



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

CONSULTAS LICITACIÓN 50001603 “MANTENCIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES CISCO”

De acuerdo al calendario de las bases del proceso de Licitación 50001603 por “Mantenición de Equipos de Comunicaciones Cisco”, a continuación se presentan las consultas recibidas con sus respectivas respuestas.

1. No se menciona Gestión de plataforma Smart Account.

Respuesta: No es requerido.

2. Horas al mes ¿Son 40 horas mensuales para los equipos de comunicaciones y 100 horas anuales para el ISE? ¿es correcto?

Respuesta: sí, es correcto.

3. SLA Comprometidos Revisar

Críticos (24x7x4)

Medio y Bajo. SLA comprometido 9x5, ¿el 9 por qué?

Respuesta: horario hábil 9:00 a 18:00.

4. Tiempo de Resolución 3 horas vs Tiempo de respuesta de fábrica que son 4 horas. resolución de fallas.

Respuesta: las fallas no necesariamente son de hardware, si lo fuera, debe existir equipo de reemplazo por parte del Proveedor.

5. El Servicio Solicitado por las descripciones pareciera ser PSS, confirmar si se requiere SNT o PSS.

Respuesta: Las Bases técnicas no especifican la modalidad de contrato del Partner para con la marca, no obstante, este debe considerar todo lo necesario para dar cumplimiento con los requerimientos técnicos descritos en la presente Bases.

6. En Anexo 1 adjunto a este documento, algunos seriales que al revisar arrojaron problemas, por favor indicar a que pertenece y si se deja en la evaluación.

Respuesta: los números de serie que aparecen en (), corresponden a equipos reemplazados por RMA , el número de serie que parece en la misma celda corresponde al equipo actual.

7. Se agregaron en un Anexo 2 adjunto a este documento otros seriales encontrados, por favor validar e indicar si se agregan a la evaluación.

Respuesta: ver respuesta n°6.

8. Indicar tiempo de entrega de Boleta de Garantía, por fiel cumplimiento de Contrato, una vez se adjudique esta Licitación.

Respuesta: La contingencia actual constituye fuerza mayor por lo que el Banco está dando las facilidades para la entrega de Garantías en los plazos que sean razonables.



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

9. Con respecto al servicio de Soporte Técnico para la plataforma de Comunicaciones. ¿Las horas son solo acumulables de un mes a otro, es decir, solo se acumularán 2 meses consecutivos?

Respuesta: correcto, solo se acumularán 2 meses.

10. Debido a que el soporte de mantenimiento de Cisco es SLO (Service Level Objective) y no un SLA, ¿se puede proponer equipos nuevos en Spare en dependencias del Banco Central?

Respuesta: es facultad del Proveedor utilizar los mecanismos necesarios para dar cumplimiento a lo requerido en las presentes Bases, no obstante, el Banco no adquirirá o almacenará equipamiento adicional.

11. Destacamos que el mantenimiento de equipos Cisco 24x7x4, las 4 horas incluyen todo el proceso de gestión del RMA por parte de Cisco, por ende, un tiempo de solución de 3 horas es muy agresivo, ¿se puede proponer otro SLA para tiempo de solución?

Respuesta: ver respuesta n°4.

12. Con respecto al Servicio de Mantenimiento Preventivo, ¿cuántas veces se deberá realizar en el año?

Respuesta: respecto de las mantenciones preventivas de la plataforma, éstas se efectuarán de común acuerdo entre ambas partes, respetando los requerimientos derivados de cada plataforma.

13. Debido a las multas indicadas por el Banco, ¿se puede proponer para algunos seriales (dispositivos) un mantenimiento con un SLA/SLO más agresivo, pero a su vez más caro?

Respuesta: se debe considerar lo indicado en las presentes Bases.

14. ¿Quién será el responsable por el respaldo de las configuraciones de los dispositivos?

Respuesta: el Banco.

15. ¿Quién será el responsable por el respaldo de las configuraciones de los dispositivos en caso de reemplazo de dispositivo?

Respuesta: el Banco.

16. ¿Se debe reemplazar dispositivos sobre los 2,5 metros de altura?

Respuesta: no.

17. ¿Cuáles serán los criterios de evaluación (porcentaje) de la propuesta?

Respuesta: La señalada en el numeral 8.3 evaluación técnica de las Bases, que considera 5 conceptos de cumplimiento o no cumplimiento, sin puntuación ni ponderación.

18. ¿Está la posibilidad de extender la entrega de la propuesta una semana más?

Respuesta: se acoge solicitud, ver respuesta a pregunta n°78.



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

19. ¿Las horas de Soporte Técnico y seguridad ISE pueden ser acumulables solo dos meses?
Respuesta: las horas destinadas a la plataforma ISE no son acumulables, las horas de plataforma de comunicaciones son acumulables hasta 2 meses.

20. La herramienta de Cisco llamada Service Availability Matrix indica que para el dispositivo WS-C6506-E no hay disponibilidad 24x7 (imagen más abajo).

