

CONSULTAS LICITACIÓN 90003152
“SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN SISTEMA SAP”

I. Aclaraciones

En el numeral 14. Requisitos que deberá cumplir el proveedor, se modifica la condición de “Ser partner SAP Certified in Application Management Services” por tener las certificaciones: Support Authorization - Sap BAiO, Support Authorization - DB&DM, y Support Authorization HANA.

II. Respuestas a consultas

De acuerdo al calendario de las bases del proceso de Licitación 90003152, a continuación se presentan las consultas recibidas con sus respectivas respuestas.

1 Bases 9.4 Evaluación técnica A1: Tener al menos 2 contratos vigentes con servicios equivalentes: por favor definir que considera servicio equivalente.

Respuesta: Se considera como servicio equivalente a contratos de soporte y mantención de sistema SAP.

2 Bases 9.4 Evaluación técnica A2: Haber otorgado, al menos 3 servicios similares, en los últimos 3 años: por favor detallar si estos son contratos finalizados o también pueden ser vigentes con una duración de 3 años.

Respuesta: Se debe demostrar haber adjudicado contratos de soporte y mantención de sistemas SAP en los últimos 3 años, independiente que a la fecha estén finalizados o vigentes.

3 Bases 9.4 Evaluación técnica C1: Entendemos que la herramienta debe ser propietaria o al menos a costo del proveedor y no una solución que actualmente tenga licenciada Banco Central.

Respuesta: La herramienta debe ser de uso y costo del proveedor para dar las funciones de registro y gestión de requerimientos e incidentes, independiente de la herramienta que usa el Banco.

4 Bases 9.4 Evaluación técnica Evaluación Técnica igual o superior a 70: ¿podría considerarse un corte mayor al 80 o 90% de manera que técnicamente queden considerados los proveedores mejor calificados?

Respuesta: No, se ha definido el corte en 70% para conseguir proveedores que cumplan por sobre el nivel mínimo de cada factor y subfactor de evaluación.

5 Bases Anexo A 1 Introducción De seleccionarse otro proveedor distinto al actual ¿cómo se hará el proceso de transición del servicio y transferencia de conocimiento?

Respuesta: El inicio del nuevo servicio se traslapa en tiempo con el contrato actual para permitir que el proveedor actual entregue los requerimientos en curso y entregue también

su experiencia al nuevo proveedor, con la participación de los encargados del Banco para recibir y entregar entre proveedores, además de proveer las prácticas y estándares internos para el nuevo servicio.

6 Bases Anexo A 4 Alcance del Servicio Incidentes: ¿cuál es la cantidad de incidentes que se registran mensualmente?

Respuesta: El promedio mensual de incidentes ha sido de 20 por mes, en el año 2022. Aproximadamente el 50% de estos incidentes son resueltos por el nivel 1 del Banco y el resto es derivado al proveedor para nivel 2 o 3.

7 Bases Anexo A 4 Alcance del Servicio Soporte Nivel 2: ¿el mismo debe dar solución definitiva o un procedimiento alternativo para que se solucione?

Respuesta: Si, el soporte nivel 2 debe entregar solución definitiva basado en procedimientos conocidos o de mitigación para que se pueda seguir operando.

8 Bases Anexo A 4 Alcance del Servicio Confirmar si las horas de gestión del Gestor del Contrato (Encargado Técnico) pueden ser descontadas de las horas base contratadas.

Respuesta: No, las horas de gestión del Gestor del Contrato (Interlocutor Válido o Encargado Técnico) no se descuentan de las horas del contrato ni tienen un precio.

9 Bases Anexo A Acuerdos de Nivel de Servicios para Atención de incidentes, Soporte y Mejora correctiva ¿El tiempo definido por el SLA es por cada nivel o total entre todos los niveles?

Respuesta: El tiempo definido de SLA corresponde al tiempo total desde la declaración del incidente. Por ejemplo, para un incidente con criticidad Media, el SLA para responder (atender) el incidente es de 3 horas desde la declaración del incidente, el SLA para entregar una solución de mitigación es de 24 horas desde la declaración del incidente, y el SLA para entregar una solución definitiva es de 2 días desde la declaración del incidente.

10 Bases 5 Niveles de Servicio Solución definitiva: aclarar que los tiempos de los SLA's son para un workaround y no para solución definitiva. Ya que dependiendo del error la solución definitiva generalmente, y en base a la experiencia con Banco Central, es de mucho más tiempo que lo solicitado en el pliego.

