios por la comercialización del Medio de Acceso recargable al portador descrito en el punto B.1.1.1 del presente Anexo. Este Medio de Acceso será comercializado inicialmente al precio vigente al inicio de la prestación de los Servicios. Esto sin perjuicio de la obligación del Usuario de pagar el equivalente en Cuotas de Transporte cargadas en el Medio sin Contacto.

Este valor máximo se revisará y acordará anualmente por las Partes, el 1° de enero de cada año, redondeando a los CLP\$50 (cincuenta pesos) más cercanos hacia arriba.

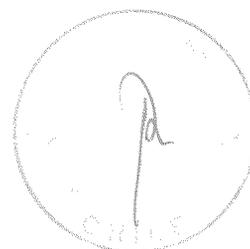
Con todo, las Partes, en ejecución de los Servicios pactados, podrán acordar una revisión extraordinaria de este precio máximo en caso que se verifiquen circunstancias específicas de aumentos o reducciones relevantes de costos de producción.

METRO será siempre y en todo momento responsable que el precio definido para el Medio de Acceso Recargable al Portador sea cobrado en forma consistente a lo largo de toda la Red de Comercialización.

C.2.2 Precio de comercialización del Medio de Acceso Recargable Personalizado

METRO, ya sea directamente o a través de los subcontratistas que formen parte de la Red de Comercialización del Medio de Acceso, tendrá derecho a cobrar a los Usuarios por la comercialización del Medio de Acceso recargable descrito en el punto B.1.1.2 del presente Anexo. Este Medio de Acceso será comercializado inicialmente a un precio máximo (valor final al Usuario), que será acordado por las Partes y que no podrá ser inferior al precio vigente al inicio de la prestación de los Servicios. Esto sin perjuicio de la obligación del Usuario de pagar el equivalente en Cuotas de Transporte cargadas en el Medio sin Contacto, salvo que se trate de la emisión de la Tarjeta Nacional Estudiantil.

Este valor máximo se revisará y acordará anualmente por las Partes, redondeando el valor resultante a los CLP\$50 (cincuenta pesos) más cercanos hacia arriba.



Con todo, las Partes, en ejecución de los Servicios pactados, podrán acordar una revisión extraordinaria de este precio máximo en caso que se verifiquen circunstancias específicas de aumentos o reducciones relevantes de costos de producción.

METRO será siempre y en todo momento responsable que el precio definido para el Medio de Acceso Recargable Personalizado sea cobrado en forma consistente a lo largo de toda la Red de Comercialización.

C.2.3 Comercialización del Medio de Acceso en PCMA y PCMAV

Todo PCMAV deberá disponer de Medios de Acceso Recargables al Portador para su comercialización a los Usuarios.

Adicionalmente, METRO podrá disponer la comercialización del Medio de Acceso en los PCMA que estime conveniente, manteniendo las condiciones comerciales establecidas en este apartado.

C.2.4 Comercialización del Medio de Acceso en estaciones de METRO

METRO deberá disponer, en todas sus estaciones, de Medios de Acceso Recargables al Portador para su comercialización a los Usuarios, manteniendo las condiciones establecidas en el numeral C.2.1.

Con todo, las Partes podrán acordar, además, la Comercialización de Medio de Acceso Personalizado en los lugares mencionados u otros que las Partes definirán.

C.2.5 Autoservicio

METRO podrá efectuar la comercialización de Medios de Acceso Recargables al Portador a través de los canales de Autoservicio que estime conveniente, manteniendo las condiciones establecidas en el numeral C.2.1.

Sin perjuicio de lo anterior, y de acuerdo a lo estipulado en la Cláusula Transitoria del Contrato, METRO deberá mantener los Puntos de Comercialización que se encuentren en operaciones durante la Etapa 1, y que se establezcan en la correspondiente Acta de Traspaso de Módulo de Servicio según se describe en el Anexo 6 del Contrato, cuya operación por parte de METRO considerará la condiciones y estándares de calidad imperantes a esa fecha, lo cual se entiende sin perjuicio de aquellas mejoras en los Servicios o Puntos de Carga adicionales que METRO estimare conveniente incorporar en su red y que fueren aprobados por el Ministerio.

D. DEL SERVICIO DE POST-VENTA DEL MEDIO DE ACCESO

Corresponderá a METRO proveer el servicio de Post-Venta del Medio de Acceso, actuando como ventanilla única, independientemente de la causa que origine la necesidad de atención.

D.1 Canales de Atención de Post-Venta

METRO deberá habilitar centros de servicio que cumplan tanto las funciones de post-venta definidas en este apartado, como de información definida en el apartado F del presente Anexo.

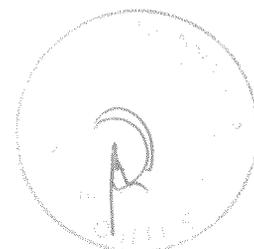
En estos canales los Usuarios podrán solicitar gratuitamente informaciones en cuanto al uso del Medio de Acceso y servicios relacionados con los Medios de Acceso.

De acuerdo a lo estipulado en la Cláusula Transitoria del Contrato, METRO deberá mantener los canales de atención de post-venta que se encuentren en operaciones durante la Etapa 1, y que se establezcan en la correspondiente Acta de Traspaso de Módulo de Servicio según se describe en el Anexo 6 del Contrato, cuya operación por parte de METRO considerará la condiciones y estándares de calidad imperantes a esa fecha, lo cual se entiende sin perjuicio de aquellas mejoras en los Servicios o Puntos de Carga adicionales que METRO estimare conveniente incorporar en su red y que fueren aprobados por el Ministerio.

D.1.1 Atención Presencial

METRO deberá habilitar una red de atención presencial al público que permita efectuar, entre otras, las siguientes funciones:

- i) entrega de información,
- ii) ingreso de reclamos y sugerencias,
- iii) cambio del Medio de Acceso,
- iv) consulta de saldos,
- v) traspaso de saldos en caso de falla del Medio de Acceso,
- vi) bloqueos del Medio de Acceso,
- vii) desbloques del Medio de Acceso, si dicho servicio se encuentra operativo,
- viii) suscripción de convenios pospagos y otros,
- ix) personalización del Medio de Acceso en los CAE.



D.1.2 Atención Telefónica

METRO deberá habilitar un servicio de atención telefónica que permita efectuar a lo menos las siguientes funciones:

- i) entrega de información,
- ii) consulta de saldo,
- iii) ingreso de reclamos y sugerencias.

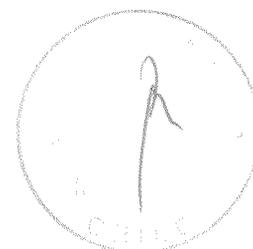
D.1.3 Atención Web

METRO deberá habilitar un servicio de atención vía Internet (página web/oficina virtual), en la que mantenga toda la información referida a sus servicios y además permita efectuar al menos las siguientes funciones:

- i) entrega de información,
- ii) consulta de saldo,
- iii) ingreso de reclamos y sugerencias.

D.2 Procedimientos de atención

Todo canal de atención de post-venta (tanto presencial como remota) deberá cumplir con un procedimiento mínimo de atención, en que se describan las acciones a realizar para cada tipo de



requerimiento. Este procedimiento será aquel que corresponda de conformidad al Acta de Traspaso del Módulo correspondiente, según lo establecido en el Anexo 6 del Contrato.

METRO podrá proponer al Ministerio modificaciones a este procedimiento, para lo cual deberá entregar los antecedentes que permitan asegurar que dichos cambios constituirán un beneficio en la calidad de atención de los Usuarios.

D.3 Fallas de los Medios de Acceso

Se entenderá que un Medio de Acceso presenta una falla cuando (i) no es posible leer correctamente la información del Medio sin Contacto, y/o (ii) el Soporte del Medio de Acceso presenta algún tipo de deterioro que impida su correcta operación.

Como parte del servicio de Post-Venta, METRO deberá reemplazar el Medio de Acceso considerando lo indicado a continuación.

D.3.1 Falla del Medio de Acceso Recargable

En el caso de los Medios de Acceso descritos en B.1.1.1 y B.1.1.2, ante cualquier falla de un Medio sin Contacto que no pueda ser subsanada utilizando el mismo Medio de Acceso, METRO deberá reemplazarlo por uno de similares características que contenga la cantidad equivalente de Cuotas de Transporte restantes en el Medio de Acceso que presentó la falla, sin derecho a realizar cobro alguno al Usuario por dicho traspaso. El valor del Medio de Acceso de reemplazo será de cargo de METRO, siempre que la falla no sea atribuible a un evidente mal uso por parte del Usuario, en cuyo caso corresponderá al Usuario proveer el Medio de Acceso de reemplazo.

Para estos efectos, en consideración de la naturaleza "off-line" de las Cuotas de Transporte contenidas en los Medios de Acceso, METRO podrá fijar un período de hasta tres (3) días hábiles para determinar el saldo correspondiente. El traspaso del saldo debe ser efectivo en un máximo de cinco (5) días hábiles. Estos plazos podrán ser modificados en caso que se produzcan avances tecnológicos que permitan la descarga "on-line" de las Cuotas de Transporte.

D.3.2 Falla del Medio de Acceso Multiformato

Ante falla de uno de aquellos Medios de Acceso definidos en B.1.2 que no pueda ser subsanada utilizando el mismo Medio de Acceso, METRO deberá:

- (i) reemplazarlo por un Medio de Acceso de similares características y que contenga la cantidad equivalente de Cuotas de Transporte restantes en el Medio de Acceso que presentó la falla, según las condiciones comerciales establecidas en el momento de la comercialización del Medio de Acceso en cuestión y que deberán ser conocidas por el adquirente; o bien
- (ii) reemplazarlo por un Medio de Acceso Recargable al Portador que contenga la cantidad equivalente de Cuotas de Transporte restantes en el Medio de Acceso que presentó la falla, sin derecho a realizar cobro alguno por dicho traspaso.

El valor del Medio de Acceso de reemplazo será de cargo de METRO, siempre que la falla no sea atribuible a un evidente mal uso por parte del Usuario, en cuyo caso corresponderá al Usuario proveer el Medio de Acceso de reemplazo.

Para estos efectos, en consideración de la naturaleza “off-line” de las Cuotas de Transporte contenidas en los Medios de Acceso, METRO podrá fijar un período de hasta tres (3) días hábiles para determinar el saldo correspondiente. El traspaso del saldo debe ser efectivo en un máximo de cinco (5) días hábiles. Estos plazos podrán ser modificados en caso que se produzcan avances tecnológicos que permitan la descarga “on-line” de las Cuotas de Transporte.

D.4 Manejo de Reclamos y Sugerencias

METRO deberá dar cumplimiento a los procedimientos de manejo de reclamos y sugerencias de acuerdo a los estándares establecidos en el Anexo 2, tanto respecto de la oportunidad entendida como los plazos de respuesta, como de su pertinencia en términos de la calidad y coherencia de las respuestas. Los estándares deben ser cumplidos independientemente del canal por el que se recibieron los requerimientos.

Asimismo, METRO deberá entregar al (los) Proveedor(es) de Servicio(s) Tecnológico(s) correspondiente(s), con copia al Ministerio, la información de la tipología de los reclamos de clientes. Esta información será remitida de conformidad a las condiciones que acuerden las Partes.

D.5 Políticas Compensatorias

D.5.1 Mal cobro

Se entenderá como mal cobro al Usuario el descuento de una cantidad de Cuotas de Transporte que no corresponda al valor de la Tarifa vigente.

Ante un problema de mal cobro, cualquiera fuere la causa que lo origine, si el Usuario se dirigió a un centro de atención presencial para su resolución, METRO deberá hacer entrega de un Viaje de Cortesía. El Viaje de Cortesía que se entregue al Usuario por esta causa será de cargo del Sistema y se financiará con recursos provenientes de las Cuentas Bancarias del Sistema que corresponda.

Lo anterior es independiente de los reembolsos que corresponda realizar para restablecer el saldo de la Tarjeta por el error de cobro, que serán cubiertos con los recursos depositados en las Cuentas Bancarias del Sistema.

D.5.2 Carga errónea

Se entenderá como carga errónea toda inconsistencia entre el monto pagado por el Usuario para la adquisición de Cuotas de Transporte y la cantidad de Cuotas de Transporte registradas en el Medio de Acceso respectivo.

Ante un problema de carga errónea, cualquiera fuere la causa que lo origine, si el Usuario se dirigió a un centro de atención presencial para su resolución, METRO deberá hacer

entrega de un Viaje de Cortesía y efectuar la carga que corresponda realizar para completar la cantidad de Cuotas de Transporte faltantes producto de la carga errónea.

En todo caso, Metro podrá exigir al Ministerio el reembolso de los valores respectivos en caso que acredite que la carga errónea no fue de su responsabilidad.

D.5.3 Reemplazo del Medio de Acceso

Ante un problema de falla del Soporte del Medio de Acceso que no sea atribuible al mal uso por parte del Usuario y que haga necesario su reemplazo, si el Usuario se dirigió a un centro de atención presencial para su resolución METRO deberá hacer entrega de un Viaje de Cortesía, será de cargo de METRO.

Tanto METRO como sus subcontratistas y su red de comercios afiliados, deberán abstenerse de reembolsar a los Usuarios en dinero efectivo los valores contenidos en los Medios de Acceso reflejados como Cuotas de Transporte, o utilizarlos para fines distintos a los establecidos en el presente Contrato.

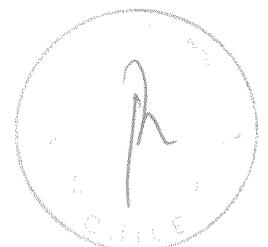
El Ministerio de oficio o a solicitud de METRO, podrá modificar las políticas compensatorias permanentes contempladas en este apartado, lo cual se entenderá sin perjuicio de lo señalado en la Cláusula 12.2 del Contrato, si fuere procedente. Lo anterior no tendrá lugar respecto de las situaciones de emergencia reguladas en el Anexo 5.

E. DE LA RECAUDACIÓN DE LOS RECURSOS Y SU DEPÓSITO EN LAS CUENTAS BANCARIAS DEL SISTEMA

E.1 Recaudación proveniente de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso

METRO actuará como recaudador del Sistema, por sí o a través de subcontratación, constituyéndose en el único responsable de la custodia, seguridad e integridad de todos los recursos recaudados a través de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, y por los sistemas de Carga Remota del Medio de Acceso, hasta su entrega al AFT, mediante el depósito en las Cuentas Bancarias del Sistema, de conformidad a lo previsto en el Anexo 3 del Contrato AFT y según las Instrucciones que al efecto pudiere impartir el Ministerio.

METRO deberá cubrir con cargo a sus propios recursos cualquier diferencia entre el total de los recursos recaudados por la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso (tanto en forma presencial o por vía remota) y los fondos efectivamente depositados por METRO en la Cuenta Bancaria 0 del Sistema. Lo anterior, conforme se establezca en la conciliación contable y financiera que deberá efectuar METRO de acuerdo a la Cláusula 11 del Contrato, sin perjuicio del derecho que asiste a METRO para recurrir posteriormente contra terceros responsables para recuperar las diferencias que METRO deposite en las Cuentas Bancarias del Sistema, en la forma y plazo establecidos en la cláusula 4.2.1.11 del presente Contrato .



E.2 Ingresos provenientes de la comercialización de los Medios de Acceso de Formato Obligatorio

METRO deberá entregar mensualmente al Ministerio una rendición de ingresos por este concepto y depositar en la Cuenta Bancaria 3 del Sistema o aquella que el Ministerio le instruya, un monto equivalente a CLP\$200 (doscientos pesos) por cada Medio de Acceso Recargable – al Portador o Personalizado– que haya comercializado.

Este valor y aquel que corresponda al Medio de Acceso se revisará anualmente, de acuerdo a lo establecido en el literal C.2.1. Sin perjuicio de ello, el Ministerio podrá ajustar en forma extraordinaria este valor, en cuyo caso se incrementará en igual monto el precio de comercialización del Medio de Acceso.

E.3 Ingresos provenientes de servicios asociados a los Medios de Acceso Recargables Personalizados

METRO, ya sea directamente o a través de los subcontratistas que formen parte de la Red de Comercialización del Medio de Acceso, tendrá derecho a cobrar a los Usuarios por el servicio asociado a los Medios de Acceso Recargables Personalizados que se señala a continuación: (i) Bloqueo, de acuerdo a lo indicado en el apartado B.3 (iii) de este Anexo.

(ii) Desbloqueo, de acuerdo a lo indicado en el apartado B.3 (iv) de este Anexo.

El precio inicial de estos servicios será aquel que corresponda al momento del inicio de la Fase III del Período de Transición señalado en el Anexo 6, para el Módulo correspondiente. Estos montos podrán ser reajustados anualmente, los días 1° de Enero, de acuerdo a la variación de la UF que ocurra entre los días primero y final del año calendario anterior, redondeando a los CLP\$ 50 (cincuenta pesos) más cercanos hacia arriba.

En el caso que el Usuario elija traspasar el saldo del Medio sin Contacto bloqueado a un nuevo Medio sin Contacto, deberá además pagar las otras tarifas aplicables descritas en los apartados C.2.1 y C.2.2.

E.4 Ingresos provenientes de la comercialización de los Medios de Acceso de distribución voluntaria

METRO tendrá derecho a cobrar los precios que estime conveniente por la comercialización de los distintos formatos de los Medios de Acceso multiformato descritos en el punto B.1.2. Estos precios deberán ser informados anualmente al Ministerio.

METRO deberá entregar mensualmente al Ministerio una rendición de ingresos por este concepto y depositar un 20% (veinte por ciento) del margen bruto de dichos ingresos, conforme a las Instrucciones que al efecto imparta el Ministerio.

Sin perjuicio de lo anterior y atendido que el Boleto Edmonson no reviste la calidad de Medio de Acceso Multiformato, cualquier cambio en sus condiciones de comercialización será determinado de común acuerdo por las Partes.

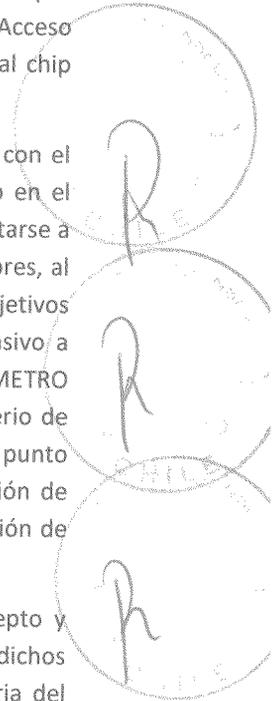


E.5 Otros ingresos de METRO

METRO podrá percibir ingresos derivados de la explotación del Medio de Acceso, entendiendo por ello la publicidad que pueda ser incluida en el Soporte del Medio de Acceso, los ingresos que éste genere por acuerdos comerciales relacionados con la incorporación del Medio sin Contacto a los Medios de Acceso multiformato descritos en el punto B.1.2, o por la incorporación de funcionalidades adicionales al chip que contiene el Medio sin Contacto en los formatos descritos en el punto B.1.1.

En el caso específico de la publicidad, METRO podrá celebrar contratos con distintas sociedades con el objeto de incluir publicidad en el Soporte del Medio de Acceso. Todo el material a ser impreso en el Medio de Acceso en virtud de los contratos de publicidad que celebre METRO, deberá siempre ajustarse a las normas legales vigentes, no pudiendo atentar ni ser contrario a la moral, a las buenas costumbres, al orden público, a las normas del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR), o a los objetivos del Sistema Transantiago, lo que será calificado por el Ministerio. Además, no deberá ser ofensivo a personas ni grupos de personas, credos religiosos o políticos, o a las personas que los sustenten. METRO será el único responsable del contenido del material exhibido, liberando expresamente al Ministerio de cualquier responsabilidad por tal concepto. Para el caso de los formatos obligatorios definidos en el punto B.1.1, las Partes definirán de común acuerdo los diferentes formatos de plantillas para la inclusión de publicidad, en los cuales se deberá considerar una superficie adecuada para permitir la incorporación de información institucional del Sistema.

METRO deberá entregar mensualmente al Ministerio una rendición de ingresos por este concepto y depositar en las Cuentas Bancarias del Sistema un 20% (veinte por ciento) del margen bruto de dichos ingresos, de acuerdo a lo señalado en el Anexo 3 del Contrato AFT o en aquella Cuenta Bancaria del Sistema que el Ministerio instruya a METRO.



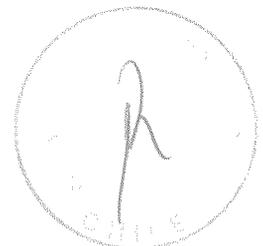
F. DE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN

Será responsabilidad de METRO que tanto el Ministerio como los Usuarios cuenten con la información apropiada respecto de los servicios prestados por METRO en el marco de este Contrato.

METRO deberá entregar información actualizada y homogénea a través de todos los canales de post-venta señalados en el apartado D y de los distintos medios de información que utilice para la ejecución de sus Servicios.

Durante toda la vigencia del Contrato la entrega de información quedará sujeta a la disponibilidad de los datos por parte de Metro.