- ¿Cómo manejará Banco Central el servicio para estos equipos CORE?

- ¿Se deberá incluir un nuevo equipos CORE en spare?

Se destaca que Cisco ha anunciado el fin de venta para el modelo 6500 para el 30 de octubre de este año (ver documento ajunto).

Respuesta: equipo tiene end of support para el 2025.

21. BT Página 14, Falla compleja: Según lo indicado como work around, se solicita que se especifique el alcance de esta actividad de reemplazo transitorio de un equipo, es decir actividades a cargo de la función de soporte como actividades de la función de administración.

Respuesta: La Empresa: proveer e implementar la solución transitoria. El Banco: otorgar las facilidades de acceso para la ejecución de las tareas de reposición del servicio afectado.

22. BT Página 14, Equipos sin derecho a RMA: ¿Cómo espera el Banco que se cobre el costo del equipo de recambio en caso de falla de un equipo en “EOL”, que no cuenta con repuestos por parte del fabricante?

Respuesta: para este caso en específico, la Empresa debe proveer un equipamiento de reemplazo para tal efecto, posterior a esto, el banco iniciara un proceso la adquisición estándar para su reemplazo definitivo.

23. BT Página 14, Equipos sin derecho a RMA: las fallas de equipos EOL que tengan la especificación de “críticos”, ¿eximen al proveedor del cumplimiento de los SLAs?, favor aclarar.

Respuesta: no, no lo eximen.

24. BT Página 14, Mantenimiento Correctivo: Se solicita informar la tasa actual de incidentes que presenta la plataforma en periodo de un año, es decir número de ticket de soporte correctivo en dicho periodo.

Respuesta: no aplica.

25. BT Página 15, Mantenimiento preventivo: Se indica que las actividades de mantenimiento preventivo tienen que ejecutarse en horario no hábil, incluso para equipos no críticos, ¿esta definición también es aplicable al equipo ubicado en Punta de Tralca y en sites de contingencia? Favor aclarar.

Respuesta: esta definición no es aplicable a Punta de Tralca.



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

26. BT Página 15, Soporte técnico: Se solicita favor se confirme que el servicio referido limita su alcance en lo siguiente:

- a. Plataforma comunicaciones: 40 + 6 Horas mes.
- b. Plataforma ISE: 100 + 15 horas año.

Respuesta: si, confirmado, no obstante considerar lo detallado en las Bases, en cuanto a su acumulación y uso compartido de las mismas.

27. BT Página 17, Multas: Se solicita se especifique si la aplicación de multas como porcentaje del precio mensual del servicio tiene definido un límite de aplicación.

Respuesta: Las multas están limitadas. Referirse a la Cláusula Octava del Modelo de Contrato adjunto a las Bases..

28. 2.3 Servicio de Soporte Técnico. ¿Cuáles son los SLA's requerido para los casos de Soporte Técnico?

Respuesta: se debe considerar la atención, desde que el Banco efectúe la solicitud con un máximo de 48 horas.

29. 2.3 Servicio de Soporte Técnico. Para el “descubrimiento anual de comunicaciones y seguridad”, ¿se podrán utilizar herramientas de Telemetría del Fabricante?

Respuesta: solo se podrán utilizar herramientas que sean administrativamente dependientes del Banco.

30. 2.3 Servicio de Soporte Técnico. Favor confirmar que existen 2 “tiempos” máximos de Soporte:

Soporte Técnico de Comunicaciones (40 HN máx/mes + 6 HE máx/mes) y
Soporte Técnico de Seguridad (máx 100 HN/año + 15 HE/año).

Respuesta: ver respuesta n°26.

31. 2.3 Servicio de Soporte Técnico. ¿Se entregarán los diseños lógicos y físicos de la red?

Respuesta: no, no aplica.

32. 5. Multas. “si la falla continúa una vez expirado el tiempo máximo de solución”, ¿también aplicarán cuando un producto con obsolescencia deba reemplazarse?

Respuesta: las multas no hacen distinción respecto del equipo que la origina, para la solución de una falla la Empresa podrá usar un equipo de similares prestaciones para la reposición de servicio.

33. Adjudicado el contrato ¿éste será susceptible de modificaciones para velar por el interés de ambas partes contratantes?

Respuesta: Esta es la instancia para presentar peticiones u observaciones al contrato, véase el numeral 3 de las bases administrativas. No es posible una revisión posterior.



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

34. Las modificaciones, dudas y/o alcances que se puedan introducir al contrato, previo acuerdo entre las partes ¿deberán ser presentadas durante el periodo de consultas o existirá un proceso para pactar/modificar cláusulas una vez adjudicado el contrato?

Respuesta: Esta es la instancia para presentar peticiones u observaciones al contrato, véase el numeral 3 de las bases administrativas. No es posible una revisión posterior.

35. El contrato a suscribir entre las partes ¿contendrá las condiciones de la oferta emitida por el Proponente/Proveedor?

Respuesta: Solo las aceptadas por el Banco.