Respuesta: Los tiempos del SLA están definidos para tres instancias: para la respuesta del proveedor para atender el incidente (Tiempo de respuesta), para entregar un workaround (Tiempo de solución de mitigación) y para resolver el incidente (Tiempo solución definitiva).

11 Bases Anexo A: 12. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LOS SERVICIOS ¿Podría enviarnos el ultimo EWA?

Respuesta: El informe EWA será entregado al proveedor adjudicado cuando se inicie el servicio.

12 Bases Anexo A 13. PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO ¿Las horas del Encargado Técnico serán descontadas de las horas contratadas mensualmente?

Respuesta: No, las horas de gestión del Gestor del Contrato (Interlocutor Válido o Encargado Técnico) no se descuentan de las horas del contrato ni tienen un precio.

13 Bases Anexo A 14 REQUISITOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR SAP Certified in Application Management Services: ¿qué pasa si no se cuenta con este certificado emitido por SAP? Ya que no existe esta certificación actualmente activa.

Respuesta: Se ajusta este requerimiento, para dar servicios de soporte se requiere tener las certificaciones: Support Authorization - Sap BAiO, Support Authorization - DB&DM, y Support Authorization HANA.

14 Bases Anexo A 14 REQUISITOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR SAP Certified in Application Management Services: ¿qué pasa si no se cuenta con este certificado emitido por SAP? ¿Ya que no existe esta certificación actualmente activa se puede reemplazar por Support Authorization SAP-HANA?

Respuesta: Se ajusta este requerimiento, para dar servicios de soporte se requiere tener las certificaciones: Support Authorization - Sap BAiO, Support Authorization - DB&DM, y Support Authorization HANA.

15 Bases Anexo A 14 REQUISITOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR SAP Certified in Application Management Services: ¿se puede reemplazar por el Certificado de PCOE que habilita y certifica a un partner no solo a vender la licencia sino que también a dar el servicio de soporte y mantenimiento del producto SAP?

Respuesta: Se ajusta este requerimiento, para dar servicios de soporte se requiere tener las certificaciones: Support Authorization - Sap BAiO, Support Authorization - DB&DM, y Support Authorization HANA.

16 Bases Anexo A 14 REQUISITOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR Ratificar o rectificar que los consultores que prestarán el servicio deben tener experiencia (detallar en CV's) en el soporte de los procesos internos de Entidades Financieras o del Banco Central.

Respuesta: Los consultores deben tener la experiencia requerida en las bases, en todos los casos se requiere de a lo menos 3 años de experiencia en implementación de proyectos, mantenimiento y/o soporte en SAP (excepto para el rol de jefe de proyectos que se requiere experiencia de a los menos 5 años). Adicionalmente, para algunos consultores se requiere y especifica conocimiento concreto en normas chilenas o localización para Chile (por ejemplo, en el caso de consultores de Módulo FI y HCM). En el caso de los consultores donde la certificación es un deseable, se detalla el conocimiento específico requerido. En los requisitos de los consultores no se detalla tener conocimiento en procesos internos de entidades financieras o de Banco Central por ser un requisito muy específico que limitaría la participación de proveedores.

17 Bases Anexo A 14 REQUISITOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR SAP Certified in Application Management Services: ¿qué pasa si no se cuenta con este certificado emitido por SAP? Ya que no existe esta certificación actualmente activa, de ser reemplazada por la certificación SAP Application Operation para Business Suite (que es la versión on Hana que tiene el Banco) desestimar este criterio de ponderación ya que existe 1 solo proveedor con dicho certificado en Chile.

Respuesta: Se ajusta este requerimiento, para dar servicios de soporte se requiere tener las certificaciones: Support Authorization - Sap BAiO, Support Authorization - DB&DM, y Support Authorization HANA.

18 Declaración Cumplimiento Técnico Administrativas, Legales y Técnicas ¿Habrà una instancia donde se puedan negociar algunos términos administrativos y legales?

Respuesta: No se contempla etapa de negociación de términos administrativos y legales. Tal como se señala en el numeral 12 de las Bases de Licitación, el Contrato contendrà las condiciones establecidas en el Modelo que se adjunta como Anexo B, incorporando en lo que corresponda, las condiciones de la oferta presentada por el adjudicatario y que hayan sido aceptadas por el Banco, además de las adecuaciones que resulten del proceso de consultas y aclaraciones de esta Licitación.