Para el periodo de transición, la entrega de información además quedará sujeta a la disponibilidad de los aplicativos o procedimientos que le sean entregados a METRO por AFT de conformidad al Anexo 6 y que se establezcan en la correspondiente Acta de Traspaso de Módulo de Servicio.



F.1 Información de la Red de Comercialización y Carga

METRO deberá entregar mensualmente al Ministerio una base de datos actualizada que contenga la información que permita determinar la ubicación exacta de cada Punto de Carga (sea presencial o de autoservicio), incluyendo para cada uno, algunas de sus características comerciales como los horarios de operación y otros aspectos de interés.

Junto con lo anterior, METRO deberá informar de todo cambio en la Red de Comercialización y Carga que afecte la atención de los Usuarios, en forma previa a su implementación.

Dicha información deberá además estar disponible y actualizada en la página web del Sistema de Comercialización y Carga, en iguales o superiores condiciones en cuanto a contenido y facilidad de acceso al escenario actual, así como en todos los canales de post-venta descritos en el apartado D.

Al mismo tiempo, METRO mantendrá actualizado y a disposición del Ministerio un Sistema de Información Geográfica "SIG", que permita determinar la ubicación exacta de cada PCMA, PCMAV y sus características comerciales que determine su área de cobertura. Las características de este Sistema deben ser las que se establezcan en la correspondiente Acta de Traspaso de Módulo de Servicio.

F.2 Información de uso de los Medios de Acceso

METRO deberá habilitar medios de divulgación e información que permitan a los Usuarios acceder a la información detallada de transacciones efectuadas, y valores registrados y debitados de sus Medios de Acceso.

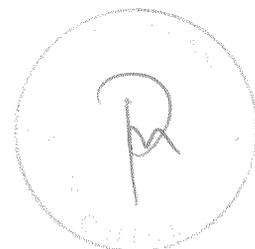
En particular, METRO deberá dejar disponible a público diariamente, a través de todos los canales de post-venta descritos en el apartado D.1 del presente Anexo y para cada Medio de Acceso Recargable, una cartola que refleje los movimientos de al menos los 90 Días anteriores a la fecha de consulta, con un desfase máximo de dos (2) días en tanto se mantenga la naturaleza "off-line" de las Cuotas de Transporte contenidas en los Medios de Acceso.

F.3 Autorizadores de Medios de Pago

METRO deberá informar al Ministerio los acuerdos que haya suscrito con los Autorizadores de Medios de Pago y/o cualquier modificación a los mismos dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes a ocurrida la modificación o acuerdo, cuando dichas modificaciones o acuerdos afecten los costos de los Servicios provistos por METRO o varíen las condiciones de atención a los Usuarios.

ANEXO 2

ANEXO 2A: DE LA CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO	2
A. INTRODUCCIÓN	2
B. ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE EMISIÓN DEL MEDIO DE ACCESO.....	2
C. ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE PROVISIÓN Y OPERACIÓN DE LA RED DE COMERCIALIZACIÓN CARGA DEL MEDIO DE ACCESO	3
C.1 Cobertura y/o Accesibilidad	3
C.2 Disponibilidad del Medio de Acceso.....	3
C.3 Horarios de atención	3
C.4 Señalización e información.....	3
C.5 Procedimientos de Atención	4
C.6 Disponibilidad de Carga	4
D. ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POST-VENTA DEL MEDIO DE ACCESO	4
D.1 Canales de atención presencial	4
D.2 Canales de atención no presencial	4
D.3 Manejo de Reclamos y Sugerencias	5
E. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	5
F. INFORMES DE NIVELES DE SERVICIO	5
G. CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO	5
H. OBJECIONES, IMPUGNACIONES Y RECLAMOS.....	6
H.1 Objeciones al informe de Niveles de Servicio	6
H.2 Procedimiento de impugnación de descuentos	6
I. PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE AVISO DE FALLA DE SERVICIO.....	6
ANEXO 2B: CÁLCULO DE LA TASA.....	6
J. TASA INICIAL.....	7
K. REVISIÓN DE LA TASA	7
ANEXO 2C: MECANISMO DE AJUSTE DEL MARGEN	8
L. ESCENARIOS DE COSTOS OPERACIONALES Y NIVEL DE SERVICIO	8
L.1 Escenario 1: Mayor Costo Operacional y Mayor Nivel de Servicio.....	8
L.2 Escenario 2: Mayor Costo Operacional y Menor Nivel de Servicio	8
L.3 Escenario 3: Menor Costo Operacional y Mayor Nivel de Servicio	9
L.4 Escenario 4: Menor Costo Operacional y Menor Nivel de Servicio	9
M. AJUSTE DEL MARGEN SEGÚN ESCENARIOS.....	9



ANEXO 2A: DE LA CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO

A. INTRODUCCIÓN

METRO es responsable de la prestación de los Servicios señalados en la Cláusula 7 del Contrato y debe velar, durante todo el período de vigencia del Contrato, porque dichos servicios se presten de acuerdo a los estándares de calidad definidos.

De conformidad a lo señalado en la Cláusula 6 y Cláusula Transitoria del Contrato, las Partes acuerdan establecer un plazo de 5 meses contados desde la fecha de suscripción del presente Contrato, para establecer los estándares de calidad definitivos que serán aplicables a METRO a partir del inicio de la fase III del periodo de transición regulado en el Anexo 6, que corresponde a la fecha en que METRO dará comienzo a la ejecución de sus Servicios.

En concordancia con lo anterior, las Partes convienen que los estándares de calidad que resulten aplicables a los Servicios prestados por METRO, considerarán como parte de dicha regulación los contenidos y criterios que se indican en los literales B. al I. siguientes.

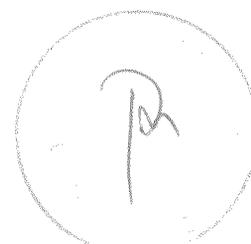
B. ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE EMISIÓN DEL MEDIO DE ACCESO

La selección de los Soportes del Medio de Acceso en sus formatos obligatorios de acuerdo a lo establecido en el apartado B.1.1 del Anexo 1, deberá permitir cumplir el estándar de calidad del Medio de Acceso, de acuerdo a las especificaciones técnicas siguientes:

- a) El Medio de Acceso corresponderá a tarjetas sin contacto con chip MIFARE (ISO/IEC 14443 A) estándar en dispositivos de comunicación sin contacto que cumplen con estándares de alta velocidad de transmisión de datos, durabilidad y seguridad mediante encriptación de datos.
- b) Cada Medio de Acceso poseerá un número de serie único.
- c) La materialidad del chip, incluida la antena, deberá asegurar una durabilidad de al menos siete (7) años y la del Soporte será de al menos a cinco (5) años.

METRO deberá generar y mantener una estadística periódica respecto de fallas del Medio de Acceso, que no sean atribuibles al Usuario. En base a lo anterior, METRO deberá informar y proponer al Ministerio un programa para mejorar o reemplazar los Soportes de los Formatos del Medio de Acceso que presenten mayores tasas de falla. Esta información deberá ser entregada en forma oportuna, una vez que supere el nivel histórico de tasa de fallas del Medio de Acceso.

Cualquier cambio en el Soporte del Medio de Acceso, en sus formatos obligatorios, deberá ser previamente autorizado por el Ministerio, en base a los antecedentes técnicos proporcionados por METRO.



Los Soportes del Medio de Acceso multiformato podrán ser seleccionados por METRO en función de su propósito y expectativas de uso, siempre que METRO asegure la integridad y seguridad del Medio sin Contacto y del Sistema del Medio de Acceso.

C. ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE PROVISIÓN Y OPERACIÓN DE LA RED DE COMERCIALIZACIÓN CARGA DEL MEDIO DE ACCESO

La Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, deberá responder a estándares de calidad respecto de, al menos, los siguientes aspectos:

C.1 Cobertura y/o Accesibilidad

Se deberán establecer estándares de calidad que tengan relación con la cantidad, cobertura geográfica y condiciones de funcionamiento de los Puntos de Carga informados en el Plan de Mejoramiento de los Servicios.

Cualquier cambio al Plan de Mejoramiento de los Servicios en lo referente a la cobertura y accesibilidad de los Usuarios deberá ser autorizado por el Ministerio, quien resolverá de conformidad a los antecedentes técnicos presentados por METRO.

Con todo, METRO no podrá disminuir la cantidad de tótems de autoservicio especificados en el acta a que se refiere el numeral 4.1.3.5 del Contrato.

C.2 Disponibilidad del Medio de Acceso

Cada Punto de Comercialización del Medio de Acceso deberá contar con un stock suficiente de Medios de Acceso de formato obligatorio para asegurar su disponibilidad para la compra por parte de los Usuarios.

Adicionalmente, METRO deberá comercializar el Medio de Acceso en todos los PCMAV y considerar, por lo menos, un Punto de Comercialización del Medio de Acceso por estación.

C.3 Horarios de atención

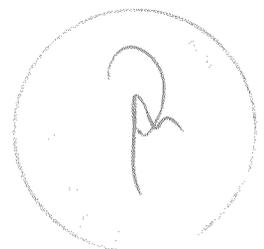
Los PCMAV deberán cumplir con horarios de atención definidos, en tanto que los PCMA deberán prestar servicios en horarios referenciales que METRO de manera autónoma determine.

Los Puntos de Comercialización y Carga en estaciones de METRO deberán funcionar durante los horarios informados por METRO a los Usuarios.

Lo anterior, se entiende sin perjuicio de los ajustes que las Partes puedan convenir.

C.4 Señalización e información

Todo PCMA y PCMAV deberá considerar el cumplimiento de un estándar mínimo de señalización e información gráfica, cuyo diseño y contenido inicial será aquel que corresponda de conformidad al Acta de Traspaso del Módulo correspondiente, según lo establecido en el Anexo 6 del Contrato.



METRO podrá proponer al Ministerio diseños y/o elementos de señalización alternativos, para lo cual deberá entregar los antecedentes técnicos que permitan asegurar que dichos cambios constituirán un beneficio en la calidad de atención y/o accesibilidad de los Usuarios a la Red de Comercialización y Carga.

C.5 Procedimientos de Atención

Todo Punto de Comercialización y Carga deberá cumplir con un procedimiento mínimo de atención, en que se describan las acciones a realizar para cada tipo de requerimiento. Este procedimiento inicialmente será aquel que corresponda de conformidad al Acta de Traspaso del Módulo correspondiente, según lo establecido en el Anexo 6 del Contrato.

METRO podrá proponer al Ministerio modificaciones a este procedimiento, para lo cual deberá entregar los antecedentes que permitan asegurar que dichos cambios constituirán un beneficio en la calidad de atención de los Usuarios.

C.6 Disponibilidad de Carga

Todo Punto de Carga del Medio de Acceso deberá contar con Cuotas de Transporte disponibles durante su horario de operación. Sin perjuicio de lo anterior, los estándares aplicables serán establecidos en el texto definitivo del presente Anexo.

D. ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POST-VENTA DEL MEDIO DE ACCESO

Los canales de atención de Post-Venta del Medio de Acceso, deberán responder a estándares de calidad respecto de, al menos, los siguientes aspectos:

D.1 Canales de atención presencial

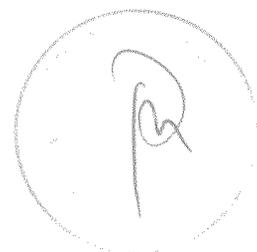
METRO deberá mantener inicialmente los centros de servicio de post-venta, que se detallan en el Acta de Traspaso del Módulo correspondiente, según el Anexo 6 del Contrato, los cuales deberán mantener sus estándares de calidad en lo referente a equipamiento e información al Usuario.

METRO podrá proponer ajustes a los canales de atención presencial, los que deberán ser previamente autorizados por el Ministerio, para lo cual METRO deberá entregar los antecedentes que permitan asegurar que dichos cambios constituirán un beneficio en la calidad de atención y/o accesibilidad de los Usuarios.

D.2 Canales de atención no presencial

Los canales de atención no presencial deberán cumplir inicialmente con los horarios y estándares de calidad que se detallan en el Acta de Traspaso del Módulo correspondiente, que establece el Anexo 6.

Sin perjuicio de lo anterior, METRO podrá proponer soluciones alternativas a dicho funcionamiento, las que deberán ser previamente autorizados por el Ministerio, para lo cual



METRO deberá entregar los antecedentes que permitan asegurar que dichas alternativas constituirán un beneficio en la calidad de atención y/o accesibilidad de los Usuarios.

D.3 Manejo de Reclamos y Sugerencias

El manejo de reclamos y sugerencias deberá dar cumplimiento a exigencias de oportunidad (plazos máximos de respuestas) como de pertinencia (calidad y coherencia de las respuestas).

E. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

El Índice de Satisfacción de Usuarios (ISU) se obtendrá a partir de una encuesta, cuya finalidad será medir la satisfacción de los Usuarios respecto a los Servicios prestados por METRO en el marco del Contrato.

La metodología e instrumento(s) de medición serán definidos de común acuerdo por las Partes. El costo de la encuesta será de cargo de METRO.

La primera medición del Índice de Satisfacción de Usuarios (ISU) será denominada "Índice de Satisfacción Base" (ISB), y deberá ser realizada a más tardar a los 30 días siguientes de iniciada la Etapa 2 establecida en la Cláusula Transitoria del Contrato.

F. INFORMES DE NIVELES DE SERVICIO

METRO deberá preparar y remitir al Ministerio informes que den cuenta del cumplimiento de los estándares de calidad que correspondan de acuerdo al presente Anexo, considerando la medición y reporte de la totalidad de los indicadores de Niveles de Servicio y umbrales definidos para cada uno.

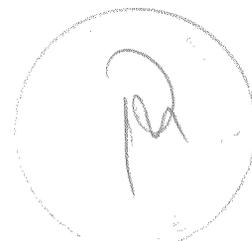
El contenido de los informes de Niveles de Servicio será definido de común acuerdo entre las Partes.

G. CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO

El presente Anexo tiene por objeto velar por la correcta ejecución de los Servicios, estableciendo los estándares de calidad que les serán aplicables y definiendo los descuentos o bonificaciones que fueren aplicables.

Respetando el principio de la no duplicidad de sanciones, las Partes reconocen que tendrán aplicación las multas que correspondan de conformidad a lo señalado en el Anexo 4.

Cabe señalar que los menores ingresos que eventualmente deriven de la aplicación de descuentos, a raíz de la medición de los Niveles de Servicio que correspondan de acuerdo a este Anexo, no constituyen sanciones y, en consecuencia, no serán considerados como multas, ni se contabilizarán para determinar los montos de multas que hacen procedente la caducidad según lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato.



H. OBJECIONES, IMPUGNACIONES Y RECLAMOS

H.1 Objeciones al informe de Niveles de Servicio

El Ministerio podrá objetar fundadamente cada uno de los aspectos informados en los Informes de Niveles de Servicio, dentro de un plazo a establecer por las Partes. En caso de objetarse alguno de los indicadores de Nivel de Servicio, el Ministerio autorizará e instruirá el pago de la parte no disputada o no objetada de la remuneración solicitada por METRO en cada periodo, para cada Nivel de Servicio.

Con todo, METRO podrá reclamar el monto y procedencia de los descuentos instruidos por el Ministerio, conforme a un procedimiento que deberá establecerse de acuerdo a lo indicado en el apartado siguiente. Una vez resuelta dicha impugnación y en el evento que se establezca la existencia de saldos adeudados a METRO, éstos deberán ser considerados y ajustados en la liquidación de pago inmediatamente siguiente.

H.2 Procedimiento de impugnación de descuentos

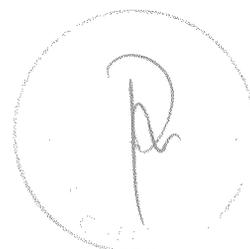
Con el fin de resolver las impugnaciones que METRO pudiere realizar respecto a los montos pagados por la prestación de los Servicios, el Ministerio definirá dentro de los cuatro (4) primeros meses de vigencia del Contrato, uno o más procedimientos de revisión, los que considerarán tres etapas: i) solicitud de revisión; ii) análisis de antecedentes y; iii) respuesta.

I. PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE AVISO DE FALLA DE SERVICIO

Ante la inexistencia de un protocolo de comunicación formal de fallas por parte de un Proveedor de Servicios del Sistema, METRO informará por escrito al Proveedor de Servicios del Sistema y al Ministerio, dentro del plazo máximo de 24 horas desde que se hubiere originado o hubiere tomado conocimiento de la falla, la existencia de cualquier problema o defecto en la prestación de los Servicios del Proveedor de Servicios del Sistema que se trate y del cual depende la correcta y oportuna prestación de los Servicios de METRO.

ANEXO 2B: CÁLCULO DE LA TASA

A partir de la fecha de inicio de los Servicios conforme se establece en la Cláusula 8 y durante toda la vigencia del Contrato, METRO tendrá derecho a percibir un pago mensual por los Servicios establecidos en la Cláusula 7 del Contrato, cuyo monto será equivalente a un porcentaje del valor total de las Cuotas de Transporte cargadas en los Medios de Acceso y venta de Boletos Edmonson efectuadas a través de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso o por vía remota, registrados en el Informe de Venta Mensual, más IVA efectivo si procede.



El porcentaje antes mencionado se denominará "Tasa", cuyo valor registrará en forma anual y se revisará según lo establecido en la Cláusula 12.2 del Contrato y el presente Anexo.

J. TASA INICIAL

La Tasa se fija inicialmente en un 5,8% (cinco coma ocho por ciento), equivalente a un margen sobre los ingresos de un 20% (el "Margen"), cuyo valor asociado asciende a \$5.456 millones anuales según se describe en la Tabla 1 a continuación.

Tabla 1

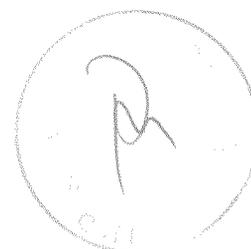
	2013 -2014	
	MM\$ /año	UF/año ^(*)
Recaudación	503.198	22.364.356
Ingresos variables Recaudación	27.282	1.212.529
Ingresos Fijos	0	0
Total Ingresos	27.282	1.212.529
Total Ingreso / Recaudación	5,4%	
Pagos Variables a Canales (Comisión y descargas remotas)	14.545	646.444
Pagos Fijos (Centros BIP, Puntos críticos, etc.)	2.876	127.822
Pagos por PCMAV o similar	2.876	127.822
Costo Boleterías y Espacio Tótem	794	35.289
Costo Operacionales Red de Carga	1.085	48.222
Costo /Cuota renovación de equipos	442	19.644
Total mantenimiento Equipos propios	205	9.111
Costo Post-Venta y Sistemas	438	19.467
Costo Operaciones Post Venta	256	11.378
Costos organizacionales	1.251	55.600
Overhead	550	24.444
Otros GAV	468	20.800
Total Costos	21.825	970.000
Contribución Negocio Red de Carga	5.457	242.529
Margen sobre Ingreso Negocio Red de Carga	20,0%	
Impuestos	2.003	89.019
Tasa	5,8%	

(*) Valor UF de referencia: \$22.500,00

La Tasa podrá variar de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 12.2.2 del Contrato.

K. REVISIÓN DE LA TASA

Anualmente se calculará la Tasa que registrará por los siguientes 12 meses, para lo cual se revisarán los elementos de ingresos y costos operacionales de los Servicios prestados por METRO de conformidad al Contrato, teniendo como objetivo lo estipulado en la Cláusula 12.2.2.4 del Contrato, y de acuerdo a lo establecido en los apartados L y M siguientes.



Excepcionalmente, la Tasa se revisará por la superación de la Banda de Ajuste de Costos y Banda de Ajuste de Ingreso, establecidas en la Cláusula 12.2.1 del Contrato.

Para estos efectos se revisará:

- (i) **Costos Operacionales Efectivos del período anterior**, incluyendo a lo menos las partidas descritas en la Tabla 1 del literal J. precedente, utilizando para ello la información de respaldo que METRO deberá acompañar y/o aquella que pudiese ser provista por el Ministerio.
- (ii) **Costos Operacionales Proyectados para el período anterior**, de acuerdo al Plan de Mejoramiento de los Servicios correspondiente.
- (iii) **Grado de cumplimiento del Plan de Mejoramiento de los Servicios del período anterior.**
- (iv) **Costos Operacionales Proyectados para el siguiente período**, de acuerdo al respectivo Plan de Mejoramiento de los Servicios.
- (v) **La recaudación del Sistema**, entendida para estos efectos como el valor total de las Cuotas de Transporte cargadas en los Medios de Acceso y venta de Boletos Edmonson efectuadas a través de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso o por vía remota, registrados en el Informe de Venta Mensual, y su proyección para los siguientes 12 meses.
- (vi) **Variación del Índice de Satisfacción de Usuarios**, el cual se medirá en la forma establecida en el apartado E. anterior.

ANEXO 2C: MECANISMO DE AJUSTE DEL MARGEN

L. ESCENARIOS DE COSTOS OPERACIONALES Y NIVEL DE SERVICIO

Para establecer el Margen que determinará la Tasa para el período siguiente, se utilizará un criterio basado en la evaluación de la evolución del Servicio en cuanto a costo y calidad. En este contexto se definen los siguientes escenarios.