36. Confirmar que la propuesta adjudicada formará parte del contrato con aplicación preferente al acuerdo conforme al principio de especialidad.

Respuesta: La propuesta formará parte del Contrato sujeto a la aceptación del Banco, situación que será resuelta en el proceso de evaluación de las ofertas.

37. En relación a los documentos integrantes de la Licitación ¿Cuál será el orden de prelación para su interpretación? ¿Se considerará la Oferta del Proponente/Proveedor para dichos efectos? Las respuestas a las consultas generados en razón de la presente Licitación ¿formarán parte como documentos integrantes de esta Licitación?

Respuesta: Las consultas, sus respectivas respuestas y la propuesta formarán parte del Contrato, esta última sujeta a la aceptación del Banco, situación que será resuelta en el proceso de evaluación de las ofertas.

38. Confirmar que el Contrato a suscribir entre las partes contendrá las disposiciones mutuamente acordadas. En consecuencia, solicitamos confirmar que la aceptación y conformidad a las bases de la Licitación no representa bajo ninguna forma un obstáculo y/o impedimento para que el Proveedor/Proponente pueda presentar y proponer todas las condiciones que estime pertinentes aun cuando éstas no estén consideradas en las bases de licitación o sean contradictorias con éstas en razón de sus intereses.

Respuesta: Por el hecho de participar en la Licitación el participante acepta sus condiciones. En todo caso durante el periodo de consultas y aclaraciones los participantes pueden presentar peticiones u observaciones en la forma establecida en el numeral 3 de las Bases, respecto de la cuales se pronunciará el Banco. No es posible una revisión posterior.

39. ¿Es posible participar en el proceso de licitación sin aceptar total y absolutamente las condiciones de las bases administrativas?

Respuesta: No es posible. Durante el periodo de consultas y aclaraciones, es decir en esta instancia, se pueden efectuar peticiones u observaciones de acuerdo al numeral 3 de las bases administrativas.

40. Los formularios y anexos que el Proponente deba presentar en razón de la Licitación ¿son susceptibles de ser modificados?

Respuesta: No es posible.



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

41. En caso que el Licitante quisiera ejercer la facultad de terminación anticipada del contrato sin expresión de causa, ¿será admisible una tabla de indemnización de salida anticipada que permita proteger las inversiones efectuadas y así evitar que se encarezca artificialmente el precio por el eventual ejercicio de dicha facultad?

Respuesta: No está considerado, la forma en que el Banco haría uso de esta facultad, así como que costos de servicios serían pagados está establecida en el párrafo último y penúltimo de la cláusula séptima del Modelo del Contrato adjunto a las Bases.

42. ¿Existe la posibilidad de introducir una cláusula en el contrato adjudicado que acote la responsabilidad del Proveedor a perjuicios directos y previstos, sin incluir en ningún caso indemnización por daño moral, lucro cesante como tampoco perjuicios indirectos e imprevistos y con todo, sujeto a un monto que excederá de un porcentaje a convenir por las partes?

Respuesta: El alcance en materia de responsabilidad está regulada en la cláusula vigésima del Modelo del Contrato adjunto a las Bases No es posible efectuar modificaciones al respecto, al ser el estándar del Banco con sus proveedores.

43. En caso de extender una boleta bancaria al Banco Central ¿Habría un procedimiento para su cobro en virtud del cual el Proponente pueda presentar reparos ante la tentativa de hacerla efectiva?

Respuesta: Véase el párrafo quinto de la cláusula novena del Modelo de Contrato adjunto a las Bases en cuanto a hacer efectiva la garantía por parte del Banco.

44. En caso de extender una boleta bancaria al Banco Central ¿Cuáles serán sus causales específicas para su cobro?

Respuesta: Las que se señalan en la cláusula novena de Modelo de Contrato adjunto a las Bases en relación con el numeral 5 de las mismas.

45. Confirmar si el Licitante suscribirá un acuerdo de confidencialidad respecto a la información solicitada y/o extendida al Proveedor. En caso contrario ¿Cuál será el tratamiento de la información provista por el Proveedor en razón de la licitación?

Respuesta: No está previsto suscribir un acuerdo de confidencialidad, asimismo sobre dicho punto se debe considerar que el Banco se rige por principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos del artículo 65 bis de la Ley Orgánica Constitucional que lo rige, por lo que resolverá las peticiones de información que se formulen sobre antecedentes de la empresa relativos a este Contrato, en los términos establecidos en esa legislación.

46. ¿La información considerada como confidencial estará siempre rotulada o marcada como tal?

Respuesta: Si.



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

47. El contrato o acuerdo de confidencialidad que suscriban las partes respectivamente ¿establecerá un plazo de vigencia respecto de la obligación de confidencialidad?

Respuesta: Rige lo señalado en la cláusula Duodécima del Modelo de Contrato adjunto a las Bases.

48. Respecto a las multas ¿estás se aplicarán acumulativamente? ¿En caso de aplicarse diversas multas respecto de un solo hecho se aplicará la de mayor valor o acumulativamente?