19 Declaración Cumplimiento Técnico Administrativas, Legales y Técnicas ¿El poner NO invalida al proveedor de seguir participando en el proceso licitatorio?

Respuesta: Efectivamente, el declarar que NO cumple en el formulario referido, implica que la oferta será inadmisibile.

20 Declaración Cumplimiento Técnico Fecha de inicio de los servicios ¿Esta fecha incluye la fase de transición y se debe estar 100% operativo resolviendo incidentes y mejoras? ¿O es la fecha de inicio de set up y transición del servicio?

Respuesta: La fecha de inicio del servicio corresponde tanto a la toma de conocimiento del servicio por parte del nuevo proveedor, a la transición desde el proveedor actual, y a la resolución de incidentes y asignación de mejoras. El calendario actual permite que los contratos se traslapen para facilitar la partida y transición entre proveedores.

21 Bases Horario de Atención En el pliego se solicita trabajar en horario hábil, pero por otro lado menciona que el horario es de 08:00 a 20:00hs, por favor aclarar cuál es el horario que corresponde.

Respuesta: Para los servicios de atención de incidentes y soportes se requiere atención en el horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a 20:00, en línea con los horarios de negocio del Banco. Para el caso de los servicios de mejora continua, capacitaciones y consultoría, también será en horario hábil, en un horario de trabajo habitual de 9:00 a 18:00 según la carta gantt o planificación específica.

22 Declaración Cumplimiento Técnico Administrativas, Legales y Técnicas ¿Habrà una instancia donde se puedan negociar algunos términos administrativos y legales?

Respuesta: Pregunta repetida (18).

23 Declaración Cumplimiento Técnico Administrativas, Legales y Técnicas ¿El poner NO invalida al proveedor de seguir participando en el proceso licitatorio?

Respuesta: Pregunta repetida (19).

24 Declaración Cumplimiento Técnico Fecha de inicio de los servicios ¿Esta fecha incluye la fase de transición y se debe estar 100% operativo resolviendo incidentes y mejoras? O es la fecha de inicio de set up y transición del servicio?

Respuesta: Pregunta repetida (20).

25 Contrato Negociación del contrato ¿Cómo será el procedimiento de negociación de las cláusulas definitivas del contrato, para poder cumplir con las políticas internas del oferente adjudicado y cuándo podrán efectuarse dichas modificaciones?

Respuesta: No se contempla etapa de negociación de términos administrativos y legales. Ver respuesta a pregunta N°18.

26 Contrato Límite de responsabilidad ¿Cuál será el límite de responsabilidad hasta el que responderá el oferente adjudicado? Proponemos que la responsabilidad se limite a los perjuicios directos, hasta el monto de los honorarios efectivamente pagados.

Respuesta: No es posible aceptar su propuesta. En materia de responsabilidad se aplica lo señalado en la cláusula vigésimo segunda del Modelo de Contrato adjunto a las Bases.

27 Contrato Término anticipado de contrato En caso de que se ponga término anticipado al contrato por cualquier causa, ¿se pagarán los servicios prestados hasta la fecha de término?

Respuesta: Se pagarán los servicios prestados hasta la fecha de término fijada y que hayan sido Recibidos Conforme por el Banco según señala en Contrato.

28 Contrato Interpretación del contrato ¿Existe un procedimiento para solucionar las discrepancias respecto a la interpretación de las cláusulas contenidas en el contrato a suscribir?

Respuesta: No se contempla etapa de negociación de términos administrativos y legales. Ver respuesta a pregunta N°18.

29 Contrato Punto 7 ¿Podrá establecerse que los descargos que se presenten respecto de los incumplimientos o faltas graves sean resueltos por un tercero imparcial distinto a las partes?

Respuesta: No es posible, el procedimiento está en el Modelo de Contrato adjunto a las Bases. Cada caso es estudiado y analizado a fondo y con la totalidad de los antecedentes.

30 Contrato Punto 8 ¿Podrá establecerse que los descargos que se presenten respecto de la aplicación de multas sean resueltos por un tercero imparcial distinto a las partes?

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°29.

31 Contrato Punto 9 ¿Podrá establecerse que la garantía de fiel cumplimiento tendrá el carácter de caución y no de penalidad, de forma que los montos que de ésta se cobren sean imputados a la indemnización de los perjuicios que puedan ocurrir?

Respuesta: No es posible. Véase párrafo cuarto, cláusula novena del Modelo de Contrato adjunto a las Bases.