L.1 Escenario 1: Mayor Costo Operacional y Mayor Nivel de Servicio

Se entenderá que existe mayor costo operacional cuando el costo operacional efectivo del período anterior supere el costo operacional proyectado para el mismo período en la última revisión de Tasa.

Se entenderá que existe mayor Nivel de Servicio cuando el Índice de Satisfacción de Usuarios (ISU) al final del período medido supere el valor del Índice de Satisfacción de Usuarios (ISU) de la medición anterior y siempre que este último sea superior al Índice de Satisfacción Base (ISB).

L.2 Escenario 2: Mayor Costo Operacional y Menor Nivel de Servicio

Se entenderá que existe mayor costo operacional cuando el costo operacional efectivo del período anterior supere el costo operacional proyectado para el mismo período en la última revisión de Tasa.

Se entenderá que existe menor Nivel de Servicio cuando el Índice de Satisfacción de Usuarios (ISU) al final del período medido sea inferior al valor del Índice de Satisfacción de Usuarios (ISU) de la medición anterior o inferior al Índice de Satisfacción Base (ISB).

L.3 Escenario 3: Menor Costo Operacional y Mayor Nivel de Servicio

Se entenderá que existe menor costo operacional cuando el costo operacional efectivo del período anterior sea inferior al costo operacional proyectado para el mismo período en la última revisión de Tasa.

Se entenderá que existe mayor Nivel de Servicio cuando el Índice de Satisfacción de Usuarios (ISU) al final del período medido supere el valor del Índice de Satisfacción de Usuarios (ISU) de la medición anterior y siempre que este último sea superior al Índice de Satisfacción Base (ISB).

L.4 Escenario 4: Menor Costo Operacional y Menor Nivel de Servicio

Se entenderá que existe menor costo operacional cuando el costo operacional efectivo del período anterior sea inferior al costo operacional proyectado para el mismo período en la última revisión de Tasa.

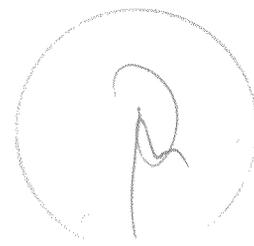
Se entenderá por menor Nivel de Servicio cuando el Índice de Satisfacción de Usuarios (ISU) al final del período medido sea inferior al valor del Índice de Satisfacción de Usuarios (ISU) de la medición anterior o inferior al Índice de Satisfacción Base (ISB).

Las Partes de común acuerdo podrán modificar la definición de escenarios precedente.

M. AJUSTE DEL MARGEN SEGÚN ESCENARIOS

El Margen que determinará la Tasa del período siguiente se calculará considerando los mecanismos que las Partes determinen de común acuerdo, para cada uno de los escenarios definidos en el apartado L anterior.

Asimismo, las Partes acordarán los mecanismos que permitirán distribuir las eficiencias e ineficiencias asociadas a la gestión de los Servicios.



ANEXO 3

DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES

DECLARACIÓN JURADA DE METRO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE PAGO DE LAS REMUNERACIONES Y COTIZACIONES PREVISIONALES DE SUS TRABAJADORES CONTRATOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO

DECLARACIÓN JURADA

Don _____, chileno, _____, cédula nacional de identidad N° _____, con domicilio para estos efectos Avenida Bernardo O'Higgins N° 1414, de la comuna de Santiago, ciudad de Santiago, en su calidad de representante legal la Empresa de Transporte de Pasajero Metro S.A., Rut N° 61.219.000-3, en adelante "METRO, para los efectos de dar cumplimiento a las exigencias de información previstas en el artículo 3° *octies* de la Ley N°18.696, declara bajo juramento lo siguiente:

Que durante el mes de [**] del año [**], METRO ha cumplido cabalmente con sus obligaciones laborales y previsionales respecto de los trabajadores contratados para el cumplimiento del Contrato y, en consecuencia, ha efectuado el pago de la totalidad de las remuneraciones y cotizaciones previsionales y de salud que corresponden a dichos trabajadores, hasta el último día del mes inmediatamente anterior al período informado.

Representante METRO

ANEXO 4 DE LAS SANCIONES

A. INTRODUCCIÓN

De conformidad a lo señalado en la Cláusula 6 y Cláusula Transitoria del Contrato, las Partes acuerdan establecer un plazo de 5 meses contados desde la fecha de suscripción del presente Contrato, para establecer el régimen definitivo de sanciones que será aplicable a METRO a partir del inicio de la fase III del periodo de transición regulado en el Anexo 6, que corresponde a la fecha en que METRO dará comienzo a la ejecución de sus Servicios. Con todo, a partir de la fecha de suscripción del Contrato, METRO quedará sujeto a la aplicación de las sanciones generales establecidas en este Anexo.

En concordancia con lo anterior, las Partes convienen que el régimen de sanciones que resulte aplicable a METRO desde la puesta en marcha de sus Servicios, considerará como parte de dicha regulación las estipulaciones y contenidos que se indican en los literales B. al E. siguientes.

B. INCUMPLIMIENTOS SANCIONABLES

El incumplimiento de las obligaciones asumidas por METRO en virtud del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga de Cuotas de Transporte en los Medios de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, podrá dar lugar a la aplicación de multas o a la caducidad del Contrato, de acuerdo a lo indicado en el presente Anexo.

No obstante lo anterior, el Ministerio podrá otorgar un Período de Cura en los casos que así lo contemple el presente Anexo, con el fin de que METRO disponga de un plazo razonable para subsanar el incumplimiento o error.

C. DE LAS MULTAS

Las multas se encontrarán organizadas en cinco niveles (del 1 al 5), en orden de menor a mayor gravedad del incumplimiento ("Niveles").

C.1 Multas para cada Nivel

El monto de las multas correspondientes a cada Nivel será el siguiente:

Nivel Multa	Valores
Multa Nivel 1	50 UF

Multa Nivel 2	150 UF
Multa Nivel 3	500 UF
Multa Nivel 4	2500 UF
Multa Nivel 5	5000 UF

C.2 Nivel de multas y criterio de aplicación

Sin perjuicio de las causales de término anticipado del Contrato a que se refiere la cláusula 19.1 del mismo, los niveles y criterios de aplicación de las multas, serán agrupados según la materia de la obligación incumplida que genera la multa, bajo los siguientes ítems:

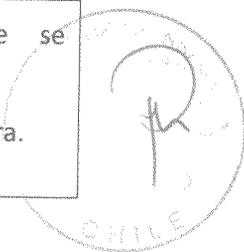
C.2.1 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la entrega de información

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	Incumplimiento de la obligación de formular el aviso de falla de servicio conforme a lo señalado en la cláusula 10.3 del Contrato.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.
2	Incumplimiento de la obligación de entregar el informe señalado en la cláusula 11.2.10 del Contrato, dentro de los 5 primeros días Hábiles de cada año.	3	Por cada vez y por cada semana que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura
3	Incumplimiento de la obligación de entregar al Ministerio los informes y reportes señalados en la cláusula 11.2.3 del Contrato, excluido el reporte señalado en el literal (i) de dicha cláusula	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada Día Hábil de retraso.
4	Incumplimiento de la obligación de entregar al AFT los informes y reportes señalados en la cláusula 11.2.3 del Contrato, excluido el reporte señalado en el literal (i) de dicha cláusula.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada Día Hábil de retraso.

Anexo 4/pág.2

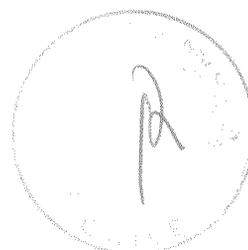
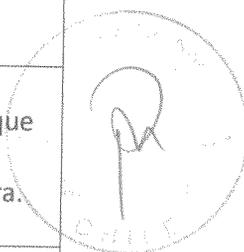


5	Incumplimiento de la obligación de entregar al Ministerio el informe técnico establecido en la cláusula 12.2.2. del Contrato, en el marco del proceso de revisión y ajuste de precios.	4	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
6	Cualquier otro incumplimiento al Contrato respecto de las obligaciones relacionadas con la entrega de información, que no se encuentre expresamente sancionado en los numerales anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.



C.2.2 Incumplimiento de otras obligaciones

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	Incumplimiento de la obligación de contratar los servicios de una empresa auditora externa, según lo definido en la cláusula 11.3 del Contrato.	2	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
2	No adoptar las modificaciones en los Servicios o en su forma de provisión que requiera el Ministerio, de conformidad a lo establecido en las cláusulas 3.7, 4.2.1.6 y 12.2 del Contrato.	2	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
3	No adoptar las modificaciones relevantes en los Servicios o en su forma de provisión que requiera el Ministerio, de conformidad a lo establecido en las cláusulas 3.7, 4.2.1.6 y 12.2 del Contrato.	5	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4	Incumplimiento de las obligaciones que correspondan a METRO de conformidad a lo señalado en el Anexo 5 del Contrato.	4	Cada vez que se verifique la conducta.
5	No suscribir oportunamente el o los contratos que deben celebrarse de conformidad a lo previsto en la cláusula 10 del Contrato, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación de la respectiva contraparte.	5	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
6	Incumplimiento de las obligaciones que correspondan a METRO de conformidad a lo señalado en las cláusulas 20 y 21 del Contrato.	5	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
7	Incumplir la obligación de no interferir la aplicación que maneja la Antena Segura, según lo establecido en la cláusula 4.2.1.17 del Contrato.	4	Cada vez que se verifique la conducta.



8	Cualquier otro incumplimiento al Contrato, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los numerales anteriores de esta tabla.	1	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura
---	--	---	--

C.2.3 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con el periodo de transición

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	Incumplimiento de plazos en la verificación de las etapas establecidas en el periodo de transición por causas imputables a METRO.	2	Por cada Día Hábil que dure el incumplimiento. Admite Periodo de Cura.
2	Rehusar sin causa justificada la suscripción del Acta de Traspaso de Módulo de Servicio correspondiente.	5	Por cada vez y por cada semana que dure el incumplimiento.
3	Incumplir la obligación de desarrollar el Plan de Sistematización o eliminación de riesgos de operación, establecido en el numeral 4.2.1.2, de la Etapa 2 del Periodo de Transición del Anexo 6.	3	Por cada vez y por cada semana que dure el incumplimiento. Admite Periodo de Cura.
4	No participar en las reuniones del Comité de Seguimiento establecido en la cláusula 4 del Contrato.	3	Por cada vez que se verifique la conducta
5	No entregar el Plan de Mejoramiento de los Servicios establecido en la Cláusula Transitoria.	4	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura
6	Cualquier otro incumplimiento al Anexo 6 respecto de obligaciones relacionadas con el periodo de transición de los servicios, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los numerales anteriores de esta tabla.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada Día Hábil que dure el incumplimiento. Admite Periodo de Cura

D. DE LA CADUCIDAD

La caducidad del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga de Cuotas de Transporte en los Medios de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, podrá ser declarada fundadamente por el Ministerio en los siguientes casos:

D.1 Cesión del Contrato, sin autorización previa y expresa del Ministerio.

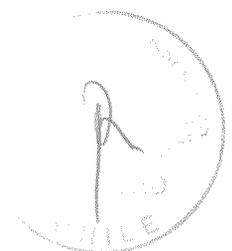
- D.2 Si como consecuencia del incumplimiento en las obligaciones o Servicios que corresponde a METRO de conformidad al Contrato, afectare gravemente el funcionamiento del Sistema.
- D.3 Por utilizar o disponer el dinero proveniente de la recaudación para fines ajenos a los Servicios establecidos en el Contrato, por causa imputable a METRO y/o sin autorización del Ministerio.
- D.4 No cumplir oportunamente con la obligación de entregar, renovar o reemplazar, según corresponda, la(s) Garantía(s) de Fiel Cumplimiento del Contrato y/o Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales.
- D.5 La presentación de antecedentes falsos o manifiestamente erróneos que afecten de manera grave y relevante las condiciones económicas y operativas del Sistema.
- D.6 Acumulación de multas, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, por un monto superior a 100.000 UF dentro de un periodo de 12 meses corridos, es decir, los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de cálculo. Para estos efectos no se contabilizarán las multas indicadas en el apartado C.2.3 respecto al periodo de transición.

E. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

En caso de establecerse la existencia de una conducta sancionable en virtud de este Anexo, el Subsecretario de Transportes dictará una resolución que formulará cargos a METRO conforme a lo dispuesto en el presente Anexo. METRO tendrá 5 Días Hábiles para presentar sus descargos al Subsecretario de Transportes.

En los casos en que de acuerdo a lo previsto en este Anexo, la infracción considere expresamente un Periodo de Cura, en forma previa a la iniciación del proceso, el Subsecretario de Transportes dictará una resolución en la que se concede dicho Periodo, señalando además los hechos constitutivos de la infracción y, estableciendo un plazo de hasta 60 Días Hábiles para que éstos sean subsanados, el cual será definido de manera fundada, en atención a la gravedad y características específicas de la infracción. El plazo del Periodo de Cura admitirá prórroga, la que podrá ser dispuesta por el Subsecretario de Transportes o podrá ser solicitada por METRO, por escrito, fundadamente y con anterioridad a su expiración; el plazo de prórroga será prudencialmente determinado por el Subsecretario de Transportes. Expirado el Periodo de Cura o su prórroga, sin que se hayan subsanado los hechos constitutivos de la presunta infracción, se iniciará el procedimiento de aplicación de multas, mediante la formulación de cargos a METRO.

Una vez notificada la formulación de cargos a METRO y evacuados los descargos de METRO, en caso que solicite en sus descargos medidas probatorias, el Subsecretario de Transportes dará lugar a ellas o bien las rechazará con expresión de causa. Con todo, el término probatorio que se



conceda no podrá ser superior a 10 Días Hábiles. Las pruebas rendidas se apreciarán de acuerdo a las reglas de la conciencia, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.880.

La resolución definitiva que se dicte deberá pronunciarse sobre las alegaciones y defensas de METRO y aplicará la sanción o absolverá, según corresponda. El pronunciamiento anterior se hará dentro de los treinta 30 Días Hábiles de evacuada la última diligencia ordenada en el expediente.

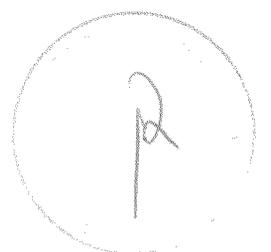
La reclamación administrativa de las sanciones impuestas se sujetará a lo establecido en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

Las multas deberán ser pagadas por METRO conforme a los plazos y términos señalados en la resolución fundada que las imponga, una vez que ésta se encuentre ejecutoriada, es decir, una vez que (i) hayan transcurrido los plazos para reclamar administrativamente de dicha resolución, sin que ello se hubiese realizado; o bien, (ii) habiéndose reclamado administrativamente dicha resolución, conforme a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley N°19.880, dichas reclamaciones se hubiesen rechazado, o incluso, en el evento de que se hubiesen acogido sólo en cuanto a modificar el monto o concepto de la multa, pero no su aplicación.

El pago de las multas impuestas y ejecutoriadas se efectuará mediante el depósito de su monto en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, en la cantidad equivalente en pesos al monto de la o las multas, calculado según el valor que tenga la UF al día de efectuarse su depósito. El no pago oportuno de las multas habilitará al Ministerio para el cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, sin perjuicio de las demás acciones que fueren procedentes.

Las resoluciones dictadas durante el procedimiento regulado en el presente literal, deberán notificarse en el domicilio de METRO indicado en el Contrato.

En todo lo no previsto en el presente literal, se aplicarán supletoriamente las normas establecidas en la Ley N°19.880.



ANEXO 5

DE LA ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS

A. INTRODUCCIÓN

El presente Anexo define la creación y operación del Equipo de Administración de Emergencias (EAE) para el Sistema Transantiago.

Se entiende por Equipo de Administración de Emergencias (EAE), el conjunto de personas que deberá coordinar, controlar y resolver una situación de emergencia que se originen en el Sistema, producto de una falla o desperfecto tecnológico o cualquier otro evento que altere su normal funcionamiento.

B. OBJETIVO DEL EAE

Ante la ocurrencia de una emergencia en el Sistema, el EAE deberá adoptar las medidas que permitan restituir el servicio a un estado conocido, gestionable y aceptable respecto del normal desempeño observado en tiempos de estabilidad en régimen.

C. FACULTAD DE CONVOCACIÓN

El único ente facultado para convocar al EAE es el Ministerio.

D. FUNCIONES DEL EAE

En su calidad de coordinador de soluciones de emergencias, el EAE deberá ejecutar, al menos, las siguientes tareas:

- D.1. Estudiar y evaluar la situación de emergencia.
- D.2. Evaluar posibles medidas y estrategias de mitigación o restitución del servicio afectado.
- D.3. Establecer medidas de compensación.
- D.4. Gestionar las comunicaciones con la comunidad afectada, autoridades y cualquier tercera parte afectada o interesada.
- D.5. Determinar y adoptar las medidas que a juicio del EAE fueren necesarias para restablecer la normal operación de los servicios afectados por la situación de emergencia y/o mitigar sus efectos, las cuales deberán ser registradas en un documento escrito, en base a criterios eminentemente técnicos y operacionales.
- D.6. Informar a través de cualquier vía expedita al Coordinador General de Transportes de Santiago, incluido el correo electrónico o teléfono, de las medidas que los Proveedores de Servicios del Sistema deberán implementar con el fin de reanudar la operación normal de los servicios y/o mitigar los efectos de la situación de emergencia. A partir de esta comunicación el EAE informará por escrito a dichos Proveedores de Servicios del Sistema de las medidas que les corresponda cumplir.

- D.7. Dentro de los tres meses siguientes a la fecha de suscripción del Contrato, el EAE a través de sus integrantes permanentes deberá crear un documento específico que establezca los cursos de acción y criterios a utilizar frente a la existencia de una falla, así como las decisiones que corresponde implementar a fin de reanudar la operación normal de los servicios. Para la elaboración del citado documento, el Ministerio podrá requerir la intervención de cualquiera de los Proveedores del Sistema.

E. FACULTADES DEL EAE RESPECTO DE METRO

Las Partes acuerdan que ante una situación de emergencia que afecte el funcionamiento del Sistema, se implementará y dará inicio de forma inmediata a las determinaciones que adopte el EAE.

En consecuencia, METRO cumplirá las determinaciones que el EAE le comunique y que digan relación con la gestión de los Servicios que correspondan a METRO de acuerdo a lo establecido en el Contrato.

Tratándose de una emergencia que diga directa relación con los Servicios contratados a METRO y respecto de las tareas señaladas en los puntos D.3 y D.4 precedentes, el EAE buscará siempre la coordinación y acuerdo de METRO, previo a la implementación de las mismas. En caso de no lograr acuerdo en los tiempos que determine la emergencia, prevalecerá la postura del EAE.

En todo caso, METRO no será responsable de los efectos materiales y jurídicos que sean consecuencia directa y exclusiva del efectivo cumplimiento de lo que se le determina u ordena hacer o no hacer en virtud de este Anexo, salvo que dichos efectos tengan su origen en el incumplimiento de los Servicios u obligaciones que corresponden a METRO de acuerdo al Contrato.

F. PARTICIPANTES Y FUNCIONES

El EAE estará formado por las siguientes personas, de acuerdo a la siguiente definición de roles:

- F.1. **Director del EAE:** Funcionario de planta o a contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de Agente Público, designado por el MTT y que ejercerá funciones de coordinación y facilitación del trabajo del equipo y será el encargado de la resolución de la emergencia y de convocar al equipo adecuado (Consultores y Miembros temporales) para trabajar en la solución o mitigación de la emergencia.
- F.2. **Consultor Financiero:** Funcionario de planta o a contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de Agente Público, designado por el MTT, encargado de evaluar las medidas propuestas para la solución de la emergencia y de procurar mitigar sus impactos económicos, tanto para el Sistema como para los distintos actores de éste.
- F.3. **Consultor Comunicacional:** Funcionario de planta o a contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de Agente Público, designado por el MTT, encargado de gestionar las comunicaciones pertinentes (internas y externas) con las distintas partes involucradas.
- F.4. **Consultor de Transporte:** Funcionario de planta o a contrata, o prestador de servicios bajo

- honorarios, con calidad de Agente Público, designado por el MTT, que deberá velar por proponer mecanismos o cursos de acción que apoyen la resolución de la emergencia sin que ello ponga en riesgo el Sistema de Transporte Público o los activos que lo conforman.
- F.5. **Consultor de Tecnología:** Funcionario de planta o a contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de Agente Público, designado por el MTT, que deberá velar por proponer mecanismos o cursos de acción que apoyen la resolución de la emergencia sin que ello ponga en riesgo los activos tecnológicos que conforman el Sistema.
- F.6. **Miembros Temporales:** Son representantes (máximo tres) de cada uno de los Proveedores de Servicios Complementarios, incluido METRO, y/o Proveedores de Servicios de Transporte, quienes podrán ser convocados por el Ministerio para integrar temporalmente el EAE y quienes deberán proveer toda la información que posean respecto a los hechos, síntomas y posibles causas de la emergencia y proponer cursos de acción que permitan restituir el servicio en el más breve plazo, sean éstos de su directa responsabilidad o no.
- F.7. **Secretario:** Funcionario de planta o a contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de Agente Público, designado por el MTT, que deberá velar por aclarar y registrar los criterios, intervenciones, compromisos y decisiones adoptadas en el transcurso de la evolución de la emergencia con el fin de documentar y difundir posteriormente a todos los Proveedores de Servicio de Transporte y Servicios Complementarios dicha información.