Respuesta: Las multas se aplicarán por cada evento de falla, considerado como un solo hecho.

49. Considerando que el caso fortuito/fuerza mayor se reconocen en nuestra legislación como eximente de responsabilidad, atendida la naturaleza del mismo, ¿las multas se aplicarán en caso de fuerza mayor o caso fortuito y por otros motivos no imputables al Proveedor?

Respuesta: Las multas se podrán aplicar solo por causas atribuibles a la Empresa. En todo caso la empresa cuenta con un plazo para efectuar sus descargos de acuerdo a lo señalado en la cláusula octava del Modelo de Contrato adjunto a las Bases.

50. Anexo A Especificaciones Técnicas/Tipos de mantención y definiciones. ¿Para los siguientes equipos qué tipo de garantía cuentan? ¿7x24x4 o NBD? ¿PSS o Smartnet?

Respuesta: Se contrató soporte SmartNet,

APIC-SERVER-M3	24x7x4
WZP23370JJ7	
N9K-C93108TC-FX	24x7x4
FDO23390S33	
N9K-C93108TC-FX	24x7x4
FDO23390S34	
N9K-C93108TC-FX	24x7x4
FDO23390S27	
N9K-C9332C	24x7x4
FDO23380JS9	
N9K-C9332C	24x7x4
FDO23380JZH	
DNA-HW-APL-Cisco	24x7x4
WZP23390GF8	
Catalyst 9300 48UXM	5x8xNBD
FJC2341E0YB	
Catalyst 9500 40X	5x8xNBD
FJB2342E0BM	
ISE-VM-K9 (Ver 2.3)	CON-ECMUS-ISEVM
AGNFRHTD3DE	
ISE-VM-K9 (Ver 2.3)	CON-ECMUS-ISEVM



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

MEKOCKBSKBL	
ISE-VM-K9 (Ver 2.3)	CON-ECMUS-ISEVM
IGHKFNEDC5G	
ISE-VM-K9 (Ver 2.3)	CON-ECMUS-ISEVM
8J2KKAGHK5F"	

51. Anexo A Especificaciones Técnicas/Tipos de mantención y definiciones. ¿En caso de falla de algunos equipos de la lista, el proveedor abrirá los casos y gestión de RMA?

Respuesta: Si, la Empresa debe efectuar la gestión integral.

52. Anexo A Especificaciones Técnicas/Tipos de mantención y definiciones. ¿Las preguntas de todos los oferentes serán compartidas?

Respuesta: Las respuestas a las consultas se harán extensivas a todos los participantes y se publicarán en el sitio Web del Banco.

53. Excel 50001603 Formulario Oferta Económica Precio Neto Mensual (Moneda) ¿Cual tipo de moneda se debe utilizar? (USD, UF).

Respuesta: Está abierto a la conveniencia del Proveedor, no obstante, solo para efectos comparativos se solicita ingresar en el portal el total bruto mensual equivalente en Unidades de Fomento. En todo caso se hace presente que el formulario en si no puede modificarse.

54. Bases Administrativas, Capitulo 3 .Consultas y Aclaraciones Pág. 3 Teniendo en cuenta que el objetivo del proceso de consultas y respuestas es aclarar, complementar o modificar lo indicado en las bases de licitación para lograr un entendimiento correcto de las bases y elaborar una propuesta que responda de mejor manera a las necesidades del Banco Central, ¿Es posible que Banco Central, responda en forma directa y precisa nuestras consultas para evitar las respuestas genéricas o aquellas que sólo hacen remisión a las bases?

Respuesta: El objetivo de la presente etapa es aclarar los aspectos administrativos y técnicos, por lo que las respuestas se elaboran con ese objetivo.

55. Bases Administrativas, Capitulo 3. Consultas y Aclaraciones Pág. 3 ¿El objetivo del proceso de consultas y respuestas es aclarar, complementar o modificar lo indicado en las bases de licitación para lograr un mejor entendimiento de las bases y elaborar una propuesta que responda de mejor manera a las necesidades del Banco Central y que el diseño y la evaluación económica de la solución consideran como requerimiento final lo señalado en las respuestas? Por lo tanto, solicitamos confirmar que el proceso de consultas y respuestas prevalece en este punto por sobre lo indicado en las bases.

Respuesta: En general las respuestas a consultas complementan las Bases y sus anexos, y la modifican cuando así se establece explícitamente.



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

56. Bases Administrativas, Capítulo 4. Plazos de Ingreso y forma de presentación de la oferta en el Portal Pág. 4 En relación al párrafo donde se indica que la participación del proveedor en el proceso de licitación implica la aceptación pura y simple de las bases de licitación, de sus anexos y del acuerdo de participación. Favor limitar el alcance de responsabilidad del oferente únicamente a los requerimientos solicitados en forma específica en las bases de licitación.

Respuesta: No es posible porque el proceso se rige por lo establecido en las Bases, en sus anexos y en el Acuerdo del portal.