32 Contrato Punto 10 letra a) ¿Podrá limitarse la responsabilidad del oferente a los perjuicios directos que puedan ocasionarse con motivo de la infracción de los reglamentos señalados?

Respuesta: Se mantiene párrafo final letra a) de la cláusula décima del Modelo de Contrato a suscribir.

33 Contrato Punto 13 ¿Podrá establecerse el derecho del oferente de retener los papeles de trabajo necesarios para cumplir con sus políticas internas?

Respuesta: El alcance de la obligación de uso y retención de la información, entendiendo que a ello se refiere, es el regulado en la cláusula tercera del Modelo de Contrato.

34 Contrato Punto 13 ¿Se podrá establecer que la duración de la obligación de confidencialidad en el caso de que la información sea catalogada como "altamente sensible" será de 3 años contados desde el término del contrato?

Respuesta: No es posible rebajar el periodo, está acorde a la normativa de manejo de la información que rige al Banco.

35 Contrato Punto 16 ¿Podrá limitarse la responsabilidad del oferente a los perjuicios directos que puedan ocasionarse con motivo de la infracción de los derechos señalados?

Respuesta: Véase párrafos primero y segundo de la cláusula decimosexta del Modelo de Contrato.

36 Contrato Punto 19 ¿Qué se entiende por "servicios propios de la esencia y naturaleza de las obligaciones que se asumen"?

Respuesta: Que los servicios licitados deben ser prestados por la empresa adjudicada y su personal y no por un tercero.

Si se acepta que la empresa externalice servicios muy puntuales, para apoyar o mejora del servicio contratado o sea no esenciales, lo que debe ser declarado en su propuesta y cumpliendo lo señalado en el párrafo segundo de la cláusula decimonoveno del Modelo de Contrato.

37 Contrato Punto 31 ¿Podrá someterse la resolución de conflictos a un árbitro mixto de la CAM?

Respuesta: No es posible, acorde la normativa del Banco.

38 Contrato General ¿Se acepta utilizar el modelo de contrato del oferente?

Respuesta: No es posible. Ver respuesta a pregunta N°18.

39 Técnica ¿Dónde querría hacer foco para mejorar el servicio actual, cuáles serían sus dolores más frecuentes?

Respuesta: Las bases contienen los requisitos que el Banco requiere que el proveedor cumpla con el nuevo contrato de soporte y mantención de sistema SAP.

40 Técnica ¿Posee hoy en el servicio algún componente de Innovación?

Respuesta: La innovación se cubre con los servicios de mejoras, con capacitaciones y con solicitudes de consultoría.

41 Técnica Se solicita una extensión en el plazo de entrega de propuesta técnica en al menos una semana adicional, esto para trabajar en una propuesta de solución completa y de calidad que aborde las necesidades expuestas por Banco Central Chile.

Respuesta: No es posible ya que el calendario está establecido.

42 Técnica ¿Podrían detallar mensualmente las activaciones fuera de horario hábil?

Respuesta: Las actividades programadas para trabajo fuera de horario han sido en forma ocasional por actividades técnicas (cambio de hora dos veces al año, pruebas de alternancia o bajada de sistemas dos veces al año), además de pasos a producción de proyectos de gran impacto (en el último año se actualizó SAP a la nube) y por incidentes de criticidad alta (un par de eventos en el último año). Como referencia del contrato actual, en el último año de contrato solo se han pagado del orden de 10 a 20 horas por trabajos en horario extraordinario.

43 Técnica ¿En el contexto de mejora continua, existe algún límite de horas para hacer uso en el servicio? Ejemplo mejoras mayores.

Respuesta: No existe un límite de horas, las cuales se revisan y acuerdan durante la evaluación de impacto de la mejora para reducir si fuera el caso, dividir o postergar, de tal manera de no ocupar todas las horas en pocos requerimientos para tener disponibilidad para atender incidentes, requerimientos menores y mayores.

44 Técnica De acuerdo a la tabla de referencia de SLA, ¿podrían compartirnos historial de cumplimiento de los SLA de los últimos tres meses?

Respuesta: No se puede compartir el historial de cumplimiento de SLA del proveedor actual.

45 Técnica ¿Cuál es la cantidad de horas promedio que Banco Central define una mejora? ¿más de 8 horas, 16 horas 20 horas?