Dentro de los 10 Días Hábiles siguientes al inicio de la ejecución de los Servicios conforme a lo establecido en la Cláusula 8, METRO deberá comunicar al Ministerio el nombre e información de contacto de quien actuará como su representante ante el EAE, junto a su respectivo subrogante. Esta información deberá comprender (i) el correo electrónico de ambos representantes; y (ii) dos números de teléfono fijo y dos números de teléfono celular, respecto de cada participante. Cualquier cambio en esta información deberá ser comunicado al Ministerio dentro de las 24 horas siguientes de haberse producido.

Dada la naturaleza de imprevisibilidad de las emergencias y crisis que pueden afectar el funcionamiento del Sistema, a lo menos uno de los Miembros Temporales de METRO (titular o subrogante) deberá estar siempre disponible para conformar el EAE en cualquier día y hora del año.

G. DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO.

Sin perjuicio de las atribuciones para realizar ajustes y modificaciones de conformidad a las propuestas que puedan realizar las Mesas Técnicas de Trabajo y aquellas que determine el Ministerio con el objeto de asegurar la continuidad y calidad de los Servicios de Transporte y sus Servicios Complementarios, este Anexo podrá modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las Partes.



Anexo

Período de Transición

CONTENIDO

1.- INTRODUCCIÓN	4
1.1.- EL CONTRATO AFT 2005.....	4
1.2.- REDISEÑO DEL SISTEMA TRANSANTIAGO.....	5
2.- CONDICIONES FUNDAMENTALES DEL TRASPASO DE LOS SERVICIOS DEL AFT A LOS NUEVOS PROVEEDORES DE SERVICIOS	6
3.- MÓDULOS A TRASPASAR.....	9
3.1.- MODULOS CORRESPONDIENTES AL EMISOR DEL MEDIO DE ACCESO	9
3.1.1 <i>Módulo de Servicios N° 1: Emisión del Medio de Acceso (MA)</i>	9
3.1.2 <i>Módulo de Servicios N° 2: Gestión de relación con la JUNAEB para la Provisión de la Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE).....</i>	10
3.2.- MODULOS CORRESPONDIENTES AL PROVEEDOR DE LA RED DE COMERCIALIZACIÓN Y CARGA	11
3.2.1 <i>Módulo de Servicios N° 3: Administración de la Red de Comercialización y Carga de Superficie (RCCS).....</i>	11
3.2.2 <i>Módulo de Servicios N° 4: Administración de la Red de Carga de METRO (RCM).....</i>	12
3.2.3 <i>Módulo de servicios N° 5: Gestión de Autorizadores</i>	13
3.2.4 <i>Módulo de Servicios N° 6: Atención al Cliente.....</i>	13
3.2.5 <i>Módulo de Servicios N° 10: Gestión del Equipamiento provisto por el Operador Tecnológico a las RCCS y RCM.....</i>	14
3.3.- MODULOS CORRESPONDIENTES AL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLOGICOS.....	15
3.3.1 <i>Módulo de Servicios N°7: Gestión del Sistema de Validación (SV)</i>	15
3.3.2 <i>Módulo de Servicios N° 8: Servicio de Apoyo a la Gestión del Flota (SAEF).....</i>	16
3.3.3 <i>Módulo de Servicios N° 9: Servicio de Explotación de los Sistemas Centrales (HSA, CLEARING y SWITCH) (en conjunto ESC)</i>	17
3.4.- MODULO CORRESPONDIENTE AL ADMINISTRADOR FINANCIERO DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA.....	18
3.5.- MODULOS CORRESPONDIENTES AL ENCARGADO DE GESTION DEL RIESGO Y CONTROL DEL SISTEMA ...	19
3.5.1 <i>Módulo de Servicios N° 11: Control de Gestión y PMO (Project management office) del Operador Tecnológico</i>	19
3.5.2 <i>MÓDULO DE SERVICIOS N° 12: CONTROL DE RIESGO OPERACIONAL DE LOS SERVICIOS TRANSFERIDOS POR EL AFT A TERCEROS</i>	21
4.- CONDICIONES COMUNES APLICABLES AL TRASPASO DE LOS MÓDULOS DE SERVICIO.....	22
4.1.- CRONOGRAMA DE TRASPASO DE MÓDULOS DE SERVICIOS	23
4.2.- PERIODO DE TRANSICIÓN Y PERIODO DE RÉGIMEN	24
4.2.1 <i>Fase I: Entrega de información y Elaboración de Planes de Traspaso de Módulos de Servicios</i>	26
4.2.1.1 <i>Etapa 1: Sobre la Entrega de información al MTT y al Nuevo Proveedor de Servicios</i>	26
4.2.1.2 <i>Etapa 2: Sobre la Elaboración de Planes de Traspaso de Módulos de Servicio.</i>	28
4.2.2 <i>Fase II: Ejecución de Planes de Traspaso y entrega de activos</i>	29
4.2.3 <i>Fase III: Marcha Blanca y Toma de Control.....</i>	29
5.- RESPONSABILIDADES Y REMUNERACION DE AFT DURANTE EL PERIODO DE TRANSICIÓN	30
5.1.- REEMBOLSO AL AFT DE LOS APORTES EFECTUADOS POR USO DEL VIAJE DE EMERGENCIA.....	32
5.2.- REGLAS APLICABLES AL MÓDULO DE AFT.....	33
6.- RESPONSABILIDADES Y REMUNERACION DE SONDA DURANTE EL PERIODO DE TRANSICIÓN	33
CONDICIONES RESPECTO DEL TRASPASO DE LOS MÓDULOS 7, 8 Y 9 A SONDA	33
7.- RESPONSABILIDADES Y REMUNERACION DE METRO DURANTE EL PERIODO DE TRANSICIÓN	35

Anexo 6 – Período de Transición

CONDICIONES RESPECTO DEL TRASPASO DE LOS MÓDULOS 1, 2, 3, 4, 5, 6 Y 10 ASOCIADAS A METRO COMO RED DE
COMERCIALIZACIÓN Y CARGA Y EMISOR DEL MEDIO DE ACCESO Y RELACIONES DEL METRO CON AFT35

8.- ROL DEL MINISTERIO DURANTE EL PERIODO DE TRANSICIÓN..... 36

8.1.- ROL COORDINADOR DEL MINISTERIO36

8.2.- CONDICIONES RESPECTO DEL TRASPASO DE LOS MÓDULOS 11 Y 12 ASOCIADAS AL MINISTERIO36

9.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS 37

10.- COMPARECENCIA ESPECIAL 37

En Santiago de Chile, a 14 de diciembre de 2012, entre el **MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES**, representado por su Ministro Pedro Pablo Errázuriz Domínguez, chileno, casado, Ingeniero Civil, Cédula Nacional de Identidad N° 7.051.188-6, ambos domiciliados para estos efectos en calle Amunátegui N° 139, de la comuna y ciudad de Santiago, en adelante indistintamente el **“Ministerio” o “el MTT”**; el **ADMINISTRADOR FINANCIERO DE TRANSANTIAGO S.A.**, sociedad anónima del giro de su denominación, RUT N° 99.597.320-0, representada por don Armando Espinoza Basualto, Cédula Nacional de Identidad N° 7.696.624-9, y por don Hernán Somerville Senn, Cédula Nacional de Identidad N° 4.132.185-7, todos domiciliados para estos efectos en Miraflores N° 383, piso 19, de la comuna y ciudad de Santiago, en adelante indistintamente el **“AFT”**; **SONDA S.A.**, sociedad del giro tecnológico, RUT N° 83.628.100-4, representada por don Raúl Vejar Oléa, Cédula Nacional de Identidad N° 6.580.740-8 y don Mario Pavón Robinson, Cédula Nacional de Identidad N° 5.386.757-K, todos domiciliados para estos efectos en Teatinos N° 500, de la comuna y ciudad de Santiago, en adelante indistintamente **“SONDA”**, y finalmente la **EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A.**, Rut N° 61.219.000-3, representada por su Gerente General, don Roberto Bianchi Poblete, cédula nacional de identidad N° 8.480.717-6, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O’Higgins N° 1414, de la comuna de Santiago, ciudad de Santiago, en adelante **“METRO”**, han acordado que el traspaso de los servicios prestados por el AFT en conformidad a las Bases de Licitación AFT 2004, el Contrato AFT 2005, sus posteriores modificaciones y los Contratos de Prestación de Servicios y Equipamiento Tecnológico y sus complementaciones, hacia el nuevo modelo de servicios complementarios definido por el Ministerio, se regulará por los términos y condiciones que se expresan en el presente Anexo:

1.- INTRODUCCIÓN

1.1.- EL CONTRATO AFT 2005.

El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones mediante las “Bases de Licitación Pública del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago” (en adelante “Licitación AFT 2004” o las “Bases de Licitación AFT 2004”) licitó la prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera para los Proveedores de Servicios de Transporte del Sistema Transantiago.

Dicha licitación fue adjudicada al Administrador Financiero de Transantiago S.A., lo cual permitió la posterior celebración del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago (“Contrato AFT 2005”), suscrito entre el Ministerio y el AFT con fecha 28 de julio de 2005.

Los servicios complementarios que regulan las Bases de Licitación AFT 2004, el Contrato AFT 2005, sus posteriores modificaciones y los Contratos de Prestación de Servicios y Equipamiento Tecnológico y sus complementaciones, suscritos entre el AFT y los Concesionarios de Uso de Vías, y que actualmente son prestados por AFT, son los siguientes:

- a. Provisión del Medio de Acceso.
- b. Provisión de las Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso.
- c. Provisión del Sistema de Validación.
- d. Provisión del Sistema de Pago en Efectivo.
- e. Comercialización de Cuotas de Transportes.
- f. Provisión del Sistema de Apoyo a la Explotación de Flotas (SAEF) o Gestión de Flota.
- g. Generación y contabilización de Cuotas de Transporte.
- h. Provisión de la Red de Comercialización y Carga de Cuotas de Transporte.
- i. Recaudación, administración, custodia y contabilización de los Recursos del Sistema.
- j. Servicios de Post-Venta del Medio de Acceso.
- k. Administración de la estructura de estabilización de flujos del Sistema.
- l. Pago a los Proveedores de Servicios Complementarios e Infraestructura.
- m. Distribución de recursos entre los Proveedores de Servicios de Transporte.

1.2.- REDISEÑO DEL SISTEMA TRANSANTIAGO.

Para posibilitar la reformulación del marco normativo aplicable al Sistema de Transporte Público y corregir las deficiencias asociadas a su estructura, concepción y diseño, la Ley N° 20.504, publicada el 19 de marzo de 2011, que modifica el artículo 3° de la Ley N° 18.696, introdujo una serie de adecuaciones al régimen jurídico del transporte público concesionado con la finalidad de dotar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de nuevas herramientas en la gestión de los Contratos de Concesión de Uso de Vías y Servicios Complementarios.

El nuevo diseño del Sistema de Transporte Público definido por el Ministerio para la ciudad de Santiago (“Nuevo Modelo de Servicios Complementarios”), implica modificar y desagregar los Servicios Complementarios que actualmente presta el AFT, con excepción de los servicios mencionados en los literales d. y k. del punto 1.1. precedente que no forman parte del Nuevo Modelo de Servicios Complementarios, encomendando su provisión a una o más personas jurídicas, que en adelante se denominarán los “Nuevos Proveedores de Servicios” o “Nuevos Proveedores”, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- i. **Proveedor de Servicios de Emisión del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso:** Proveedor de Servicios Complementarios responsable de la emisión, distribución y Post-Venta del Medio de Acceso, y de proveer los servicios de comercialización, y Carga del Medio de Acceso, comercialización de Cuotas de Transporte, recaudación y depósito en las Cuentas Bancarias del Sistema de los recursos obtenidos de la Comercialización y Carga del Medio de Acceso.
- ii. **Proveedor de Servicios Tecnológicos:** Proveedor de Servicios Complementarios responsable de la provisión, soporte, explotación, servicio de mantención, operación y reposición del equipamiento y de los servicios tecnológicos establecidos para la correcta operación del Sistema de Transporte Público de Santiago. Lo anterior, con exclusión del equipamiento actualmente en uso en la Red de METRO.
- iii. **Administrador Financiero de los Recursos del Sistema:** Proveedor de Servicios Complementarios responsable de la generación contable de Cuotas de Transporte y

administración financiera de los Recursos del Sistema provenientes de la Comercialización y Carga del Medio de Acceso, de las multas cursadas a los Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios –salvo aquellas multas que, de conformidad a la Ley N° 18.696, sean a beneficio fiscal– y los eventuales aportes provenientes del Estado u otras personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.

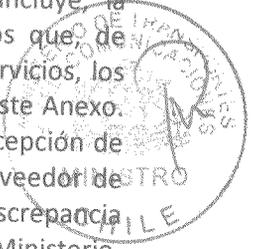


El presente Anexo regula el traspaso de los servicios prestados por el AFT al Sistema en conformidad a las Bases de Licitación AFT 2004, el Contrato AFT 2005, sus posteriores modificaciones y los Contratos de Prestación de Servicios y Equipamiento Tecnológico y sus complementaciones, hacia el Nuevo Modelo de Servicios Complementarios, referido en este numeral.

2.- CONDICIONES FUNDAMENTALES DEL TRASPASO DE LOS SERVICIOS DEL AFT A LOS NUEVOS PROVEEDORES DE SERVICIOS

El Ministerio, AFT, METRO y SONDA, en adelante “las Partes” de este Anexo, han acordado el traspaso de los servicios del AFT a dichos proveedores conforme a los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas siguientes:

- a. Modularidad. Las actividades, funciones y responsabilidades que corresponden actualmente al AFT de conformidad al Contrato AFT 2005, sus posteriores modificaciones y en los Contratos de Prestación de Servicios y Equipamiento Tecnológico y sus complementaciones, serán traspasadas de manera gradual, agrupada y bajo la forma de módulos de servicios definidos por el AFT (en adelante el “Módulo”, o “Módulos de Servicios”), con el fin de minimizar los riesgos de afectar la continuidad operacional de los Servicios del AFT. El traspaso de cada Módulo incluye la transferencia sin costo al Nuevo Proveedor de Servicios, de todos aquellos activos que, de conformidad al Contrato AFT 2005, son necesarios para la debida ejecución de los servicios, los cuales se especificarán en el Acta de Traspaso que se establece en el literal 4.2.2 de este Anexo. Los costos de traspaso de los Módulos de Servicio serán cubiertos por el AFT, con excepción de los costos de instalación y habilitación en las dependencias que defina el Nuevo Proveedor de Servicios Complementarios, los cuales serán de cargo de este último. En caso de discrepancia entre el AFT y los Nuevos Proveedores de Servicios en esta materia, resolverá el Ministerio, considerando el objeto y obligaciones establecidas en los Nuevos Contratos.
- b. Cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales. El AFT deberá acreditar al Ministerio a través del correspondiente certificado de antecedentes laborales y previsionales emitido por la Dirección del Trabajo que, hasta el día anterior al traspaso de cada Módulo al Nuevo Proveedor de Servicios, ha dado cumplimiento integro a sus obligaciones laborales y previsionales.
- c. Transición como un hecho cierto. De conformidad a este Anexo el AFT y el Ministerio han determinado un plazo máximo para cumplir con el plan de actividades necesarias destinadas al traspaso de los servicios correspondientes a cada Módulo, a favor del Nuevo Proveedor de Servicios o del Ministerio, según corresponda. No obstante, este plazo podrá, bajo causas excepcionales, ser prorrogado por el MTT por una sola vez hasta un plazo máximo equivalente a la mitad del plazo inicialmente otorgado para tales efectos. Expirado el plazo original y la eventual



prórroga de éste, el Nuevo Proveedor de Servicios no podrá negarse a dar inicio a su operación. Excepcionalmente, el Ministerio, con al menos 90 Días de anticipación a la fecha de entrega indicada en el numeral 4.1, podrá notificar por escrito al AFT la necesidad de mantener la prestación de sus servicios hasta por 6 meses adicionales al plazo de entrega de un Módulo en particular. Para estos efectos, el AFT con el Ministerio deberán acordar los niveles de servicio, garantías y condiciones económicas para dicho Módulo. Esta prórroga excepcional sólo será aplicable respecto de los Módulos 11 y 12 que corresponden al Ministerio en el evento que algún Nuevo Proveedor de Servicios incumpla con los plazos establecidos para dar inicio a sus servicios. Lo anterior es sin perjuicio de las sanciones administrativas que fueren procedentes respecto del Nuevo Proveedor de Servicios que se constituya en mora de entregar o prestar los servicios indicados, situación en la que se encontrará por el solo transcurso del plazo, sin ser necesario requerimiento alguno al respecto.

- d. Transferencia y continuidad de los Servicios en su estado actual. Los servicios a ser traspasados serán entregados por el AFT y recibidos por el Ministerio o el Nuevo Proveedor de Servicios, según corresponda, en el mismo estado y alcance en que a la Fecha de Firma del presente Anexo son prestados por el AFT. Los procedimientos de operación utilizados en la actualidad para los servicios a traspasar a METRO y al Ministerio, serán informados por el AFT a estos últimos, en un plazo que no podrá exceder de aquel indicado en el numeral 4.2.1, Etapa 1 de este Anexo, con la finalidad que ellos sean conocidos y aceptados por el Nuevo Proveedor en forma previa a su traspaso. En tal caso, el nuevo Proveedor de Servicios no podrá negarse a recibir los Módulos respectivos. Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio reconoce que el Nuevo Proveedor, una vez recibido el módulo respectivo, es autónomo en decidir respecto de la continuidad de ejecución de los mencionados procedimientos de operación, toda vez que éstos responden a la manera en que AFT ha prestado los servicios en el pasado y no necesariamente a la manera en que el Nuevo Proveedor decida hacerlo. Con todo, el Nuevo Proveedor será responsable de cumplir con la prestación de los servicios, conforme a lo dispuesto en los Nuevos Contratos.

Sin perjuicio de lo anterior, será obligación del AFT, como parte del plan de entrega y en forma previa a la entrega al Ministerio del Módulo de Servicio 11, desarrollar un procedimiento que permita controlar el cambio de las versiones de software de Validadores, Antenas Seguras y Tótem, en los sistemas de METRO, que permita garantizar que todas las Antenas Seguras, Validadores y Tótems en uso, posean versiones de software registradas por el AFT que hayan pasado por los procesos formales de prueba y paso a producción.

- e. Traspaso de la totalidad de los bienes y derechos necesarios para la operación de los Servicios. El Ministerio y los Nuevos Proveedores de Servicios que suscriben el presente Anexo reconocen que el traspaso de los respectivos Módulos de Servicios, se verificará en el estado en que se encontraren a la fecha de suscripción de este Anexo, e involucrará todas aquellas actuaciones, bienes y derechos que por su naturaleza deban entenderse parte integrante de cada Módulo de Servicio de conformidad al Contrato AFT 2005, a pesar de no encontrarse específicamente individualizados en el presente Anexo, salvo que se trate de bienes o derechos expresamente exceptuados en este instrumento. Lo anterior, no incluye inmuebles, instalaciones, mobiliario, equipos computacionales, licencias de software básico y demás activos asociados a las oficinas del AFT.

Las diferencias que pudieren derivar de la aplicación de esta regla, serán resueltas de común acuerdo por los Nuevos Proveedores de Servicios y el AFT. En caso de desacuerdo, resolverá el Ministerio. Lo establecido en el presente literal no dará derecho en caso alguno a una eventual pretensión de rediseño de los Servicios ni revisión de los precios convenidos en los Nuevos Contratos, ni habilitará a los Nuevos Proveedores de Servicios para alegar imprevisión alguna.

- f. Integridad del traspaso y Continuidad del Servicio. Los Módulos de Servicio a ser traspasados de conformidad al presente Anexo han sido definidos por el AFT, con el fin que ellos cubran íntegramente los servicios que éste provee al Sistema de acuerdo al Contrato AFT 2005, sus modificaciones y Contratos de Servicios y Equipamiento Tecnológico y sus complementaciones, a excepción de aquellos servicios explícitamente eliminados del Rediseño del Sistema Transantiago, que se expresan en el literal 1.2 del presente Anexo. Lo anterior, con el fin de asegurar la integridad del traspaso y continuidad operacional de los Servicios.