57. Bases Administrativas, Capítulo 7. Re-Oferta Económica Pág. 8 ¿Se entiende que Banco Central definirá si es factible solicitar una re-oferta económica a los oferentes, si es así, favor indicar cuales serían los criterios de Banco Central para solicitar a los oferentes una nueva re-oferta e indicar si esta re-oferta será solicitada a todos los oferentes y/o solo a un grupo de oferentes determinados?

Respuesta: El Banco se reserva el derecho de solicitar o no una re-oferta a su juicio exclusivo. En el caso de que el Banco opte por solicitar re oferta, esta solicitud se hará extensiva a todos los Proveedores técnicamente elegibles y que hayan presentado una oferta económica válida.

58. Bases Administrativas, Capítulo 12. Sub Contratación Pág. 13 Favor confirmar que la “Subcontratación” señalada en las bases de licitación por Banco Central, se refiere a la subcontratación de recursos humanos y no a la subcontratación de productos o servicios.

Respuesta: Se refiere a ambos, a excepción de los servicios que se requiera subcontratar con el Fabricante para la prestación de este servicio.

59. Base de licitación, Anexo A, Especificaciones Técnicas, Capítulo 1, Introducción Pág. 14 Favor confirmar que el alcance de los requerimientos solicitados al oferente, se acotan a los servicios de soporte y mantenimiento, ante la ocurrencia de una falla y/o incidencia, que se excluyen los servicios de administración, monitoreo y explotación del equipamiento de comunicaciones y seguridad cisco informado.

Respuesta: correcto.

60. Base de licitación, Anexo A, Especificaciones Técnicas, Capítulo 2. Tipos de Mantenimiento y Definiciones. Item.2.1. Servicio de Mantenimiento Correctiva Pág. 14 Se entiende que el servicio de soporte y mantenimiento requerido es exclusivamente en terreno y que no se considera la atención remota de los servicios de soporte y mantenimiento, favor confirmar.

Respuesta: normalmente las atenciones de soporte son en terreno, no obstante, alguna de estas, dependiendo de su naturaleza, se podrían efectuar de forma remota, únicamente bajo expresa indicación del Banco.



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

61. Base de licitación, Anexo A, Especificaciones Técnicas, Capítulo 2. Tipos de Mantenimiento y Definiciones. Item.2.1. Servicio de Mantenimiento Correctiva Pág. 14 ¿La mantenimiento correctiva es solo sobre el hardware y software propio del equipamiento de comunicaciones y seguridad informados, excluyendo las aplicaciones, software de programas y en general todo servicio que funcione sobre estos equipamientos, los cuales serán gestionados directamente por Banco Central con sus proveedores de servicios?

Respuesta: correcto, no obstante, si la plataforma en cuestión está dentro del flujo de operación de un servicio en falla, la Empresa debe prestar todo apoyo (soporte) en colaboración con los encargados de las otras plataformas para la resolución de la falla, como por ejemplo: problemas de acceso usuarios WLC, ISE, para con Windows.

62. Base de licitación, Anexo A, Especificaciones Técnicas, Capítulo 2. Tipos de Mantenimiento y Definiciones. Item.2.1. Servicio de Mantenimiento Correctiva Pág. 14 ¿Banco Central requiere de personal in situ en horario 5x9 de 9:00 a 18:00 hrs con equipamiento de repuesto? si es así, favor indicar si Banco Central cuenta con la infraestructura de energía e inmobiliaria para el alojamiento de este personal en sus dependencias y de almacenamiento para equipamiento de repuesto.

Respuesta: el requerimiento de personal in situ, es para el caso de falla y que esta requiera de personal en terreno con repuesto.

63. Base de licitación, Anexo A, Especificaciones Técnicas, Capítulo 2. Tipos de Mantenimiento y Definiciones. Item.2.1. Servicio de Mantenimiento Correctiva Pág. 14 Se entiende que Banco Central requiere de los servicios de mantenimiento correctiva por personal técnico del oferente disponible 7x24, si es así, favor confirmar.

Respuesta: El servicio será provisto en dos modalidades horarias "5 x 9" y "7 x 24" de acuerdo con las definiciones de criticidad que se indica en la Tabla de Inventario. Tendrá tiempos máximos de Respuesta y de Solución, así como también quedará sujeto a la aplicación de multas.

64. Base de licitación, Anexo A, Especificaciones Técnicas, Capítulo 2. Tipos de Mantenimiento y Definiciones. Item.2.1. Servicio de Mantenimiento Correctiva Pág. 14 ¿Banco Central entregará los permisos de acceso remoto al equipamiento de comunicaciones y seguridad al proveedor y su personal técnico, con el objetivo de entregar una respuesta en los tiempos solicitados?

Respuesta: ver respuesta n°60.

65. Base de licitación, Anexo A, Especificaciones Técnicas, Capítulo 2. Tipos de Mantenimiento y Definiciones. Item.2.1. Servicio de Mantenimiento Correctiva. Favor confirmar que los tiempos de respuestas consideran el diagnóstico de la falla y la planificación de su corrección.