Respuesta: En términos referenciales, una mejora pequeña o configuración habitual podría significar 3 o 5 horas, mejoras medianas del orden de 20 a 50 horas, y mejoras mayores podrían ser de 100 o más horas. Dependiendo de la disponibilidad de horas del contrato, de la urgencia interna, de la disponibilidad de los recursos del Banco y del proveedor se podrán

realizar las mejoras más grandes de una vez o se podrán dividir para avanzar en forma gradual.

46 Técnica ¿Podría compartimos el REGLAMENTO ESPECIAL DE SEGURIDAD mencionado en un anexo?

Respuesta: Se encuentra en el Portal de Proveedores del sitio Web del Banco, en el siguiente link:

<https://www.bcentral.cl/documents/33528/112436/Condiciones+de+Seguridad+para+Empresas+Externas+y+su+Personal+I.pdf>.

47 Técnica ¿Existe alguna actividad manual o automatizada para el monitoreo de las aplicaciones?

Respuesta: Nuestro proveedor actual de infraestructura utiliza Prometheus para monitorear la infraestructura, también se tienen los reportes EWA habilitados para los sistemas.

48 Técnica ¿Podría proveer el volumen promedio de backlog y el actual?

Respuesta: En términos habituales se atienden del orden de 10 a 15 incidentes y requerimientos en paralelo, cada uno con distintos niveles de avance.

49 Técnica ¿Se tienen dependencias con terceros para la resolución de incidencias/mejoras? ¿Quién realiza esa gestión? ¿Qué tan alto es el volumen de estas solicitudes?

Respuesta: Si se tienen dependencias de terceros para la resolución de incidentes o requerimientos, para sistemas que se integran con el sistema SAP. Las gestiones con terceros la realizan el interlocutor del Banco. Las solicitudes que involucren a terceros deben ser menor al 20% de las solicitudes en curso (habitualmente relacionadas con incidentes o requerimientos que tengan relación con integraciones).

50 Técnica ¿Cuál es el proceso más crítico de la operación?

Respuesta: Los procesos más críticos de la operación son: Pago de nómina, cierre diario, cierre mensual, cierre anual, integración con los sistemas no SAP, proceso de abastecimiento y almacenamiento de billetes, moneda y otros materiales y procesamiento de billetes y monedas, caja de atención de público de billetes y monedas.

51 Técnica ¿Cuál es el módulo más crítico de la operación en lo que respecta a SAP?

Respuesta: Los módulos más críticos son FI, MM, SD y VIM que se encuentran asociados a los procesos críticos mencionados en la pregunta anterior.

52 Técnica ¿Sufrió alguna caída el sistema durante el 2022?

Respuesta: El sistema SAP no tuvo caídas en 2022.

53 Técnica ¿Cuántos programas Z tienen asociados a la operación?

Respuesta: El Banco cuenta con 200 desarrollos Z, en su mayoría de tipo Report. Se presenta un resumen de las Transacciones Z que se usan por módulo:

Módulo	Nombre	En Uso	
		TXs.	Tipo
BC	Basis	1	Reportes Simples
		1	Mantenedor Simple
CO	Costos	17	Reportes Simples
		1	Procesos
FI	Finanzas	31	Reportes Simples
		8	Mantenedor Simple
		14	Procesos
		8	Proceso Batch Input
HCM	Nómina	52	Reportes Simples
		1	Mantenedor Simple
		8	Procesos
		7	Proceso Batch Input
MM	Compras	6	Reportes Simples
		3	Procesos
		3	Proceso Batch Input
		16	Mantenedor Simple
PM	Mantenimiento	1	Reportes Simples
SD	Ventas (SIT)	6	Reportes Simples
		5	Reporte PDF
		4	Mantenedor Simple
Otras	Otras Transacciones	1	Spool a PDF
Seguridad	Seguridad	3	Reportes Simples
VIM	Gestión Factura Proveedores	3	Proceso Batch Input
Totales		200	

54 Técnica ¿Posee un módulo de PI? ¿puede nombrar las interfaces con PI?

¿Existe un mapa de interfaces con contactos y matriz de criticidad de las mismas?

Respuesta: Se tienen actualmente unas 180 integraciones construidas tipo SOAP, HTTP, IDOC, JDBC, JMS y RFC. No se tiene una matrix de criticidad de las mismas.

55 Técnica ¿Posee alguna norma de control (ITIL, CMM, CMMi, SOX, propio, otro)?

Respuesta: Nuestros procesos de gestión tecnológicos están basados en ITIL.