La integridad del traspaso implicará que (i) todas las actividades y procesos que forman parte de los Módulos de Servicios, estén o no especificados en este Anexo, deberán ser traspasados al Ministerio o al Nuevo Proveedor de Servicios en la oportunidad y forma que corresponda de acuerdo a este Anexo; (ii) Con todo, las actividades y procesos omitidos por el AFT continuarán siendo prestados por éste hasta el término de la fase II del respectivo Módulo definido en el numeral 4 siguiente; (iii) la existencia de servicios o proveedores de servicios complementarios que no formen parte del esquema de Módulos de Servicios determinados por el AFT, hará responsable a este último de dar término a dicha relación al término de la Fase II referida precedentemente, debiendo suscribir un finiquito con dicho proveedor, que expresamente libere al Ministerio, al Sistema y sus Proveedores de Servicio de cualquier obligación o responsabilidad que pudiere derivarse de la prestación del servicio; y (iv) en el caso específico de los servicios tecnológicos que el AFT provee a METRO en conformidad a las Bases AFT 2004 y Contrato AFT 2005, y que no se encuentren comprendidos dentro de los servicios tecnológicos que SONDA proveerá al Sistema de acuerdo al Nuevo Contrato que suscribirá con el Ministerio, dichos servicios continuarán siendo prestados por parte de AFT a METRO, en los términos previstos en las Bases AFT 2004 y en el Contrato AFT 2005, y con las mismas características en las que son prestados a la fecha de suscripción del presente Anexo, hasta la entrega de los Módulos 11 y 12 al Ministerio o, hasta que éste informe a METRO y al AFT del inicio de la operación por parte del Nuevo Proveedor de Servicios Complementarios encargado de su prestación, lo que ocurra primero. Lo anterior excluye expresamente el desarrollo de nuevas funcionalidades.

- g. Unicidad del marco contractual de los servicios del AFT durante el Periodo de Transición. Las Partes reconocen y aceptan que, a contar de la Fecha de Firma, el presente Anexo es el único instrumento que regula la prestación de los servicios del AFT, SONDA y METRO durante el Periodo de Transición, los cuales en ningún caso podrán diferir de aquellos servicios complementarios prestados con anterioridad al presente Contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes reconocen y aceptan que una vez terminado el periodo de transición, serán únicamente aplicables, las disposiciones de los Nuevos Contratos y la normativa vigente.

- h. Periodo de Cura. En caso de producirse un incumplimiento de las obligaciones del AFT o de los Nuevos Proveedores durante el Periodo de Transición, el Ministerio concederá períodos de cura con el fin de que éstos corrijan fallas o deficiencias en los servicios objeto del traspaso, dentro de un plazo definido por el Ministerio caso a caso, siempre que la naturaleza de la infracción y sus circunstancias admitan la posibilidad de corregir el incumplimiento de que se trate de conformidad con la normativa contractual que fuere aplicable o según lo determine el Ministerio.
- i. Rol del Ministerio respecto de la actuación de los Nuevos Proveedores de Servicios durante la Transición. El Ministerio deberá velar, en conformidad a sus atribuciones señaladas en la normativa legal y contractual aplicable, por el oportuno y fiel cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que correspondan al Proveedor de Servicios Tecnológicos, del Proveedor de los Servicios de Red de Carga y Emisión del Medio de Acceso y del Proveedor de Servicios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema, para cumplir con la correcta transición de todos los Módulos de Servicio que debe traspasar el AFT.
- j. Colaboración de los Nuevos Proveedores de Servicio. El Periodo de Transición requiere como supuesto indispensable para el éxito de su desarrollo, la colaboración y acción coordinada de los diferentes actores involucrados, y la labor de coordinación y supervisión del Ministerio en orden a velar por el cumplimiento de estos objetivos.

3.- MÓDULOS A TRASPASAR

Los Módulos que el AFT traspasará al Ministerio y a los Nuevos Proveedores de Servicios se establecen a continuación.

3.1.- MODULOS CORRESPONDIENTES AL EMISOR DEL MEDIO DE ACCESO

3.1.1 MÓDULO DE SERVICIOS N° 1: EMISIÓN DEL MEDIO DE ACCESO (MA)

Este Módulo comprende, de manera referencial, las siguientes actividades, tareas y/o funciones realizadas por el AFT para la explotación de este servicio a la Fecha de Firma de este Anexo:

1. Supervisión del proceso de fabricación de tarjetas.
2. Gestión de reclamos, quejas, reemplazo de tarjeta bip! y escolar, reposiciones ingresados por CAE, contingencia y centros bip! alto estándar.
3. Seguimientos de los despachos y control de los plazos asociados.
4. Seguimiento del estado de gestión de los contratos suscritos con los proveedores de tarjetas
5. Control operativo del estándar de servicios aplicable a la fabricación de tarjetas.
6. Proveer información sobre la cantidad de tarjetas que requieren ser adquiridas, según tipo de tarjeta.
7. Participar en el proceso de aprobación de la muestra de la tarjeta. Aprobación de diseño.
8. Monitorear el nivel de seguridad dentro de las bodegas.

9. Coordinar la disponibilidad de todas las variedades de tarjetas bip! (incluyendo TNE).
10. Gestionar las solicitudes de tarjetas de ruta adicionales y stickers de los Concesionarios de Transporte.
11. Mantener actualizados los procedimientos operacionales asociados al módulo emisor de tarjetas bip!.
12. Control del proveedor, en todo el proceso de fabricación de tarjetas.
13. Ingreso a destrucción de tarjetas según solicitudes de ciertos emisores.
14. Ingreso a destrucción de tarjetas recepcionadas para custodia.
15. Verificación y análisis del resultado de ingreso a Lista Negra de tarjetas de emisores y autorizadores.
16. Gestión y administración de la distribución del Medio de Acceso.
17. Gestión de la planificación y control de la producción con los distintos fabricantes de tarjetas.
18. Gestionar la habilitación del alta de Tarjetas en el Sistema Central.
19. Gestionar la alta de las Tarjetas en los Sistemas Centrales.
20. Administración del stock de tarjetas en bodegas, puntos de venta y proveedores de tarjetas.
21. Gestión del inventario de tarjetas.
22. Gestión del control de calidad de tarjetas.
23. Gestionar el cobro de los servicios de fabricación de tarjetas de ruta.
24. Gestión de acreditación de seguridad de fábricas de tarjetas.
25. Evaluaciones operacionales del mapping bip!.
26. Emitir órdenes de compra por fabricación de Medios de Acceso.
27. Destrucción de mermas de fabricación.
28. Destrucción de Medios de Acceso recambiados por falla o extraviados.
29. Costear el valor de los plásticos para contabilizar las existencias de tarjetas.
30. Contabilizar la existencia de los Medios de Acceso.
31. Buscar proveedores, elaborar bases de licitación, licitar, definir la cantidad necesaria para cada tipo de tarjeta.
32. Buscar e identificar oportunidades de negocios en el proceso de emisión de las tarjetas bip!.
33. Asignación de Rangos de Tarjetas.

3.1.2 MÓDULO DE SERVICIOS N° 2: GESTIÓN DE RELACIÓN CON LA JUNAEB PARA LA PROVISIÓN DE LA TARJETA NACIONAL DEL ESTUDIANTE (TNE).

Este Módulo comprende, de manera referencial, las siguientes actividades, tareas y/o funciones realizadas por el AFT para la explotación de este servicio a la Fecha de Firma de este Anexo::

1. Supervisión del proceso de reposición y personalización de las tarjetas de JUNAEB.
2. Diseño y seguimiento de los procedimientos de trabajo con JUNAEB.
3. Solicitud de fabricación de TNE.
4. Coordinación permanente con el equipo de trabajo de JUNAEB asociado a la TNE.
5. Gestión de reclamos, quejas, reemplazo bip! y escolar, reposiciones ingresados por CAE, contingencia y centros bip! alto estándar.
6. Control operativo de estándares de servicios de fabricación de tarjetas.
7. Seguimiento del estado de gestión de los contratos con los proveedores de tarjetas.
8. Mantener actualizados los procedimientos operacionales asociados a la TNE.

9. Ingresar las TNE que correspondan a Lista Negra.
10. Gestionar y administrar la distribución del Medio de Acceso.
11. Gestionar la planificación y control de la producción con los distintos fabricantes de tarjetas.
12. Gestionar la habilitación del alta de tarjetas en el Sistema Central.
13. Gestionar el alta de las tarjetas en los Sistemas Centrales.
14. Gestionar el alta de los mandatos en los Sistemas Centrales.
15. Gestionar el inventario de tarjetas.
16. Gestionar el control de calidad de tarjetas
17. Evaluaciones operacionales del mapping de la TNE.
18. Destrucción de mermas de fabricación.
19. Destrucción de Medios de Acceso recambiados por falla o extravío.
20. Administración integral del contrato con la JUNAEB, en particular en lo concerniente con la TNE. Este ítem incluye la gestión de los montos a cobrar a la JUNAEB.
21. Definición del proceso de revalidación anual de TNE.
22. Definición del proceso de reposición de tarjetas perdidas de la JUNAEB.
23. Cobertura del valor de los plásticos para contabilizar las existencias de tarjetas.
24. Control de revalidación de la TNE en Blackout escolar.
25. Contabilizar la existencia de los Medios de Acceso.
26. Análisis de casos o motivos de los reclamos asociados a la TNE.

3.2.- MODULOS CORRESPONDIENTES AL PROVEEDOR DE LA RED DE COMERCIALIZACIÓN Y CARGA

3.2.1 MÓDULO DE SERVICIOS N° 3: ADMINISTRACIÓN DE LA RED DE COMERCIALIZACIÓN Y CARGA DE SUPERFICIE (RCCS)

Este Módulo comprende, de manera referencial, las siguientes actividades, tareas y/o funciones realizadas por el AFT para la explotación de este servicio a la Fecha de Firma de este Anexo:

1. Restauración del servicio de la Red de Comercialización y Carga, mediante la aplicación de los respectivos planes y procedimientos de contingencia.
2. Control sobre el cálculo y liquidación de transacciones y comisiones que corresponden a las Redes de Comercialización y Carga y Autorizadores distintos de METRO.
3. Recepción de información asociada a la interrupción del normal funcionamiento de la Red de Comercialización y Carga (Indisponibilidad programada y no programada).
4. Proponer y coordinar la instalación de material en los puntos de comercialización y carga (pendón, autoadhesivos y otros).
5. Proponer cambios en los puntos de ventas y optimizar su ubicación.
6. Mantener actualizados los procedimientos operacionales asociados a la administración de las Redes de Comercialización y Carga.
7. Informar depósitos para el proceso de venta de tarjetas en las Redes de Comercialización y Carga.
8. Informar depósitos para el proceso de la administración Cupo de Recarga del Distribuidor.

9. Gestionar la relación con cada uno de los proveedores de las redes físicas.
10. Generar información con indicadores de gestión de la red.
11. Evaluar nuevos canales de recarga.
12. Desarrollar ideas de nuevos negocios en el ámbito de las Redes de Comercialización y Carga.
13. Aprobar el pago de facturas de SERVIESTADO, SERVIPAG, CMR, TRANSBANK.
14. Controlar y realizar seguimiento a la gestión del contrato con el MTT respecto a las Redes de Comercialización y Carga. Decidir acciones correctivas si corresponde.
15. Controlar y realizar seguimiento de los niveles de servicio relacionados con las Redes de Comercialización y Carga de superficie /atención usuarios: demora de recarga, tiempo de espera. Horarios de atención. Realizar mediciones necesarias para ello.
16. Conciliaciones y cuadraturas con las Redes de Comercialización y Carga de superficie.
17. Buscar e identificar oportunidades de negocios en el proceso de comercialización de tarjetas bip! y Cuotas de Transporte.
18. Análisis y evaluación de problemas relacionados con los servicios de las Redes de Comercialización y Carga y de su impacto de acuerdo a los servicios y entidades involucradas, comunicando de los mismos a los responsables/entidades afectadas y a los resolutores/entidades respectivos.
19. Administrar y actualizar información de los puntos de comercialización (SIG) publicados a través de la aplicación de Mapcity.
20. Administrar integralmente el funcionamiento de las Redes de Comercialización y Carga de superficie. (SERVIESTADO, SERVIPAG, TRANSBANK).

3.2.2 MÓDULO DE SERVICIOS N° 4: ADMINISTRACIÓN DE LA RED DE CARGA DE METRO (RCM)

Este Módulo comprende, de manera referencial, las siguientes actividades, tareas y/o funciones realizadas por el AFT para la explotación de este servicio a la Fecha de Firma de este Anexo:

1. Verificar y tramitar ante el MTT variaciones relacionadas con el pago fijo a la RCM, respecto de nuevas estaciones, nuevos puntos de venta e incorporación de autoservicios.
2. Restauración del servicio de la Red de Comercialización y Carga, considerando la aplicación de planes y procedimientos de contingencia respectivos.
3. Recepción de información asociada a la interrupción del normal funcionamiento de la Red de Comercialización y Carga (Indisponibilidad programada y no programada).
4. Gestión y promoción de señalética de la RCM.
5. Controlar el correcto cumplimiento de disposiciones del MTT sobre cambios de tarifas y cargas mínimas. Además proponer cambio de precio de tarjeta bip!.
6. Control de niveles de servicio y continuidad operacional del servicio prestado por la RCM;
7. Análisis de Informe de Venta Total METRO.
8. Análisis y cuadratura de la liquidación con METRO.
9. Análisis y cuadratura de la compensación diaria de METRO por los servicios de la Red de Comercialización y Carga y Servicios Transporte.
10. Administración de los contratos de servicio de la RCM.

3.2.3 MÓDULO DE SERVICIOS N° 5: GESTIÓN DE AUTORIZADORES

Este Módulo comprende, de manera referencial, las siguientes actividades, tareas y/o funciones realizadas por el AFT para la explotación de este servicio a la Fecha de Firma de este Anexo:

1. Supervisión de la facturación a Emisores y Autorizadores. Aprobar el monto.
2. Ser interlocutor con los Autorizadores de Recarga (Bancos y CMR).
3. Ser el interlocutor con los Bancos Emisores de tarjetas.
4. Recepción de información asociada a interrupción del normal funcionamiento de sistemas para Autorizadores (Indisponibilidad programada y no programada)
5. Publicación de movimientos cobrados al usuario en cartola de Pospago.
6. Proponer políticas y normas para la emisión de tarjetas vía terceros.
7. Mantener actualizados los procedimientos operacionales asociados a la administración de Autorizadores
8. Generar informes de gestión para los emisores.
9. Evaluar y definir los servicios de recarga remota o vía convenios.
10. Evaluar solicitudes de Autorizadores y verificar su factibilidad y desarrollo.
11. Desarrollar ideas de nuevos negocios en el ámbito de los Autorizadores
12. Aprobar el pago de facturas de Autorizadores.
13. Coordinar las nuevas funcionalidades de tarjeta con los emisores.
14. Conciliaciones/cuadraturas con Autorizadores.
15. Buscar e identificar oportunidades de negocios en el proceso de emisión de las tarjetas bip!.
16. Buscar nuevos servicios de recarga.
17. Análisis y evaluación de problemas relacionados con los servicios de Atención a Clientes, y su impacto de acuerdo a los servicios y entidades involucradas, comunicando de ellos a las responsables/entidades afectadas y a los resolutores/entidades respectivos.

3.2.4 MÓDULO DE SERVICIOS N° 6: ATENCIÓN AL CLIENTE

Este Módulo comprende, de manera referencial, las siguientes actividades, tareas y/o funciones realizadas por el AFT para la explotación de este servicio a la Fecha de Firma de este Anexo:

1. Controlar el cumplimiento de la fabricación efectiva de las TNE reemplazadas por falla tecnológica.
2. Traspaso de saldos emisores: Banco del Estado, Banco de Chile, BCI, Banco Santander Santiago.
3. Gestionar y supervisar entrega de respuestas a las solicitudes del Sernac – MTT.
4. Traspaso de saldos de solicitudes CAE y AS (reemplazos y reposiciones).
5. Traspaso de saldos autorizador: JUNAEB (reposiciones).
6. Supervisar los reportes del área de Front Office y coordinar su entrega.
7. Supervisar la administración de Cuotas de Transporte utilizadas para el pago en las oficinas de Servicio al Cliente de solicitudes fuera de plazo o con algún tipo de inconveniente.

8. Restauración del servicio de la red de atención a clientes, considerando aplicación de los planes y procedimientos de contingencia respectivos.
9. Resolución y cierre de solicitudes.
10. Recepción y envío de certificados de alumno regular que respalda la solicitud de fabricación.
11. Recepción de información asociada a interrupción del normal funcionamiento de servicios de Atención Clientes (Indisponibilidad programada y no programada).
12. Actualización de beneficios en sistema CAE.
13. Proponer y administrar contenido de sitio web www.tarjetabip.cl
14. Mantener actualizados los procedimientos operacionales asociados a la administración de atención a usuarios (clientes).
15. Levantamiento de casos especiales.
16. Investigar anomalías en servicio a clientes y tarjetas bip!, y gestionar priorización de solución.
17. Interlocutor y administrador responsable del contrato con Empresa Atento, Helpbank y locales.
18. Administración de cuentas y configuraciones de aplicación CAE y POCAE.
19. Gestionar los Sistemas, procedimientos y situaciones de borde, procesos administrativos, control de ingresos al sistema, control de dinero, control de especies valoradas y gestión integral en las 5 Oficinas de Servicio al Cliente (OSC).
20. Gestionar la prestación del servicio de recambio de tarjetas al portador, reposición de tarjeta al portador y traspaso de saldo al portador en los Centros bip! Alto Estándar.
21. Gestionar la entrega de información, la recepción de requerimientos y el ingreso de los reclamos de los usuarios en el Call Center (externalizado con Empresa Atento).
22. Gestionar el inventario de tarjetas en centros de atención.
23. Administrar las contingencias del servicio de atención a clientes.
24. Emisión de Medios de Acceso Personalizados en Oficinas de Atención a Clientes.
25. Dirigir y supervisar la red de servicios al cliente de tarjetas bip!, de los OSC'S, Centros bip! Alto Estándar, Call Center.
26. Dirigir y supervisar la administración y control sistema CAE. Revisar propuestas de modificaciones, controlar avances y dar visto bueno de pasos a producción con lo asociado a Front Office.
27. Derivación de casos especiales a otras áreas.
28. Compra de #RA masivos.
29. Cierres masivos en sistemas con respectivas glosas tipos.
30. Análisis y derivación de casos especiales con JUNAEB.
31. Análisis y evaluación de problemas e impactos de acuerdo a los servicios y entidades involucradas, comunicando a las responsables/entidades afectadas y a los resolutores/entidades respectivos, respecto del servicio de Autorizadores.

3.2.5 MÓDULO DE SERVICIOS N° 10: GESTIÓN DEL EQUIPAMIENTO PROVISTO POR EL OPERADOR TECNOLÓGICO A LAS RCCS Y RCM

Este Módulo comprende, de manera referencial, las siguientes actividades, tareas y/o funciones realizadas por el AFT para la explotación de este servicio a la Fecha de Firma de este Anexo:

1. Regularizaciones de Datos en el Sistema Central.

2. Registro y ejecución de los casos de prueba asociados a cada módulo de sistemas en METRO (incluye SV y RCM).
3. Mantener y controlar el stock de los dispositivos dispuestos en Redes de Carga y Autorizadores. (AS, Tótems, UPS).
4. Coordinación con Operador Tecnológico para mantener la parametría necesaria para la correcta operación de las Redes de Comercialización y Carga.
5. Implementación y habilitación de Nuevos Centros bip!.
6. Coordinar la ejecución de las pruebas de sistemas asociados a la Red de Comercialización y Carga de METRO (SV en METRO, RCCM, RCCS, Atención a Clientes, Autorizadores).
7. Coordinación y apoyo en la acreditación/certificación de los software en redes, autorizadores y sistemas en METRO (incluye no solo RCM, sino también SV en METRO).
8. Coordinación con proveedor de los sistemas asociados a los sistemas de red de carga para efectos de especificación de requerimientos, control y pruebas (se excluye lo relativo a la Antena Segura).
9. Coordinación con proveedor de los sistemas asociados a los distintos Autorizadores de cargas de Medios de Acceso para efectos de especificación de requerimientos, control y pruebas.
10. Coordinación con proveedor de los sistemas asociados a las redes de carga y comercialización de Medios de Acceso para efectos de especificación de requerimientos, control y pruebas.
11. Controlar que la Red de Comercialización y Carga mantenga la disponibilidad operativa convenida de sus centros de atención.
12. Controlar la disponibilidad del equipamiento utilizado por las Redes de Comercialización y Carga y Autorizadores.
13. Controlar el cumplimiento de los niveles de servicio definidos para los servicios de las Redes de Comercialización y Carga.
14. Analizar errores provenientes de las transacciones relacionadas con las Redes de Comercialización y Carga y Autorizadores.

3.3.- MODULOS CORRESPONDIENTES AL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLOGICOS

A continuación se detallan los módulos o servicios que el AFT traspasa a SONDA, y que esta acepta. Asimismo, se describen las actividades, tareas y/o funciones que el AFT declara realizar para prestar dichos servicios, los que no serán vinculantes para SONDA.