Se entenderá como tiempo máximo de Respuesta, al intervalo de tiempo entre que el Banco dé a conocer a la Empresa la existencia de una falla, y la comunicación de personal técnico de la Empresa con el Banco, orientada a diagnosticar y corregir la falla.



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

66. Base de licitación, Anexo A, Especificaciones Técnicas, Capítulo 2. Tipos de Mantenimiento y Definiciones. Item.2.1. Servicio de Mantenimiento Correctiva Cliente requiere de la intervención del equipamiento existente de comunicaciones y seguridad, si es así, en caso de una falla mayor que implique el cambio de equipos, el proveedor y su personal técnico solo será responsable de la puesta en marcha del equipo de repuesto y la configuración de los servicios que funcionan sobre este equipamiento será responsabilidad de banco central y sus proveedores, favor confirmar.

Respuesta: el Proveedor es responsable de la reposición integral, hardware y software con el apoyo del personal del Banco.

67. Base de licitación, Anexo A, Especificaciones Técnicas, Capítulo 2. Tipos de Mantenimiento y Definiciones. Item.2.2. Servicios de Mantenimiento Preventiva Pág. 15 Favor acotar las actualizaciones y aplicaciones de parches a las informadas por el fabricante formalmente a través de sus canales de información, excluyendo toda actualización que implique un costo adicional al oferente, como compra de licencias, software y hardware adicional al entregado originalmente.

Respuesta: las actualizaciones y parchados de las plataformas se efectuarán a petición del Banco en función de bugs, vulnerabilidades, etc., excluyendo compra de licenciamiento y software adicional.

68. Base de licitación, Anexo A, Especificaciones Técnicas, Capítulo 2. Tipos de Mantenimiento y Definiciones. Item.2.2. Servicios de Mantenimiento Preventiva Favor acotar la mantenimiento preventiva a una periodicidad anual, con el objetivo de realizar una evaluación técnica y comercial aproximada por el proveedor.

Respuesta: las actualizaciones y parchados de las plataformas se efectuarán a petición del Banco en función de bugs, vulnerabilidades, etc..

69. Base de licitación, Anexo A, Especificaciones Técnicas, Capítulo 2. Tipos de Mantenimiento y Definiciones. Item.2.2. Servicios de Mantenimiento Preventiva Pág. 15 ¿La mantenimiento preventiva puede realizarse en forma remota?

Respuesta: ver respuesta n°60.

70. Base de licitación, Anexo A, Especificaciones Técnicas, Capítulo 2. Tipos de Mantenimiento y Definiciones. Item.2.3. Servicios de Soporte Técnico Pág. 15 ¿Cliente requiere de personal de ingeniería especializado y dedicado para los servicios de soporte técnico, este personal debe ser distinto del personal de mantenimiento correctivo y preventivo, se requiere de un ingeniero especialista por cada plataforma tecnológica? favor aclarar el alcance específico de las prestaciones del personal.

Respuesta: se requiere especialista para atención según plataforma a intervenir.



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

71. Base de licitación, Anexo A, Especificaciones Técnicas, Capítulo 2. Tipos de Mantenimiento y Definiciones. Item.2.3. Servicios de Soporte Técnico Pág. 15 Se entiende que el personal de soporte técnico puede estar en dependencias de Banco Central y/o del proveedor, que sus servicios se deben evaluar por horas y que estas son acumulables mensualmente o reutilizables en otros servicios en caso de no ser ocupadas en el servicio requerido originalmente, favor confirmar.

Respuesta: no se requiere personal del Proveedor en dependencias del Banco, salvo en los eventos de falla, mantención o soporte, etc.. Respecto de las horas, si pueden ser reutilizadas, ver respuestas n°19 y n°26.

72. Base de licitación, Anexo A, Especificaciones Técnicas, Capítulo 3. El Servicio Pág. 16 ¿Banco Central, entregara las configuraciones de red y de servicios de cada uno de los equipos informados en las presentes bases, para la evaluación técnica y comercial de los servicios del oferente?

Respuesta: no, el Banco no entrega información de configuración de su plataforma, salvo a la Empresa que cuente con contrato de soporte y bajo requerimientos específicos.

73. Base de licitación, Anexo A, Especificaciones Técnicas, Capítulo 5. Multas Pág. 17 Favor, confirmar que las multas informadas no hacen distinción de equipamiento de comunicaciones y seguridad, que solo hace diferenciación por el tipo de criticidad y las zonas geográficas de la incidencia, al respecto, puede indicar el cliente cuando un servicio afectado es de alta criticidad y/o normal favor indicar el alcance de este criterio.

Respuesta: las multas no hacen distinción respecto de estos equipos (comunicaciones/seguridad), solo a nivel de criticidad, la cual esta detallada en la planilla adjunta en las Bases.

74. Base de licitación, Anexo A, Especificaciones Técnicas, Capítulo 3. El Servicio Pág. 17 Favor indicar si las penalidades y multas tienen un tope máximo, es factible acotar un máximo de multas a un 10% del valor renta del servicio afectado, para no encarecer la oferta innecesariamente en el cubrimiento de riesgos e imprevistos?