56 Técnica ¿Se utiliza alguna herramienta para soportar pruebas UAT?

Respuesta: No se utiliza una herramienta para soportar pruebas UAT.

57 Técnica ¿Existen documentadas las interfaces para poder operar el servicio de soporte ERP, por criticidad, negocio?

Respuesta: Se tiene documentación técnica de las integraciones más críticas.

58 Técnica Actualmente utilizan un ITSM (Herramienta de tickets) como ServiceNow, Remedy, Jira, etc., en caso afirmativo, cuál.

Respuesta: Internamente se utiliza Proactivanet Service Desk.

59 Técnica En caso afirmativo a la pregunta anterior, ¿cómo utilizan la herramienta de ITSM, que flujos tienen habilitados, tienen Dashboards, etc.?

Respuesta: La herramienta interna se utiliza para flujos de incidentes y de requerimientos. Las bases requieren que el proveedor disponga de una herramienta que debe ser de uso y costo del proveedor para dar las funciones de registro y gestión de requerimientos e incidentes, independiente de la herramienta que usa el Banco.

60 Técnica ¿Actualmente subcontrata esta operación? ¿Cuál es el tamaño y porcentaje en comparación con el equipo interno?

Respuesta: Actualmente el Banco dispone de un contrato de soporte y mantención del sistema SAP, el cual está finalizando. El tamaño del contrato cubre una lista similar de perfiles requeridos en este nuevo contrato.

61 Técnica ¿hay proyectos activos fuera del soporte que deban considerarse?

Respuesta: Los proyectos activos o nuevos que están fuera del soporte de este contrato se incluirán en las etapas previas al paso a producción de esos proyectos.

62 Técnica ¿Cuál es el % de ticket de prioridad crítica urgente que recibe el servicio mensualmente?

Respuesta: La cantidad de ticket de prioridad crítica urgente es de 1 o 2 ticket al mes, que son derivados al proveedor.

63 Técnica ¿Que KPI hoy se miden en el servicio actual?

Respuesta: Actualmente se mide el cumplimiento de SLA para resolución de incidentes y mejoras, además del cumplimiento de la planificación acordada para requerimientos.

64 Técnica ¿La especificación del Usuario final al enviar un Ticket es buena, Regular o mala, genera re trabajo?

Respuesta: La especificación de usuario es buena, planteando la necesidad o incidente desde la mirada funcional. Para requerimientos pequeños la especificación es bien precisa. Para requerimientos mayores la especificación es detallada desde lo funcional y se complementa y detalla con la revisión de los consultores para que tengan claro el requerimiento y puedan realizar la evaluación de impacto y de tiempos.

65 Técnica ¿Posee usuarios claves por modulo o proceso?

Respuesta: Sí, cada módulo posee un usuario clave (Key User) y un Líder funcional.

66 Técnica ¿Actualmente cuenta con un historial de cumplimiento de niveles de servicio?

Respuesta: No se puede compartir el historial de cumplimiento de SLA del proveedor actual.

67 Técnica ¿cuál es el backlog actual que tiene el soporte ?

Respuesta: En términos habituales se atienden del orden de 10 a 15 incidentes y requerimientos en paralelo, cada uno con distintos niveles de avance.

68 Técnica ¿El servicio actual ha incurrido en multas?

Respuesta: No, el servicio actual no ha tenido multas.

69 Técnica ¿Por cuánto tiempo es el contrato de servicio?, en este tiempo que se estipula, ¿está incluida la transferencia del servicio?

Respuesta: El contrato de servicios es de un año. Al término de este período, se renovará automáticamente por otro período de igual duración, con un máximo de 4 renovaciones. La fecha de inicio del servicio corresponde tanto a la toma de conocimiento del servicio por parte del nuevo proveedor, a la transición desde el proveedor actual, y a la resolución de incidentes y asignación de mejoras. El calendario actual permite que los contratos se traslapen para facilitar la partida y transición entre proveedores.

70 Técnica ¿En el baseline solicitado de 300 horas base se incluyen las mejoras?

Respuesta: Si, las 300 horas base son para resolver incidentes, mantenimiento, mejoras, capacitación y consultoría según la necesidad de cada mes.

71 Técnica ¿Podría entregarnos un porcentaje aproximado de las incidencias en base a su criticidad? (Ejemplo 5% Críticas, 25% Alta, 30% Media, 40% Baja)

Respuesta: Del total de incidencias del año 2022, las incidencias altas fueron un 1%, medias un 10% y bajas un 89%.