3.3.1 MÓDULO DE SERVICIOS N°7: GESTIÓN DEL SISTEMA DE VALIDACIÓN (SV)

Este Módulo comprende, de manera referencial, las siguientes actividades, tareas y/o funciones realizadas por el AFT para la explotación de este servicio a la Fecha de Firma de este Anexo:

1. Verificar la correcta aplicación de las tablas de difusión que afectan el cubo tarifario.
2. Verificar en terreno el estándar de equipamiento instalado en buses.
3. Verificación de parámetros de tablas de difusión.
4. Revisar informes de análisis de niveles de recaudación. (De bus a Recaudación).

5. Revisar informes y analizar la información de siniestro del equipamiento embarcado en buses, COF y Concentradores.
6. Registro y ejecución de los casos de prueba asociados a cada módulo de sistemas (incluye red de carga, sistema de validación, atención a clientes).
7. Administrar modelo de cuidado de equipamiento.
8. Coordinar la realización de altas y bajas de buses.
9. Elabora nómina que alimenta Nomina Oficial de buses en los distintos sistemas.
10. Gestionar solicitudes de cambio de configuración buses y terminales.
11. Actualización de información de terminales.
12. Gestionar y realizar seguimiento al proceso con la compañía de seguros o Concesionario de Transporte, según corresponda.
13. Gestiona la planificación de los servicios de instalación, reconfiguración y desinstalación de equipamiento con SONDA, Concesionarios de Uso de Vías y Coordinación General de Transantiago.
14. Actualización y verificación de informe de equipamiento.
15. Gestiona el cobro de los servicios de instalación, reconfiguración y desinstalación de equipamiento.
16. Ejecución de control de calidad aleatorio al equipamiento de buses instalados en Mersan.
17. Ejecución de los planes de acreditación/certificación y pruebas de los software y firmware en METRO (SV, RCCM).
18. Ejecución de las acreditaciones/certificaciones de software con Redes de Comercialización y Carga y Autorizadores, sean estos desarrollados por SONDA o las propias redes o Autorizadores.
19. Definición y verificación del protocolo de aplicación de cambios de precios.
20. Definición de los casos de pruebas asociados a cada módulo de sistema de SONDA (incluye SV, Atención a Clientes, RCCM y RCCS de sistemas SONDA).
21. Coordinación de la planificación de la puesta en producción de los desarrollos de sistemas (SV, SVM, RCCM y RCCS que sean cambios de sistemas de SONDA)
22. Controlar la disponibilidad del equipamiento utilizado por Fiscalización para el control de evasión.
23. Controlar y/o realizar seguimiento de acciones correctivas sobre el mantenimiento del equipamiento en poder del Concesionario de Uso de Vías.
24. Controlar la emisión de facturas y realizar seguimiento de los pagos y cobros, cuando corresponda.
25. Control y seguimiento de proyectos con ayuda de la PMO (SV, SVM, RCCS, RCCM de sistemas SONDA)
26. Control de Mantenimiento del Equipamiento en la Flota (correctiva y preventiva).
27. Control de acceso de personal a terminales.
28. Calcular el cobro de arriendo de validadores de zonas pagas.
29. Calcular el cobro de arriendo de equipamiento embarcado en flota auxiliar.
30. Calcular el cobro de arriendo de equipamiento embarcado.

3.3.2 MÓDULO DE SERVICIOS N° 8: SERVICIO DE APOYO A LA GESTIÓN DEL FLOTA (SAEF)

Este Módulo comprende, de manera referencial, las siguientes actividades, tareas y/o funciones realizadas por el AFT para la explotación de este servicio a la Fecha de Firma de este Anexo:

1. Registro y ejecución de los casos de prueba asociados a cada módulo de Sistemas de Gestión de Flota.
2. Gestionar los servicios de instalación, traslado o desinstalación de COF.
3. Gestionar los servicios de instalación, traslado o desinstalación de Buses.
4. Gestionar los reclamos por indisponibilidad de los COF o Sinóptico SONDA.
5. Gestionar la entrega de los reportes de ICP entre la Coordinación Transantiago y SONDA
6. Gestionar el cobro de los servicios de instalación, traslado y desinstalación de equipamiento del COF.
7. Definición de los casos de pruebas asociados a cada módulo de Sistema de Gestión de Flota
8. Coordinación de la planificación de la puesta en producción de los desarrollos de Sistemas de Gestión de Flota
9. Controlar y/o realizar seguimiento de acciones correctivas sobre el mantenimiento del equipamiento en poder del Concesionario.
10. Controlar la emisión de facturas y realizar seguimiento a los pagos y cobros, cuando corresponda.
11. Control de la mantención del equipamiento en la flota (correctiva y preventiva).

3.3.3 MÓDULO DE SERVICIOS N° 9: SERVICIO DE EXPLOTACIÓN DE LOS SISTEMAS CENTRALES (HSA, CLEARING Y SWITCH) (EN CONJUNTO ESC)

Este Módulo comprende, de manera referencial, las siguientes actividades, tareas y/o funciones realizadas por el AFT para la explotación de este servicio a la Fecha de Firma de este Anexo:

1. Verificación del resultado informado por CPT (liquidación diaria).
2. Verificación del resultado informado por CPT (caducidad).
3. Verificación de parámetros de liquidación y contabilidad.
4. Reportes de Transacciones para emisores.
5. Analizar informes de descarga automática y manual de transacciones buses.
6. Reportes de transacciones para comisión de Redes de Comercialización y Carga.
7. Reportes de transacciones para cobro de arriendo equipamiento embarcado.
8. Reportes de respaldo para movimiento de cuentas del Sistema (liquidación diaria).
9. Reportes de respaldo para movimiento de cuentas del Sistema (caducidad).
10. Registro y ejecución de los casos de prueba asociados a cada módulo de sistemas centrales, incluyendo módulo emisor.
11. Registro y ejecución de los casos de prueba asociados a cada módulo de sistemas, incluyen SV y RCCS, en lo que compete a sistemas SONDA.
12. Prueba y control de paso a producción de nuevas versiones de tablas y parámetros en sistemas centrales y equipos de campo (incluye SV buses y RCCS).
13. Generar reportes e identificar situaciones de transacciones anómalas, ya sea por malos cobros, situaciones sospechosas de fraude, inconsistencias u otras situaciones anómalas.
14. Gestionar la descarga de transacciones con los Concesionarios de Uso de Vías.

15. Gestionar la entrega de reportes SAEF y PAGO para impugnaciones de los Concesionarios de Uso de Vías.
16. Generación de reporte transacciones para el pago quincenal de los Concesionarios de Uso de Vías.
17. Generación de reportes para la resolución de reclamos.
18. Generación de reportes para JUNAEB.
19. Generación de reportes para control de gestión.
20. Generación de reportes para auditorías externas.
21. Generación de reportes para el control del área comercial.
22. Generación de informe de Venta Total METRO.
23. Generación de informe de Tarifa Técnica METRO.
24. Generación de informe de pago por Administración Financiera.
25. Generar cuadratura de la liquidación con METRO.
26. Generar cuadratura de la compensación diaria de METRO por servicios de Red de Comercialización y Carga y Servicios Transporte.
27. Apoyar en la evaluación técnica de las inconsistencias registradas por la recepción del Clearing en base a las reglas de negocio y el análisis técnico de los sistemas y transacciones.
28. Entrega de reportes al MTT y otros.
29. Definición de los casos de pruebas asociados a cada módulo del Sistema Central.
30. Coordinación de la planificación de la puesta en producción de los desarrollos de Sistemas Centrales.
31. Control y seguimiento de proyectos con ayuda de la PMO. Control de la entrega de los archivos entregados por METRO.

3.4.- MODULO CORRESPONDIENTE AL ADMINISTRADOR FINANCIERO DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA

A contar de la fecha de suscripción del presente Anexo, el AFT continuará prestando los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema establecidos en el Contrato AFT 2005, y mantendrá, en consecuencia su total responsabilidad ante el Ministerio por los siguientes servicios:

1. Administración, recepción, custodia, depósito, contabilización y rendición de los Recursos del Sistema;
2. Generación, control, información y contabilización de Cuotas de Transporte, en los términos señalados en el Anexo 1 del Nuevo Contrato AFT;
3. Transferencia de los Recursos del Sistema entre las diversas Cuentas Bancarias y su registro en las respectivas Cuentas Contables del Sistema, conforme (i) a las Instrucciones del Ministerio, (ii) al presente Contrato, y (iii) los Mandatos; Distribución de recursos entre los Proveedores de Servicios del Sistema, y cálculo de las liquidaciones de pago conforme (i) a las Instrucciones del Ministerio, (ii) a los procedimientos y reglas contractuales aplicables, y (iii) Mandatos;
4. Ejecución de los pagos que correspondan a los Proveedores de Servicios de Transporte, METRO, Proveedores de Servicios Complementarios y demás prestadores contemplados en el

- Anexo 1 de su contrato, conforme (i) a las Instrucciones del Ministerio, (ii) a los respectivos contratos, y (iii) Mandatos;
5. Entrega de la información y reportes establecidos en las cláusulas 11 y 14 del nuevo Contrato AFT.

En tanto no se haya verificado el inicio de la fase III de los Módulos de Servicio N°s 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10 señalados en el punto 3. de este Anexo, la estructura de Cuentas Contables y Bancarias del Sistema y el procedimiento que el AFT deberá observar para registrar los Recursos del Sistema y transferir fondos entre y desde las Cuentas Bancarias del Sistema será aquel establecido en el Contrato AFT 2005. En consecuencia, la estructura de Cuentas Contables y Bancarias del Sistema establecida en el Nuevo Contrato AFT comenzará a regir una vez que el Ministerio comunique al AFT de su puesta en marcha.

Asimismo, el Ministerio informará por escrito al AFT de la fecha en que tendrá aplicación el nuevo modelo de pago de los Proveedores de Servicios de Transporte contemplado en los Contratos de Concesión de Uso de Vías.

Con el fin de facilitar la implementación de la nueva estructura de Cuentas Contables y Bancarias del Sistema, Generación Contable de Cuotas de Transporte y nuevos reportes, establecidos en los Anexos 1 y 3 del Nuevo Contrato AFT, este último deberá acordar con el Ministerio un plan de implementación, que considere las mismas reglas aplicables a los Planes de Traspaso mencionados en el punto 4 de este Anexo. Con todo, el referido plan podrá ser modificado por el AFT, con aprobación previa del Ministerio, en función del desarrollo del proceso de transición.

Durante el Periodo de Transición, se excluirá la medición del servicio de Generación de Cuotas de Transporte indicado en el Anexo N°2 del Nuevo Contrato AFT.

3.5.- MODULOS CORRESPONDIENTES AL ENCARGADO DE GESTION DEL RIESGO Y CONTROL DEL SISTEMA

3.5.1 MÓDULO DE SERVICIOS N° 11: CONTROL DE GESTIÓN Y PMO (PROJECT MANAGEMENT OFFICE) DEL OPERADOR TECNOLÓGICO

Este Módulo comprende, de manera referencial, las siguientes actividades, tareas y/o funciones realizadas por el AFT para la explotación de este servicio a la Fecha de Firma de este Anexo:

1. Verificación de la ejecución de los planes de pruebas de los sistemas desarrollados por SONDA.

2. Verificación de la documentación acordada entregar en cada etapa de ciclo de desarrollo.
3. Validación de las especificaciones detalladas establecidas por SONDA.
4. Subida y bajada de HSA/Switch.
5. Revisión de la seguridad del Medio de Pago (Tarjeta y dispositivos).
6. Seguimiento en el cumplimiento de las observaciones de auditorías de índole tecnológica.
7. Coordinar con el Operador Tecnológico y ejecutar la prueba de nuevos registros básicos de tarjetas TNE en sistemas en METRO.
8. Coordinar con el Operador Tecnológico y ejecutar prueba de nuevos registros básicos de tarjetas bip! en sistemas en METRO.
9. Monitorear el comportamiento de los Servicios en Pasos a Producción (Controles de Cambios).
10. Mantener y controlar el stock de los dispositivos dispuestos para Fiscalización para el control de evasión.
11. Mantener actualizados los procedimientos operacionales asociados a la administración y control del procesamiento de los Sistemas Centrales.
12. Diseñar Modelos de Procesos Negocios.
13. Mantener actualizada la documentación asociada a la Clausula 22 del Contrato AFT 2005 o similar y control de versiones.
14. Identificación y seguimiento de incidentes de seguridad.
15. Actualización de parámetros de dispositivos (Perfiles de Antenas, en especial Bitmap de lista negra para POS de METRO, Aceptación de Difusión de Tablas).
16. Actualización Firmware, ingreso semilla, presencia en compilación e ingreso a HSA.
17. Gestionar solicitudes de cambio de configuración de zonas pagas.
18. Actualizar los procedimientos operacionales asociados a la administración y control de los sistemas de validación y equipamiento de buses.
19. Gestión y coordinación con Redes de Comercialización y Carga, Autorizadores, METRO y SONDA, ante nuevos requerimientos o fallas asociadas a telecomunicaciones, hardware o software básico que afecten los servicios comprometidos.
20. Gestión de autorizaciones de pasos a producción.
21. Gestión de requerimientos de seguridad a entidades relacionadas.
22. Gestión de registros básicos de Medios de Acceso (Mapping).
23. Gestión de registro básico para tarjetas de ruta.
24. Generación de informes de niveles de servicio de Gestión de Pago, Predictor, SAEF, y control de remuneración por servicios.
25. Evaluación de Seguridad en Pasos a Producción (Controles de Cambios).
26. Evaluación de Seguridad en iniciativas, proyectos y actividades asociadas.
27. Evaluación de Seguridad de Software (aplicativos, utilitarios, etc.).
28. Evaluación de la planificación de cada desarrollo establecido por SONDA.
29. Especificar y controlar el cumplimiento de las restricciones funcionales y operacionales que posibilitan la integración de los sistemas y procesos bajo responsabilidad de múltiples proveedores.
30. Ensemillado de las versiones de firmware de equipos de campo.
31. Elabora la nómina oficial de zonas pagas operativas.
32. Difusión, capacitación y soporte en Seguridad de la Información
33. Definición políticas y normas referidas a la seguridad de la información.
34. Definición del Plan de Sistemas del año.
35. Definición de los modelos de negocio y especificaciones de cada iniciativa generada por usuarios internos, terceros o el propio MTT

36. Definición de los casos de pruebas asociados a cada módulo de sistemas diferentes de SONDA, asociados a Antena Segura y Sistema de Validación.
37. Creación y mantención de Usuarios y Concentradores en HSA.
38. Coordinación y control con SONDA para la creación de cuentas en Sistemas Centrales.
39. Coordinación del plan de pasos a producción.
40. Coordinación con proveedor de los sistemas asociados al Sistema de Validación (METRO y buses) y Antena Segura de POS para efectos de especificación de requerimientos, control y pruebas.
41. Controlar el cumplimiento de los niveles de servicio definidos para la mantención de los dispositivos para control de evasión.
42. Controlar el correcto cumplimiento de disposiciones del MTT sobre cambios de tarifas y cargas mínimas y cambio de precio de tarjeta bip!.
43. Apoyar la política y normas de seguridad de la información.
44. Control y verificación de parámetros de equipos de METRO (validación y red de carga).
45. Aprobación de cuentas de usuarios en Sistemas Centrales Transantiago.
46. Control de ambiente de seguridad de llaves.
47. Contraparte para temas de seguridad en auditorías y revisiones externas.
48. Auditoría de cumplimiento de las políticas y normas de seguridad.

3.5.2 MÓDULO DE SERVICIOS N° 12: CONTROL DE RIESGO OPERACIONAL DE LOS SERVICIOS TRANSFERIDOS POR EL AFT A TERCEROS

Este Módulo comprende, de manera referencial, las siguientes actividades, tareas y/o funciones realizadas por el AFT para la explotación de este servicio a la Fecha de Firma de este Anexo:

1. Soporte en análisis de problemas de tarjetas y dispositivos.
2. Seguimiento de la restauración de la interrupción de servicios con los diferentes resolutores/entidades.
3. Recepción de información asociada a la interrupción del normal funcionamiento de los servicios (Indisponibilidad programada y no programada).
4. Monitoreo de disponibilidad de Servicios Tecnológicos
5. Levantar y coordinar la evaluación de los errores provenientes de las transacciones relacionadas con la validación en Buses y METRO.
6. Identificación, evaluación de riesgos operacionales, considerando el posterior seguimiento y mantención de ellos.
7. Gestionar con otras áreas para obtener completitud de descarga.
8. Gestión de las pruebas de continuidad operacional en las diferentes áreas/entidades.
9. Gestión de acciones preventivas y correctivas (legales, operacionales, contractuales).
10. Evaluación y/o diseño de aspectos de continuidad en iniciativas, proyectos y otros de tipos de actividades
11. Evaluación de riesgos en iniciativas, proyectos y otros de tipos de actividades.
12. Diseñar planes de continuidad operacional considerando riesgos, escenarios, estrategias, entidades, etc.

13. Definición, implementación y actualización del Modelo de Monitoreo de Servicios, considerando las diferentes entidades: SONDA, Transbank, Servipag, ServiEstado, METRO, etc.
14. Definición y mantención del Modelo de Riesgo Operacional.
15. Definición y mantención del Modelo de Continuidad Operacional, considerando los diferentes servicios y entidades (SONDA, Transbank, Servipag, etc.)
16. Definición de reglas de resolución de inconsistencias.
17. Controlar los tramos de descarga entre dispositivos (AS-POS-Switch-Clearing y Validador - Concentrador-Clearing incluidas inconsistencias).
18. Auditoría del pago por venta de boletos Edmonson.
19. Control de indicadores de inconsistencia.
20. Auditoría anual de diferencias entre afluencia y venta de boletos Edmonson.
21. Apoyo en la ejecución de auditorías de índole tecnológica.
22. Apoyar en los análisis asociados a las Mantenciones Correctivas asociadas a los sistemas de validación y carga en METRO.
23. Apoyar en los análisis asociados a las Mantenciones Correctivas.
24. Apoyar en la resolución de las inconsistencias registradas por la recepción del Clearing en base a las definiciones de reglas y mediante la gestión con áreas/entes relacionados
25. Analizar, priorizar y gestionar los errores que serán sometidos a mantenciones correctivas del sistema de pago.
26. Análisis de causas e impactos por problemas en los servicios, con gestión de las soluciones definitivas (SONDA, Redes de Comercialización y Carga y Autorizadores)
27. Analizar la resolución de reclamos realizados por el Back Office .
28. Análisis de situaciones anómalas.
29. Análisis y evaluación de problemas e impactos de acuerdo a los servicios y entidades involucradas, comunicando a las responsables/entidades afectadas y a los resolutores/entidades respectivos.

4.- CONDICIONES COMUNES APLICABLES AL TRASPASO DE LOS MÓDULOS DE SERVICIO.

Puesto que los Servicios Complementarios tienen por finalidad facilitar y colaborar en la satisfacción del interés público comprometido en el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Santiago y, específicamente, la obtención de un servicio continuo, de calidad, eficiente y seguro, el AFT, el Ministerio y los Nuevos Proveedores de Servicios Complementarios han acordado la necesidad de establecer un periodo de transición (en adelante el “Periodo de Transición”), que se regula a continuación.

Durante el Periodo de Transición, que se inicia desde la Fecha de Firma del presente Anexo, y de conformidad a lo señalado en las Bases de Licitación AFT 2004, Contrato AFT 2005 y demás contratos de prestación de servicios complementarios actualmente vigentes, el AFT continuará siendo el único responsable ante el Ministerio, de la totalidad de los Servicios detallados en el punto 1.1 del presente Anexo, hasta el inicio de la fase III de los Módulos a ser traspasados, con excepción de los servicios mencionados en los literales d. y k. del punto 1.1. de este Anexo, los que fueron excluidos del Nuevo

Modelo de Servicios Complementarios, y de los Módulos 7, 8 y 9, que son traspasados en este acto a SONDA.

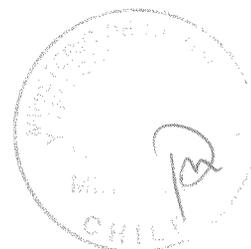
Por su parte, una vez iniciada la fase III de los Módulos a ser traspasados, los derechos y obligaciones que corresponden a los Nuevos Proveedores de Servicios se registrarán exclusivamente por lo establecido en los Nuevos Contratos.

En consecuencia, el presente Anexo reconoce que la operación y gestión de algunos de los Módulos señalados en la tabla siguiente, serán traspasados por el AFT a los Nuevos Proveedores en forma inmediata a contar de la fecha de inicio del Período de Transición, en tanto que otros, se irán transfiriendo paulatinamente, conforme al esquema de agrupación de Módulos y plazos que se indican en el Cronograma de Traspaso inserto en el cuadro siguiente.

Por su parte, la gestión y desarrollo de los servicios que formen parte de Módulos de traspaso gradual, se registrará por las condiciones y criterios establecidos en el presente Anexo, y mientras no se cumpla la Fase de traspaso del respectivo Módulo, tanto la operación del servicio, así como la responsabilidad de su ejecución corresponderá exclusivamente al AFT, quien estará obligado a asegurar la continuidad y correcta operación de los mismos. Por lo anterior, SONDA y METRO se obligan a continuar otorgando los servicios al AFT, en la misma forma en la que son prestados a la Fecha de Firma de este Anexo, sin costo alguno para el AFT.