Respuesta: Las multas están limitadas. Referirse a la Cláusula Octava del Modelo de Contrato adjunto a las Bases.

75. Consultas Generales ¿Cliente será encargado de coordinar con sus actuales proveedores los trabajos necesarios para la toma de control de los equipos existentes por el nuevo proveedor, con el objetivo de pérdidas en la continuidad operativa de servicios?

Respuesta: el Banco tiene el control total de la plataforma.

76. Consultas Generales ¿Se requiere que todo el personal técnico tenga algún grado de certificación y especialización, es condicionante y/o excluyente este requerimiento?

Respuesta: la Empresa deberá tener el nivel de especialización y certificación adecuada para prestar el soporte descrito en las presentes Bases.



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

77. Consultas Generales ¿Es factible que Banco Central indique específicamente por equipamiento de comunicaciones (router, switch, wifi, etc.) y seguridad (firewall, AAA, etc.), los servicios de soporte, mantención y servicio técnico que requiere?, esto para que la evaluación técnica y comercial del oferente sea lo más ajustada a lo requerido.

Respuesta: el requerimiento de soporte está detallado en el anexo técnico de las presentes Bases, junto con inventario de equipos de comunicaciones.

78. Consultas Generales ¿Es factible otorgar una extensión de dos semanas adicionales para la entrega de la propuesta?

Respuesta: se acoge solicitud, se aplaza presentación de ofertas para el 26 de mayo de 2020.

79. Consultas Generales Favor confirmar que no están considerados los servicios de monitoreo, administración y explotación del equipamiento, si no es así, favor indicar el alcance de los servicios de monitoreo, administración y explotación de los servicios requeridos para cada equipamiento.

Respuesta: no se considera dentro de las Bases: monitoreo, administración y explotación del equipamiento

80. Consultas Generales Es factible que Banco Central entregue diagramas de red y layout de cada equipamiento de comunicaciones y de seguridad informado en las presentes bases.

Respuesta: ver respuesta n°72.

81. Consultas Generales ¿Se entiende que toda petición o requerimientos de acciones, cambios de configuraciones en los servicios o infraestructura contratados por el cliente al oferente, deben ser acordadas en conjunto con el oferente a través de procedimientos que incluyan las RFC correspondiente para cada requerimiento?

Respuesta: esto es válido solo para requerimientos programados que no sean motivo de una falla o contingencia puntual.

82. General ¿Para efectos de gestión del proyecto, ¿el cliente definirá un solo ente válido para la aprobación de los trabajos y servicios habilitados en la etapa de implantación?

Respuesta: sí.

83. General ¿Es factible considerar las mantenciones preventivas en forma remota, con la ayuda del personal técnico del cliente y solo en caso de ser necesario realizar visitas a terreno?

Respuesta: dependiendo de su naturaleza, se podrían efectuar de forma remota, únicamente bajo expresa indicación del Banco.

84. General ¿Se entiende que la capacitación del uso de la infraestructura y servicios habilitados es sola instructiva y sobre la red y servicios habilitados por el oferente?

Respuesta: no aplica.



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

85. Diseño de la Solución ¿Es posible contar un diagrama lógico de la red LAN de cada uno de los sitios donde se encuentran instalados los equipos?

Respuesta: ver respuesta n°72.

86. Diseño de la Solución Para diseño de la solución ¿Es posible contar con un diagrama topológico de la red LAN de cada uno de los sitios donde se encuentran instalados los equipos?

Respuesta: ver respuesta n°72.

87. Diseño de la Solución Indicar las versiones de IOS o NX-OS de cada uno de los equipos.

Respuesta: no aplica.

88. Diseño de la Solución Se requiere archivos con las configuraciones actuales del equipamiento implicado en el proyecto.

Respuesta: ver respuesta n°72.

89. Diseño de la Solución Favor indicar de quién es la responsabilidad de la mantención del cableado estructurado existente.

Respuesta: del Banco.

90. Diseño de la Solución En caso de falla, ¿quién discrimina la responsabilidad de la falla, equipo o cableado?

Respuesta: el Banco.

91. Diseño de la Solución Se requiere la información respecto a los servicios Cisco asociados a cada uno de los equipos (Smartnet o PSS), tipo de servicio y meses de vigencia que aún le quedan.

Respuesta: Respuesta: en inventario de equipamiento fue entregado el número de serie de los equipos para recopilar esta información.

92. Diseño de la Solución ¿a nombre de quien están los servicios Cisco contratados?

Respuesta: no aplica.

93. Diseño de la Solución Indicar que pasa con los equipos que se encuentran en estado End of Sale (EoS) por el fabricante y que ya no es posible renovar los servicios, ¿se deben reemplazar?

Respuesta: ver respuesta n°22.

94. Diseño de la Solución Favor indicar de quién será responsabilidad de la administración de los equipos en cada sitio.

Respuesta: el Banco es responsable de la administración de la plataforma.