72 Comercial ¿Se puede explicar más la Boleta de Garantía?

Respuesta: La Garantía es para caucionar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato que se suscriba, y corresponde su entrega por parte del proveedor adjudicatario.

73 Técnica ¿Los SLA's comenzarán a regir posterior a los meses de transición de servicio?

Respuesta: Los SLA son válidos desde el inicio del contrato. Según el calendario actual, existe un traslape entre el inicio del nuevo servicio y el término del proveedor actual que permite hacer la transferencia de conocimiento, setear el servicio y que el nuevo proveedor tome control de los incidentes y requerimientos.

74 Técnica ¿Tienen detalle o volumetría de los tickets en general por modulo (al menos un ranking con los más solicitados)?

Respuesta: La solicitud promedio mensual de ticket de incidentes y requerimientos es liderada por el módulo de Roles y Perfiles, con 25 tickets mensuales en promedio (razón por la cual se requiere una dedicación de 80 horas para este rol).

Para todos los otros módulos, el promedio mensual de tickets derivados es de 12 a 15 tickets por mes, siendo los principales MM, HCM y SD.

75 Técnica ¿La tarifa de estas HH puede ser diferenciada o debe ser la misma para todo el soporte?

Respuesta: La tarifa es por cada consultor, con un valor para horario normal y otro valor para horario extraordinario. No se pide tener tarifas diferenciadas para un mismo tipo de consultor dependiendo de su experiencia, nivel de soporte u otro aspecto.

76 Técnica ¿Que localización de nómina poseen, solo Chile?

Respuesta: Solo localización de nómina para Chile.

77 Técnica ¿Cuántas sociedad poseen?

Respuesta: Una sola Sociedad.

78 Técnica ¿Alguna integración particular entre SuccessFactors y SAP?

Respuesta: Si, existe una integración para que las Horas Extras se integren en el IT2002. Actualmente el soporte para las integraciones entre SSFF y HCM las atiende la empresa que nos da soporte para SSFF. El resto de las integraciones son estándar.

79 Técnica ¿Cuál es la volumetría aprox. que hoy poseen para temas de SAP HCM y SuccessFactors?

Respuesta: Para HCM existen entre 5 y 10 tickets mensuales, con un 10% que se va a soporte nivel 2 y 3. Para SSFF existen entre 10 y 15 tickets por mes.

80 Técnica ¿Alcance de Onboarding? ¿algún detalle o particularidad?

Respuesta: Módulo de Onboarding no está implementado ni se usará.

81 Técnica ¿Alcance de Recruiting? ¿algún detalle o particularidad?

Respuesta: El módulo se encuentra en revisión, ajustes y en espera de la habilitación de firma electrónica.

82 Técnica ¿Qué sistema usan para la gestión de tiempos? ¿cálculo de horas extras, atrasos?

Respuesta: Usamos SSFF versión estándar, las horas extras las solicita el colaborador y las autoriza el jefe, con eso se integran a la nómina en el IT2002. Atrasos no se descuentan.

83 Técnica ¿La nómina es un ECP? (employee centra payroll-cloud) o tienen nómina tradicional HCM?

Respuesta: Nómina tradicional HCM localizada para Chile (Molga 39).