4.1.- CRONOGRAMA DE TRASPASO DE MÓDULOS DE SERVICIOS

Agrupación	Módulos	Servicios	Receptor	Fecha Máxima de Traspaso
A	7	Gestión del Sistema de Validación (SV)	SONDA	Fecha de Firma
	8	Servicio de Apoyo a la Gestión del Flota (SAEF)		
	9	Servicio de Explotación de los Sistemas Centrales (HSA, CLEARING y SWITCH)		
B	3	Administración de la Red de Comercialización y Carga de Superficie (RCCS)	METRO	01-07-2013
	4	Administración de la Red de Carga de METRO (RCM)		
	10	Gestión del Equipamiento Provisto por el Operador Tecnológico a las RCCS y RCM		
	5	Gestión de Autorizadores		
C	1	Emisión del Medio de Acceso (MA)	METRO	01-09-2013
	2	Gestión de Relación con la JUNAEB Para la Provisión de la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE)		
	6	Atención al Cliente		



D	11	Control de Gestión y PMO (Project Management Office) del Operador Tecnológico	Ministerio	01-09-2013	
	12	Control de Riesgo Operacional de los Servicios transferidos por el AFT a Terceros			

4.2.- PERIODO DE TRANSICIÓN Y PERIODO DE RÉGIMEN

Se define el Periodo de Transición como aquel lapso durante el cual se ejecutarán todas las acciones técnicas, operativas, legales, financieras, comerciales y de cualquier índole que fuere necesaria, por parte del AFT, los Nuevos Proveedores de Servicios y el Ministerio, según se establece en el presente Anexo, para lograr que la gestión y operación de los Módulos descritos en el punto 3 de este Anexo sean asumidos plena y autónomamente por el Ministerio o los Nuevos Proveedores de Servicios Complementarios con quienes el MTT haya suscrito los respectivos contratos. Durante este Periodo de Transición será fundamental la participación, coordinación y compromiso de los Nuevos Proveedores de Servicios Complementarios, METRO, SONDA, AFT y del MTT.

El Periodo de Transición se iniciará en la Fecha de Firma del presente Anexo y finalizará cuando formalmente, y de acuerdo a los protocolos que se establezcan en conformidad al presente Anexo, la gestión y operación de los Servicios Complementarios a ser traspasados, se encuentren completamente bajo el ámbito de acción de los Nuevos Proveedores de Servicios definidos por el Ministerio y bajo un régimen de normalidad operacional.

Dentro de los 3 Días siguientes al inicio del Periodo de Transición, el AFT deberá nombrar un Encargado de Transición AFT, quien tendrá las facultades necesarias para actuar en este proceso en representación del AFT, siendo sus decisiones y acciones vinculantes para el AFT, y además cumplirá la función de ser la contraparte del Ministerio y de los Nuevos Proveedores de Servicios.

Dentro del mismo plazo señalado en el párrafo anterior, el Ministerio, METRO y SONDA deberán nombrar su Encargado de Transición e informar su nombramiento conjuntamente a las Partes. El Encargado de Transición de cada Nuevo Proveedor de Servicios tendrá las facultades necesarias para actuar en este proceso en representación del proveedor respectivo, siendo sus decisiones y acciones vinculantes para dicho proveedor, y además cumplirá la función de ser contraparte del AFT y del Ministerio. Tendrá además la facultad de participar activamente en las operaciones que lleva a cabo el AFT para la gestión de los servicios que serán traspasados, incluyendo la presencia física en las instalaciones u oficinas del AFT, como una forma de inducción a la gestión de los servicios que le corresponderá prestar. Esta facultad confiere al Encargado de Transición del Nuevo Proveedor de Servicios el derecho a preguntar y recibir respuestas coherentes y apropiadas por parte del AFT en lo referente al desarrollo de los servicios, sin que se incluya, dentro de este derecho, la facultad de adoptar decisiones o participar activamente en los procesos de los cuales es responsable el AFT.

Durante el Periodo de Transición, el AFT se encuentra obligado a:



Anexo 6 – Período de Transición

- a) No aprobar ni adoptar decisiones que razonablemente pudieren afectar, en cualquier aspecto, el curso ordinario de los negocios y servicios del AFT, sin autorización previa del Ministerio.
- b) Contar con todos los contratos necesarios para desarrollar la operación normal de los servicios de Emisión del Medio de Acceso y Comercialización y Carga del Medio de Acceso, de los Servicios Tecnológicos, y demás Servicios Complementarios, mientras éstos permanezcan bajo su responsabilidad. Lo anterior no será aplicable respecto de aquellos servicios que serán traspasados a SONDA de conformidad a los Módulos 7, 8 y 9.
- c) Mantener vigentes los mandatos mercantiles otorgados por los Proveedores de los Servicios de Transporte para la administración de los Recursos del Sistema.
- d) No ejecutar nuevos acuerdos comerciales o de cualquier índole, sin autorización previa del Ministerio.
- e) Dar cumplimiento a todas las obligaciones laborales y previsionales vigentes respecto de sus trabajadores.
- f) Indemnizar al Ministerio o al Sistema de cualquier daño y/o perjuicio –sin considerar daño moral – que pudiera provocarles el incumplimiento de sus obligaciones definidas en este Anexo.

El Periodo de Transición para un Módulo o conjunto de Módulos a ser traspasados estará compuesto por distintas fases, en las que el AFT estará obligado a prestar diferentes servicios, por lo tanto, se reconoce y acepta que la gestión a desarrollar y responsabilidad del AFT será distinta en cada etapa. Las fases de dicho Periodo son las siguientes:

- a) Fase I: Entrega de Información y Elaboración de Planes de Traspaso de los Módulos de Servicios. En esta fase el AFT seguirá siendo responsable por la operación de los Módulos a ser traspasados y consecuentemente de los servicios que dichos Módulos comprenden.
- b) Fase II: Ejecución de Planes de Traspaso de los Módulos de Servicios. En esta fase el AFT continuará como responsable de la ejecución de los Módulos a ser traspasados y, consecuentemente, de los servicios que dichos Módulos consideran.
- c) Fase III: Marcha Blanca y Toma de Control de los Módulos de Servicios. En esta fase el Nuevo Proveedor de Servicios será responsable por la operación de los Módulos traspasados conforme a las obligaciones establecidas en su respectivo contrato de prestación de servicios complementarios, particularmente en su Anexo 1 y 2. Durante esta Fase los niveles de servicio exigibles quedarán sujetos a un régimen de gradualidad en su aplicación, conforme se establece en el Anexo 2 de los respectivos contratos de Prestación de Servicios Complementarios.

Los descuentos y ajustes que correspondan en los pagos producto de aplicar los niveles de servicios establecidos en los Nuevos Contratos, se harán efectivos una vez producida la toma de razón de los Nuevos Contratos.

Para el cumplimiento de la Fase III, el plazo no podrá exceder de 3 meses, contados desde el término de la fase II. Al término de dicho lapso se entenderá finalizado el proceso de traspaso al Nuevo Proveedor de Servicios.

Respecto de los Módulos traspasados en forma inmediata a los nuevos Proveedores de Servicios a contar de la fecha de suscripción del presente Anexo, el Período de Transición se iniciará con la fase III.

A contar del inicio de la Fase III correspondiente a cada Módulo de Servicios, tendrán aplicación las siguientes reglas:

- (a) Los derechos, obligaciones, sanciones y niveles de servicio que corresponden a los Nuevos Proveedores de Servicios se registrarán por lo establecido en los Nuevos Contratos;
- (b) Los Nuevos Proveedores de Servicios tendrán derecho al pago de la remuneración que les corresponda conforme a los Nuevos Contratos;
- (c) La facturación de los servicios deberá considerar los valores establecidos en los Nuevos Contratos.

Una vez finalizado el Período de Transición establecido para cada Módulo de Servicio, se iniciará el Período de Régimen o Régimen de Normalidad Operacional, el cual se extenderá por toda la vigencia del respectivo contrato que vincula al Ministerio con el Nuevo Proveedor de Servicios.

4.2.1 FASE I: ENTREGA DE INFORMACIÓN Y ELABORACIÓN DE PLANES DE TRASPASO DE MÓDULOS DE SERVICIOS

Esta fase contempla 2 sub etapas:

- Etapa 1: Considera la entrega y traspaso por el AFT de la información relevante relacionada con los servicios que provee al Sistema, al Nuevo Proveedor de Servicios Complementarios y al Ministerio. Esta etapa se inicia a contar de la Fecha de Firma del presente Anexo y no podrá exceder de 30 Días contados desde la Fecha de Firma.
- Etapa 2: Considera el desarrollo en forma conjunta por parte del AFT y los Nuevos Proveedores de Servicios de los Planes de Traspaso correspondientes a cada Módulo o grupo de Módulos de Servicios, sujeto a las condiciones fundamentales de traspaso de los servicios descritas precedentemente en el punto 2 de este Anexo. La información de los servicios será estructurada para cada Módulo de Servicio, de acuerdo a lo indicado en el punto 3 del presente Anexo. Esta etapa se inicia al día siguiente del vencimiento de la etapa anterior y no podrá extenderse más allá de 40 Días desde el inicio de esta etapa.

4.2.1.1 Etapa 1: Sobre la Entrega de información al MTT y al Nuevo Proveedor de Servicios

El AFT deberá acreditar al Ministerio, a más tardar al término de esta etapa, haber entregado previamente al Ministerio o al Nuevo Proveedor de Servicios, según corresponda, a lo menos la siguiente información:

Anexo 6 – Período de Transición

- 4.2.1.1.1. La información que el AFT utiliza para administrar el Sistema de Acceso Electrónico del Sistema de Transporte (Sistema de Pago); excluyendo aquella información que obre en poder de SONDA, la cual será entregada directamente por éste último al Ministerio en representación del AFT;
- 4.2.1.1.2. Información del Saldo de las Cuentas Bancarias y Contables del Sistema, de acuerdo al esquema de Cuentas del Contrato AFT-2005, incluyendo la Cuenta Bancaria 6 del Sistema;
- 4.2.1.1.3. Informe del saldo impago correspondiente a los Viajes de Emergencia efectuados por los Usuarios del Sistema durante el período de vigencia del Contrato AFT-2005, hasta la fecha de suscripción del Nuevo Contrato AFT.
- 4.2.1.1.4. Documentación de los proyectos e iniciativas en desarrollo por parte del AFT, su estado, y plazos involucrados, excluyendo los desarrollos llevados a cabo por el Operador Tecnológico, los cuales serán entregadas directamente por éste último al Ministerio en representación del AFT;
- 4.2.1.1.5. Copia de los documentos que acreditan la custodia de las llaves que permiten la grabación y lectura del Medio de Acceso;
- 4.2.1.1.6. Mapping o “Registro Básico” que se ha incluido en el Medio de Acceso para su funcionamiento de acuerdo con la Licencia de Multivia;
- 4.2.1.1.7. Informe de la cantidad de Medios de Acceso que posea y que no hayan sido distribuidos a los canales de comercialización y Usuarios;
- 4.2.1.1.8. Catastro de los componentes del Sistema de Acceso Electrónico del Sistema de Transporte y desarrollos tecnológicos que el AFT haya implementado durante la vigencia del Contrato AFT 2005;
- 4.2.1.1.9. Estructura organizacional que opera los distintos procesos de negocio asociados a cada Módulo de Servicios a traspasar;
- 4.2.1.1.10. Documentación de los procedimientos internos utilizados por el AFT para la operación de los procesos de negocio asociados a cada Módulo de Servicios a traspasar;
- 4.2.1.1.11. Copia de todos los contratos vigentes, celebrados entre el AFT y terceros proveedores para la prestación de los servicios correspondientes a cada Módulo de Servicios a traspasar;
- 4.2.1.1.12. Todas las Licencias de Uso correspondientes a los desarrollos de Software de propiedad del AFT, incluyendo –cuando sea aplicable- su código fuente y toda la documentación que posea el AFT para hacer mantenciones y modificaciones a dichas aplicaciones, asociadas a cada Módulo de Servicios a traspasar;
- 4.2.1.1.13. Toda otra documentación que el AFT estime necesaria para llevar a efecto los traspasos de servicios.

Los costos asociados a la entrega de información y transferencia de activos regulados en este literal serán de cargo del AFT.

El Ministerio dispondrá de 40 Días para examinar y requerir complementaciones a la información entregada en el más breve plazo. La información mencionada en el literal 4.2.1.1.2 y 4.2.1.1.3 será aprobada por el Ministerio dentro del mismo plazo.

4.2.1.2 Etapa 2: Sobre la Elaboración de Planes de Traspaso de Módulos de Servicio.

Una vez examinada por el Ministerio la información entregada por el AFT, o aprobada que fuere tratándose de los antecedentes indicados en el punto 4.2.1.1.2 y 4.2.1.1.3, el Ministerio comunicará dicha circunstancia al AFT. A partir de esta comunicación el AFT citará a los Encargados de Transición de los Nuevos Proveedores de Servicios y al Ministerio a una o más reuniones, donde se analizará la información previamente entregada por el AFT respecto de cada Módulo de Servicios, con el fin de acordar el Plan de Traspaso para cada uno de los Módulos de Servicios que prestará cada Nuevo Proveedor de Servicios, en adelante los “Planes de Traspaso”, los cuales deberán ser elaborados y suscritos en conjunto por SONDA, el AFT, METRO y el Ministerio a más tardar dentro de 40 Días de iniciada esta Etapa.

El AFT deberá remitir a más tardar al día Hábil siguiente un ejemplar de cada Plan de Traspaso al Ministerio.

Los Planes de Traspaso deberán considerar el detalle de la totalidad de los servicios, procesos y actividades comprendidas dentro de cada agrupación de Módulos de Servicios y la forma como se verificará su traspaso al Nuevo Proveedor de Servicios. Asimismo, deberán contemplar el traspaso, cuando corresponda, de los procedimientos, sistemas y demás activos definidos para cada Módulo de Servicios, lo cual se entiende sin perjuicio de aquellos aspectos adicionales a los ya indicados, que el AFT y el Nuevo Proveedor de Servicios Complementarios determinen en conjunto incorporar a dicho Plan.

En caso de discrepancia entre el AFT y el Nuevo Proveedor de Servicios acerca de la inclusión o eliminación en el Plan de Traspaso de una determinada materia, resolverá el Ministerio.

Con todo, los Planes de Traspaso no podrán incluir mejoras o ajustes a ser desarrollados por el AFT respecto a la forma como el servicio opera en la actualidad, siendo obligación del Nuevo Proveedor de Servicios, recibir los procesos asociados a su servicio, en el estado actual en que se encuentren. Si producto de lo anterior y posterior a la entrega del módulo al Nuevo Proveedor, y basado en el principio de la continuidad en la prestación de los servicios, éste u otro Nuevo Proveedor se viera afectado debido a que la operación del servicio requiera hacerse en condiciones no usuales o normalmente utilizadas o recomendadas para un determinado proceso, el Ministerio y los Nuevos Proveedores de Servicio involucrados acordarán un plan de sistematización o eliminación de riesgos de operación con el fin de adherir a mejores condiciones operacionales dentro de la Fase III de dicho Módulo de Servicios.

En el caso del traspaso de los módulos que asumirá el Ministerio, este plan además deberá considerar la entrega de planes de capacitación y las asesorías que convengan el AFT, SONDA y el Ministerio, sin costo alguno.

Posteriormente a la elaboración de los Planes de Traspaso y su entrega al Ministerio, este último convocará al AFT y a todos los Nuevos Proveedores de Servicios, representados por sus respectivos Encargados de Transición para que, en conjunto con el Ministerio, procedan a revisar e integrar los Planes de Traspaso, con el fin de realizar los ajustes que fueren necesarios para velar porque éstos sean coherentes y estén sincronizados. Esto podrá significar introducir cambios en los plazos y en los alcances de los Planes de Traspaso, con el acuerdo del AFT, de los Nuevos Proveedores de Servicios Complementarios que corresponda y la aprobación del Ministerio. En caso de desacuerdo resolverá el Ministerio.

A más tardar 12 Días después del término de la Etapa 2 de la Fase I, el Ministerio entregará su aprobación formal a los distintos Planes de Traspaso.

4.2.2 FASE II: EJECUCIÓN DE PLANES DE TRASPASO Y ENTREGA DE ACTIVOS

Esta fase se inicia con la aprobación del Ministerio de los Planes de Traspaso correspondientes a cada Módulo de Servicios. Durante esta fase, el AFT y los Nuevos Proveedores de Servicios procederán a la ejecución de los Planes de Traspaso de los Módulos de Servicios. Durante esta etapa, el AFT y los Nuevos Proveedores de Servicios serán responsables de la ejecución de los Planes de Traspaso de los servicios.

Se entenderá que el hito final de esta fase para el traspaso de un Módulo específico, será la generación y firma por parte del AFT y del Nuevo Proveedor de Servicios respectivo, y la aprobación del Ministerio de un acta de entrega y recepción del Módulo de Servicios que corresponda, denominada "*Acta de Traspaso de Módulos de Servicios*", la cual deberá contener el listado de los bienes y activos que el Nuevo Proveedor de Servicios recibe para la ejecución de cada Módulo de Servicio y que deberán ser entregados al Ministerio al término de sus respectivos Nuevos Contratos. Dicho listado será definido en conjunto por el AFT y el respectivo Nuevo Proveedor de Servicios. Esta entrega se limita a los bienes y activos de propiedad del AFT, quien los entregará sin costo al Nuevo Proveedor de Servicios respectivo.

Este documento deberá ser remitido por el AFT al Ministerio, quien previa revisión dará su aprobación al mismo o podrá requerir su complemento, si así corresponde, dentro de los 10 Días siguientes a su entrega. A contar de la suscripción de dicha acta cesará la operación del servicio por parte del AFT y a partir de su aprobación por el MTT finalizará la responsabilidad del AFT respecto del mismo.

4.2.3 FASE III: MARCHA BLANCA Y TOMA DE CONTROL.

Esta Fase se inicia para cada uno de los Módulos de Servicios al Día Hábil siguiente a la firma de la respectiva *Acta de Traspaso de Módulo de Servicios*. Durante esta etapa, los Nuevos Proveedores de Servicios comenzarán a prestar los servicios que han recibido en conformidad al acta antes referida, y

asumirán íntegramente la responsabilidad que les corresponda por la ejecución de los mismos, en los términos y condiciones que se establecen en el contrato respectivo que cada Proveedor de Servicios haya suscrito con el Ministerio.

Sin perjuicio de lo mencionado en la cláusula 4.2, la duración de esta fase no podrá exceder de 3 meses contados desde la fecha de aprobación del Acta de Traspaso de Módulos de Servicio, al cabo del cual se entenderá finalizado el proceso de Toma de Control de cada Módulo y comenzará la Etapa de Régimen de los diferentes Contratos de Prestación de Servicios Complementarios.

Cada uno de los Nuevos Proveedores de Servicios, a partir de su respectiva Toma de Control, estará obligado a generar el “Protocolo de Prestación de los Servicios”, que registrará todos los detalles de la provisión del servicio, en cuanto a actividades de índole técnica u operativa; procedimientos; procesos de negocio; toma de decisiones y criterios utilizados en dicho proceso; con el fin que los servicios bajo su responsabilidad queden total y completamente documentados. Será responsabilidad de cada uno de los Nuevos Proveedores de Servicios, incluyendo el AFT, respecto del servicio que preste, mantener actualizado este documento, mediante el proceso de perfeccionamiento y mejoramiento continuo, para ser entregado anualmente al Ministerio, quien será el custodio de dichos documentos. Este documento debe considerar en adición a los contenidos mencionados en este párrafo, la documentación del proceso de recepción de los servicios incluyendo los problemas y dificultades observadas, las decisiones adoptadas y los resultados logrados así como los aprendizajes obtenidos producto de esta fase.

Durante esta fase la única obligación del AFT vinculada a la gestión y operación del Módulo o Módulos entregado(s) será la de responder de manera coherente y adecuada las consultas que pudiere formularle el Nuevo Proveedor de Servicios respecto del funcionamiento de algún Módulo de Servicio. Asimismo, el AFT se compromete a realizar de buena fe sus mejores esfuerzos para dar respuesta y apoyo al Nuevo Proveedor de Servicios, durante los seis meses siguientes a la Toma de Control.

5.- RESPONSABILIDADES Y REMUNERACION DE AFT DURANTE EL PERIODO DE TRANSICIÓN

El AFT será el único y exclusivo responsable ante el Ministerio, el Sistema y sus prestadores de la ejecución de los servicios durante las Fases I y II del Periodo de Transición correspondiente a cada Módulo o grupo de Módulos de Servicio, que se mencionan en la cláusula 3 y 4 de este Anexo. En consecuencia, durante dicho lapso, el AFT y el Ministerio, con el fin de velar por la calidad y continuidad de los servicios y hacer efectiva la responsabilidad que corresponda al AFT durante las mencionadas fases del Periodo de Transición, acuerdan:

(i) prorrogar, someterse y aplicar durante las Fases I y II del Periodo de Transición la totalidad de las cláusulas y estipulaciones convenidas por el AFT y el Ministerio en el Contrato AFT 2005, particularmente en lo referente a los servicios y sus estándares de calidad, con excepción de las sanciones aplicables, las cuales se regirán por lo señalado en el Nuevo Contrato AFT. Con todo, las

Anexo 6 – Período de Transición

sanciones que correspondan al AFT por los servicios señalados en los Módulos 3.1 y 3.2 serán aquellas establecidas en el Anexo 4 literal B.2.3 letra e) del Nuevo Contrato AFT.