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

95. Diseño de la Solución En caso de los componentes que están sobre máquinas virtuales, ¿de quién son las máquinas VM y quién las administra?

Respuesta: propiedad y administración Banco.

96. Base de licitación, Capítulo 4. BASES ADMINISTRATIVAS Item.4.1.3. Antecedentes financieros Pág. 5 El certificado de endeudamiento solicitado en la página 5 de las bases administrativas, ítem 4.1.3, letra b) se refiere al Dicom? ¿o al certificado emitido por la SBIF? Favor aclarar.

Respuesta: Se refiere al certificado de endeudamiento emitido por la Comisión para el Mercado Financiero.

97. General Para facturación del servicio ¿Se contempla algún requerimiento especial? Como Hoja de servicio inclusión de OC en campo 801, etc.

Respuesta: Respuesta: para la facturación del servicio se requiere la Recepción conforme según lo señalado en la cláusula sexta del Modelo de Contrato adjunto a las Bases.

98. Base de licitación, Capítulo 5. GARANTIA Item.5.1. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato Pág. 7 Para el caso de adjudicación, ¿favor clarificar tiempo para presentar instrumento de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato?

Respuesta: La Garantía debe entregarse junto con el contrato firmado. Ver respuesta a pregunta n°8.

99. General ¿No se abrirá proceso de presentación de oferta por parte de los oferentes?

Respuesta: No está considerada la exposición de las propuestas.

12 de mayo de 2020
Departamento de Adquisiciones



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

ANEXO 1, ANEXO DE PREGUNTA 6 (ver respuesta en documento)

Producto	Serie	MAJOR & MINOR	Last Date of Support	Observación
WS-SUP720-3B	SAD090302CM	Major	31/01/18	The product cannot be added because the last date of support has already passed.
WS-X6716-10T	SAL1427M995	Major	31/07/20	This is an inactive RMA product. It will be replaced by replacement serial/instance number SAL1827VTSN/1578562708 during quoting.
WS-SUP720-3B	SAL1221R89X	Major	31/01/18	The product cannot be added because the last date of support has already passed.
WS-SUP720-3B	SAD090307AB	Major	31/01/18	The product cannot be added because the last date of support has already passed.
WS-X6748-GE-TX	STT160302FY	Major	30/04/21	This product cannot be added as it is reflecting an inactive install base status. To update the products install base status, Contact the Customer Support Team for assistance. https://customerservice.cloudapps.cisco.com
WS-C4948-10GE	FOX1428GU6S	Major	28/02/18	The product cannot be added because the last date of support has already passed.; This product is ineligible because it is not mapped to any service.
WS-C4948-10GE	FOX1428GQSZ	Major	28/02/18	The product cannot be added because the last date of support has already passed.; This product is ineligible because it is not mapped to any service.
WS-SUP720-3B	SAL1435S2GB	Minor	31/01/18	The product cannot be added because the last date of support has already passed.
WS-X6748-GE-TX	SSAL1433QWWB	#N/D	#N/D	No matching results found
WS-SUP720-3B	SSAL1432Q9UT	#N/D	#N/D	No matching results found
WS-X6748-GE-TX	SSAL1435S50G	#N/D	#N/D	No matching results found
WS-C6506-E-FAN	SDCH142401AA	#N/D	#N/D	No matching results found
WS-CAC-3000W	SAZS14340GTK	#N/D	#N/D	No matching results found
CSACS-1121-K9-V01	KQ50HXR	Major	31/08/18	The product cannot be added because the last date of support has already passed.
CSACS-1121-K9-V01	KQ64FMC	Major	31/08/18	The product cannot be added because the last date of support has already passed.
N3K-C3048TP	FOC1924R2T2	Major	31/08/25	This is an inactive RMA product. It will be replaced by replacement serial/instance number FOC2106R2S0/5317404395 during quoting.
WS-C3560-24TS-E	FDO1406X2XS	Major	31/07/15	The product cannot be added because the last date of support has already passed.; This product is ineligible because it is not mapped to any service.
WS-C3560-24TS-E	FDO1406X2YS	Major	31/07/15	The product cannot be added because the last date of support has already passed.; This product is ineligible because it is not mapped to any service.



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

ANEXO 2, ANEXO DE PREGUNTA 7 (ver respuesta en documento)

FOC2106R2S0	Major	31/08/25	This is an inactive RMA product. It will be replaced by replacement serial/instance number FOC2115R1A7/5116390039 during quoting.
SAL1827VTSN	Major	31/07/20	No matching results found
SAL1005BTL2	Major	31/01/18	The product cannot be added because the last date of support has already passed.
SAL12448JG7	Major	30/04/21	This product cannot be added as it is reflecting an inactive install base status. To update the products install base status, Contact the Customer Support Team for assistance. https://customerservice.cloudapps.cisco.com
SAL091272TX	Major	30/04/21	This product cannot be added as it is reflecting an inactive install base status. To update the products install base status, Contact the Customer Support Team for assistance. https://customerservice.cloudapps.cisco.com