(ii) la remuneración que corresponda al AFT durante el Periodo de Transición se regirá por lo señalado en el presente Anexo 6;

(iii) No será responsabilidad de AFT la gestión y operación de los Módulos de Servicios 7, 8 y 9, dado que aquellos han sido traspasados en forma inmediata a SONDA, a contar de la Fecha de Firma del presente Anexo;

(iv) que el AFT adoptará, las medidas, acuerdos y suscribirá los instrumentos cuya celebración fuere necesaria para la continuidad de los servicios complementarios de su responsabilidad durante las fases I y II del Periodo de Transición; y

(v) Conjuntamente con la entrega de las boletas de garantía que establece el Nuevo Contrato AFT, este último entregará al Ministerio una boleta de garantía de fiel cumplimiento de las obligaciones vinculadas al Periodo de Transición de los servicios por un monto de UF 48.000, cuya glosa deberá indicar “para garantizar las obligaciones que corresponden al AFT durante la Transición”, a la vista, a nombre de la Subsecretaría de Transportes, la que tendrá una vigencia de 9 meses. En caso de incumplimiento grave de las obligaciones que caben al AFT durante el Periodo de Transición, el Ministerio quedará facultado para ejecutar el cobro de esta boleta, con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que AFT se ha puesto en situación de hacerla efectiva. Esta garantía constituye una avaluación anticipada de los perjuicios que sufre el Estado como consecuencia del incumplimiento por parte del AFT de las obligaciones que le corresponden durante el Periodo de Transición. Lo anterior se entiende sin perjuicio de mantener las garantías que corresponden al AFT de conformidad al Contrato AFT 2005. El Ministerio deberá hacer devolución al AFT de todas las boletas de garantía entregadas por éste para caucionar el cumplimiento del Contrato AFT 2005, dentro del plazo de 15 Días Hábiles siguientes desde la toma de razón del Nuevo Contrato AFT por parte de la Contraloría General de la República.

La remuneración que el AFT tendrá derecho a percibir durante el Periodo de Transición quedará sujeta a las siguientes reglas:

- A contar de la Fecha de Firma del presente Anexo el AFT tendrá derecho a recibir un pago mensual equivalente a UF 10.500 más IVA por los servicios establecidos en la cláusula 7 del Nuevo Contrato AFT.
- A contar de la Fecha de Firma del presente Anexo el AFT tendrá derecho a recibir un pago mensual adicional al señalado en el literal a), por aquellos Módulos de Servicio que aún permanezcan bajo su responsabilidad (Fases I y II) de acuerdo a la siguiente valorización:

Módulos	Pago del Sistema durante las fases I y II del Periodo de Transición sin IVA(en UF)	Pago del Sistema durante las fases I y II del Periodo de Transición IVA Incluido (en UF)
Módulo 3 Administración de la Red de Comercialización y Carga de Superficie (RCCS) Módulo 10 Gestión del Equipamiento Provisto por el Operador Tecnológico a las RCCS y RCM	(27.241)	(32.417)
Módulo 4 Administración de la Red de Carga de METRO (RCM)	(60.188)	(71.624)
Módulo 5 Gestión de Autorizadores	(830)	(988)
Módulo 6 Atención al Cliente	(3.727)	(4.435)



Anexo 6 – Período de Transición

Módulo 11 Control de Gestión y PMO (Project Management Office) del Operador Tecnológico	(3.342)	(3.977)
Módulo 12 Control de Riesgo Operacional de los Servicios transferidos por el AFT a Terceros	(3.342)	(3.977)

- c) Para los Módulos de Servicios números 1 y 2, durante las fases I y II del Período de Transición, el AFT tendrá derecho únicamente a cobrar y percibir un pago equivalente al valor de venta de los Medios de Acceso y servicios asociados, según el precio establecido para los mismos en el Contrato AFT 2005, sin que ello implique costos adicionales para el Sistema.
- d) En caso que, a contar de la Fecha de Firma de del presente Anexo, las tarifas a los usuarios del Sistema se incrementen por sobre el Índice de Precios al Consumidor (IPC) acumulado desde la Fecha de Firma, utilizando como base la tarifa adulto alimentador ("TAA") que a esta fecha asciende a \$590, sólo el valor del Módulo de Servicios número 3 y 4 se incrementará en el porcentaje de variación de la tarifa por sobre el IPC en las componentes variables de las referidas tarifas. Este aumento corresponde para el Módulo 3, UF 27.241 y para el Módulo 4, UF 28.893.
- e) En el evento que el Ministerio apruebe un incremento de la remuneración fija de Metro por sobre la suma de UF 31.295, se deberán ajustar la remuneración indicada el cuadro precedente para Módulo 4.
- f) Una vez entregados todos los Módulos (Fase III), al AFT sólo le corresponderá la remuneración señalada en la letra a) anterior.

Los pagos señalados anteriormente se efectuarán en la fecha establecida en el Nuevo Contrato AFT y considerarán los pagos de los Módulos a prorrata por los Días o fracción de mes que hubieren transcurrido previo a su traspaso.

Sin perjuicio de todo lo señalado anteriormente con respecto a la remuneración a que tendrá derecho el AFT, y considerando que el presente Anexo entrará en vigencia a partir de la Fecha de Firma, quedando las obligaciones del Ministerio sujetas a la toma de razón del Contrato por parte de la Contraloría General de la República, las partes dejan constancia que el Ministerio efectuará los pagos al AFT de conformidad al Contrato AFT 2005. Como consecuencia de lo anterior, el AFT actuará como mandatario del Ministerio para hacer los pagos que correspondan a favor de sí mismo, de METRO y SONDA, debiendo custodiar los fondos que eventualmente reciba en exceso de lo necesario para cumplir con dicho mandato. El AFT deberá rendir cuenta de los fondos recibidos una vez que tenga lugar la toma de razón del Contrato por parte de la Contraloría General de la República.

5.1.- REEMBOLSO AL AFT DE LOS APORTES EFECTUADOS POR USO DEL VIAJE DE EMERGENCIA

En consideración a que el AFT seguirá financiando el beneficio de Viaje de Emergencia, éste tendrá derecho a ser reembolsado en un monto equivalente a la suma del valor de los Viajes de Emergencia devueltos por los usuarios en su siguiente carga registrada en los Sistemas Centrales durante el



Periodo de Transición. Lo anterior se entiende sin perjuicio de los pagos regulados en los párrafos precedentes.

Durante el Periodo de Transición se calculará la tasa de recuperación de Viajes de Emergencia utilizados desde la Fecha de Firma, (la “Tasa de Recuperación de Viaje de Emergencia”), la que se calculará tomando como base la información contenida en el listado del literal 4.2.1.1.3 del numeral 4.2.1.1.

Para determinar el reembolso por esto concepto al momento de la entrega de los Módulos 1 y 2, se aplicará la Tasa de Recuperación de Viaje de Emergencia sobre el listado del literal 4.2.1.1.3 del numeral 4.2.1.1. actualizado a la fecha de entrega de los referidos Módulos.

Con el mérito de los antecedentes indicados precedentemente y de la evaluación realizada por el Ministerio, este último aprobará el monto del reembolso que corresponda, con cargo a los recursos disponibles del Sistema, cuyo pago se realizará al AFT conjuntamente con la remuneración que le corresponda.

5.2.- REGLAS APLICABLES AL MÓDULO DE AFT

El Ministerio y el AFT reconocen que este último posee la experiencia y capacidades requeridas para operar el Módulo establecido en el párrafo 3.4 de este Anexo sin mediar la ejecución de la Fase I y Fase II. Por lo anterior, a partir de la suscripción del presente Anexo el AFT se obliga a dar inicio a la Fase III y prestar los Servicios conforme a las reglas y condiciones establecidas en su Nuevo Contrato, con excepción de las normas de administración y contabilización de los Recursos del Sistema y Generación Contable de Cuotas de Transporte, establecidas en los Anexos 1 y 3 del Nuevo Contrato AFT, las cuales se registrarán por lo establecido en el Contrato AFT 2005 hasta la fecha en que el Ministerio comunique al AFT de la puesta en marcha del nuevo esquema de cuentas contables y bancarias del Sistema.

6.- RESPONSABILIDADES Y REMUNERACION DE SONDA DURANTE EL PERIODO DE TRANSICIÓN

CONDICIONES RESPECTO DEL TRASPASO DE LOS MÓDULOS 7, 8 Y 9 A SONDA

El Ministerio y SONDA reconocen que éste último, posee la experiencia y capacidades requeridas para recibir los módulos 7, 8 y 9 sin mediar la ejecución de la Fase I y Fase II.

SONDA, durante la Fase I y II del Periodo de Transición de aquellos Módulos de Servicio que aún permanezcan bajo la responsabilidad de AFT, se obliga a prestar a éste, sin costo adicional, los

Anexo 6 – Período de Transición

servicios que a continuación se indican, para la operación de todos los Módulos que continuarán siendo operados por el AFT durante estas Fases, en las condiciones en las que se prestan en la Fecha de Firma:

- Servicio de Switch.
- Servicio de Antena Segura, Totem y preparación de Sim al Proveedor de Servicio de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso.
- Servicio de Centro de Atención Especializada (CAE).
- Servicio de Portal Cae (POCAE).
- Servicio de Existencias.
- Servicio de Acreditación – Homologación.

La obligación precedentemente acordada, es sin perjuicio de lo estipulado en el literal e) y f) de la cláusula 2. y en la cláusula 4.2.1.2.

SONDA, en este acto y por el presente instrumento, entrega al AFT en comodato las Antenas Seguras y Tótem, necesarios para operar el Módulo 10 y las Estaciones CAE y Tótem para operar el Módulo 6. El AFT declara recibir los referidos equipos y se obliga a restituirlos a SONDA al momento del traspaso del referido Módulo, considerando el desgaste por uso normal. Para garantizar el cumplimiento de esta obligación, con esta misma fecha el AFT otorgará un mandato de descuento especial e irrevocable a favor de SONDA.

Para el caso de las Antenas Segura se acuerda que el valor a pagar por AFT a SONDA en caso de pérdida, daño total o daño que impida su funcionamiento, será sólo su costo directo, que el AFT y SONDA avalúan de común acuerdo en el valor unitario de UF 9,75 + IVA.

Por lo anterior, a partir de la Fecha de Firma del presente Anexo, SONDA se obliga a dar inicio a la Fase III respecto de los Módulos de Servicios números 7, 8 y 9 y a prestar los Servicios Tecnológicos conforme a las reglas y condiciones establecidas en su Nuevo Contrato, por lo cual éste asumirá la gestión y responsabilidad por los Módulos de Servicios mencionados en este párrafo a contar de la referida fecha. Asimismo, a partir de la Fecha de Firma la remuneración mensual que corresponda a SONDA se calculará de conformidad a lo establecido en su Nuevo Contrato, y su pago se verificará previa instrucción del Ministerio.

Por lo anterior, la responsabilidad, niveles de servicios, sanciones y remuneración que corresponda a SONDA será aquella establecida en su Nuevo Contrato.

Finalmente, SONDA, deberá crear el documento denominado “Protocolo de Prestación de Servicios”, que registrará todos los procesos de negocio involucrados en la provisión de su servicio, procedimientos operacionales de alto nivel; criterios utilizados para la toma de decisiones durante el ciclo de vida de la prestación de los servicios (toma de control, operación estable y entrega de los

servicios) y, en general, cualquier otra información que a juicio de SONDA sea pertinente con el fin que los servicios que toma bajo su responsabilidad queden total y completamente documentados. Este documento deberá ser presentado por SONDA al MTT durante el mes de Enero del 2014.

7.- RESPONSABILIDADES Y REMUNERACION DE METRO DURANTE EL PERIODO DE TRANSICIÓN

CONDICIONES RESPECTO DEL TRASPASO DE LOS MÓDULOS 1, 2, 3, 4, 5, 6 Y 10 ASOCIADAS A METRO COMO RED DE COMERCIALIZACIÓN Y CARGA Y EMISOR DEL MEDIO DE ACCESO Y RELACIONES DEL METRO CON AFT

A contar de la Fecha de Firma del presente Anexo se iniciará la ejecución por parte del AFT y METRO de las Fases I y II para el conjunto de los Módulos de Servicio 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10, que consideran la gestión del servicio de Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y la Emisión del Medio de Acceso.

A contar del inicio de la Fase III de los Módulos 3, 4, 5 y 10, tanto la remuneración que corresponda a METRO, como el desarrollo de sus Servicios, se registrará por lo establecido en su Nuevo Contrato, con excepción de las obligaciones y parte de la remuneración asociada al Módulo 6, la cual corresponderá a las cantidades señaladas en el cuadro inserto en el literal b) del punto 5. del presente Anexo, por lo cual será descontada de la remuneración que corresponda a METRO según su Nuevo Contrato con el Ministerio, mientras éste no haya iniciado la respectiva Fase III para el Módulo 6.

Sin perjuicio de lo anterior y con el objeto de regular los servicios prestados por METRO durante el Periodo de Transición respecto de los Servicios de Comercialización y Carga de Cuotas de Transportes que presta al AFT, en este acto, METRO y el AFT dan por reproducidas íntegramente las cláusulas y los términos y condiciones contenidos en el Contrato de Prestación de Servicios de Comercialización y Carga de Cuotas de Transportes, suscrito entre METRO y el AFT, el que fue protocolizado con fecha 12 de septiembre de 2005 en la Notaría de Santiago de don Cosme Gomila Gatica, y anotado en el Repertorio con el N° 15.456/2005, así como las condiciones económicas de suministro de Boletos Edmonson vigentes a la Fecha de Firma, los que se mantendrán vigentes hasta el traspaso del Modulo 4 en la fecha indicada en el numeral 4.1.

Con este mismo objeto, AFT y METRO acuerdan que, como resultado de la necesidad de mantener la continuidad operativa de los servicios, se entenderán incluidas dentro de este Período de Transición las transacciones registradas en la liquidación que AFT y METRO deben practicar con esta fecha.

Asimismo, para efectos de la auditoría anual que AFT y METRO deben realizar para determinar la diferencia existente entre los boletos Edmonson vendidos a público y los viajes efectivamente realizados utilizando dichos boletos, AFT y METRO acuerdan que, sin perjuicio del finiquito otorgado entre AFT y METRO con esta misma fecha, dicha auditoría deberá incluir todo el periodo

comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2012. En caso de existir una diferencia que exceda del 1%, entre los boletos Edmonson vendidos a público y los viajes efectivamente realizados utilizando dichos boletos, tal diferencia se pagará al Sistema o a METRO, dentro de los 15 días hábiles siguientes al término del proceso de auditoría en cuestión.

8.- ROL DEL MINISTERIO DURANTE EL PERIODO DE TRANSICIÓN

8.1.- ROL COORDINADOR DEL MINISTERIO

A contar del inicio del Periodo de Transición el Ministerio deberá velar, en conformidad a sus atribuciones señaladas en la normativa legal y contractual aplicable, por el oportuno y fiel cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que correspondan al Proveedor de Servicios Tecnológicos, del Proveedor de los Servicios de Red de Carga y Emisión del Medio de Acceso y del Proveedor de Servicios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema.

8.2.- CONDICIONES RESPECTO DEL TRASPASO DE LOS MÓDULOS 11 Y 12 ASOCIADAS AL MINISTERIO

A contar de la Fecha de Firma del presente Anexo se iniciará la ejecución por parte de AFT y el Ministerio de las Fases I y II para el conjunto de Módulos de Servicios 11 y 12.

Sin perjuicio de las funciones de control y planificación que le corresponderán al AFT, durante el Periodo de Transición de los Módulos 11 y 12, se deberán observar las siguientes reglas:

- Las especificaciones de desarrollo, serán generadas por el Proveedor de Servicios Tecnológicos y aprobadas por el Ministerio antes del inicio del respectivo desarrollo.
- Las prioridades del desarrollo de proyectos tecnológicos serán definidas por el Ministerio. Estas prioridades se recogerán en la denominada Estrategia General de puesta en producción de los proyectos.
- Cada plan de puesta en producción será documentado por el Proveedor de Servicios Tecnológicos con el detalle de los cambios, impactos en los servicios y la planificación de las actividades a ejecutar para su implementación. Es una condición necesaria que el Ministerio autorice cada control de cambio, previo a su ejecución en el ambiente de producción.

A partir de la suscripción del Acta de Entrega, respecto de ambos Módulos, se iniciara el rol del Ministerio del Control de Gestión y PMO del Operador Tecnológico y Gestión del Riesgo Operacional del Sistema y de Gestión de la Seguridad del Medio de Acceso, concluyendo así el traspaso de todos los Módulos. Lo anterior es sin perjuicio del funcionamiento del EAE establecido en el Anexo 5.

9.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Cualquier dificultad o diferencia que surja entre el Ministerio, AFT, SONDA y METRO con motivo del presente Anexo, ya se refiera a su interpretación, cumplimiento, validez, o cualquiera otra causa, será resuelta de común acuerdo y en forma amigable entre las partes en controversia conforme al siguiente procedimiento:

9.1 La Parte que desee promover esta instancia, informará por escrito de ello a la(s) otra(s).

9.2 Una vez recibida la comunicación anterior, empezará a correr el plazo de 7 Días Hábiles para que la mesa de negociación se constituya al efecto, emita un pronunciamiento final en relación al conflicto o diferencia suscitada.

9.3 Los representantes de cada parte, serán los respectivos Encargados de Transición individualizados precedentemente.

9.4 Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la recepción de las comunicaciones referidas en el punto 9.3 anterior, los representantes de cada parte se reunirán en el día y hora que se defina de común acuerdo o en su defecto, en el domicilio registrado de la parte que hubiere promovido esta instancia de negociación directa, a las 12 horas del tercer Día Hábil. De todas las sesiones de la mesa de negociación, se levantará un acta escrita de sus deliberaciones y acuerdos, la que deberá ser suscrita por todas las partes.

9.5 En el evento que el AFT y los Nuevos Proveedores no puedan alcanzar una solución directa a sus diferencias, ellas serán resueltas por el Ministerio dentro de 3° Día. Dicha determinación será comunicada por escrito a los Nuevos Proveedores y será vinculante para ellos. Con todo, el AFT y los Nuevos Proveedores no serán responsables de los daños que se hubieren producido en cumplimiento de Instrucciones expresas del Ministerio, salvo que medie culpa del respectivo Nuevo Proveedor de Servicios.

10.- COMPARECENCIA ESPECIAL

El AFT, SONDA, METRO y el Ministerio, comparecen y suscriben este Anexo en señal de plena aceptación de su contenido y se obligan a cumplir las obligaciones que éste genera a cada parte, debidamente representados por Hernán Somerville Senn y Armando Espinoza Basualto; Raúl Vejar Olea y Mario Pavón Robinson; Roberto Bianchi Poblete; y don Pedro Pablo Errázuriz Domínguez, respectivamente.

La personería de don Hernán Somerville Senn y de don Armando Espinoza Basualto para actuar en representación del AFT, consta en escritura pública, de fecha 6 de noviembre de 2012, otorgada en la Notaría de Santiago de don Ricardo Reveco Hormazábal.

Anexo 6 – Período de Transición

La personería de Raúl Vejar Olea y Mario Pavón Robinson para actuar en representación de SONDA S.A., consta en escritura pública, de fecha 3 de junio de 2004, otorgada ante en la Notaría de Santiago de don René Benavente Cash

La personería de don Roberto Bianchi Poblete para actuar en representación de METRO, consta en escritura pública, de 09 de agosto de 2010, otorgada ante el Titular de la Trigésimo Octava Notaría de Santiago, de don Gonzalo de la Cuadra Fabres, y en Acuerdo de Directorio adoptado en sesión N° 798, de fecha 10 de diciembre de 2012.

La personería de don Pedro Pablo Errázuriz Domínguez, para representar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones consta del Decreto Supremo N° 33 de fecha 16 de enero de 2011.

Firman: Pedro Pablo Errázuriz Domínguez, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; Raúl Vejar Olea y Mario Pavón Robinson, SONDA S.A.; Hernán Somerville Senn y Armando Espinoza Basualto, AFT S.A.; y Roberto Bianchi Poblete, Metro S.A.

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO.


MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
MINISTRO
do trás
SECRETARÍA

PEDRO PABLO ERRÁZURIZ DOMÍNGUEZ
Ministro de Transportes y Telecomunicaciones

[Handwritten signature]
REPUBLICA DE CHILE
MINISTRO
FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN
Ministro de Hacienda

[Handwritten mark]
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
SUB DIRECTOR
Ministerio de Hacienda

[Handwritten signature]
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
DIRECTORA
Ministerio de Hacienda

[Handwritten mark]
MINISTERIO DE HACIENDA