- 84 Técnica ¿Alguna particularidad en nómina? ¿prestamos? ¿finiquitos?
Respuesta: La nómina implementada es estándar, finiquitos se calculan fuera del sistema, se pretende implementar próximamente. En nómina se incluye un proceso de reliquidación anual.
- 85 Técnica ¿Se requiere consultor basis, pueden detallar para que actividades específicamente?
Respuesta: Revisión y mantención diaria de los sistemas, resolución de incidentes y atención de requerimientos. Aplicación de notas, actualización de Support Packages, entre otros.
- 86 Técnica ¿El soporte de BASIS se entiende que también aplicaría en horario hábil verdad?
Respuesta: Si para horario hábil, en forma excepcional por actividades programadas fuera de horario o por algún incidente que requiera de su apoyo sería en horario extraordinario.
- 87 Técnica ¿Usan VPN?
Respuesta: No se tiene VPN, los proveedores utilizan Citrix para conectarse a los sistemas del Banco.
- 88 Técnica ¿Poseen integración custom (fuera del estándar) entre SFSF y ECC?
Respuesta: No existe integración fuera del estándar. Las integraciones desde fuera (reloj, pagos por banco y otras que se mencionan en las bases) se hacen desde y hacia HCM, no pasan por SSFF. SSFF con lo único que está integrado es con AZURE para la autenticación SSO.
- 89 Técnica ¿Utilizan OpenText en SuccessFactors?
Respuesta: No, se tiene la solución VIM de OpenText instalada para facturación electrónica.
- 90 Técnica Entendemos que hoy cuentan con una empresa a cargo del soporte. ¿Se debe considerar tarifa para el proceso de transición?
Respuesta: No se debe considerar tarifa para la transición, en caso de ser necesario se realizará con la tarifa del contrato que se firme, de acuerdo con un plan de trabajo u horas acordadas para hacer la transferencia del servicio.
- 91 Técnica ¿Si bien existe una cantidad acotada de programas Z, ¿nos pueden compartir el listado de estos programas y sus respectivos módulos.
Respuesta: La información detallada de programas se entregará al proveedor adjudicado. En la pregunta N°53 se responde a lista de programas por módulos.
- 92 Técnica ¿Existen integraciones con soluciones SAP cloud o sistemas de legado?
Respuesta: Si, actualmente se tiene SAP Ariba y SAP SSFF como soluciones Cloud de SAP, adicional a esto, se tienen integraciones con sistemas Cloud de Bancos y Facturación Electrónica, así como soluciones on premise propias del Banco.

93 Técnica ¿Ariba está integrado solo a través de CIG?

Respuesta: Si.

94 Técnica ¿Con qué proceso de negocio del ECC se encuentra integrado Ariba?

Respuesta: Integración como tal solo SLP con la base de proveedores de SAP.

95 Administrativa Se establece un mínimo de 300 horas de uso global fijas por mes, ¿esto quiere decir que solo se contempla el pago fijo de estas horas y en caso de llegar a las 424 se aplicaría la diferencia?

Respuesta: Se contempla pagar el número de horas usadas. Si las horas usadas son menores a 300 horas en el mes, se pagarán las 300 horas fijas y la diferencia entre 300 y las horas usadas se reservarán para usar en los próximos tres meses. Si las horas usadas son mayores a 300 (por ejemplo, 355 horas), se pagará la cantidad de horas usadas (según el ejemplo, se pagarán las 355 horas). La diferencia con respecto a las 424 horas mensuales totales no expirará y se podrán usar según la necesidad del Banco y la disponibilidad de los consultores.

96 Administrativa ¿Es excluyente este certificado?, SAP Certified in Application Management Services. Siendo que somos Partner platinum SAP, que contamos más de 10 AMS y 5 contratos vigentes más implementaciones.

Respuesta: Se ajusta este requerimiento, para dar servicios de soporte se requiere tener las certificaciones: Support Authorization - Sap BAiO, Support Authorization - DB&DM, y Support Authorization HANA.

97 Administrativa Se establece un mínimo de 300 horas de uso global fijas por mes, ¿esto quiere decir que solo se contempla el pago fijo de estas horas y en caso de llegar a las 424 se aplicaría la diferencia?

Respuesta: Pregunta repetida (95).

98 Administrativa ¿Es excluyente este certificado?, SAP Certified in Application Management Services. Siendo que somos Partner platinum SAP, que contamos más de 10 AMS y 5 contratos vigentes más implementaciones.

Respuesta: Pregunta repetida (96).

99 Administrativa Se solicita confirmar que, en caso de término anticipado, será pagada la totalidad de servicios prestados hasta el término efectivo de los mismos.

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°27.

100 Administrativa Favor confirmar que los servicios serán prestados en las dependencias del proponente adjudicado.

Respuesta: Los servicios podrán ser ejecutados en modalidad presencial o remota, previo acuerdo con el Banco. En términos habituales los servicios actuales se prestan en modalidad remota, pero según el caso o necesidad interna se requieren que los servicios se presten en

forma presencial en las oficinas del Banco, sin que eso signifique otra tarifa o costos adicionales para el Banco o demora en la prestación de los servicios.

101 Administrativa En caso de resultar adjudicados, se solicita confirmar que los términos del contrato adjunto podrán ser negociados entre las partes.

Respuesta: No está contemplada una etapa de negociación del contrato. Ver respuesta a pregunta N°18.

102 Administrativa En caso de resultar adjudicados, solicitamos se considere la posibilidad de pactar una limitación a la responsabilidad del prestador de servicios. En particular, solicitamos incluir un límite máximo de responsabilidad correspondiente a los honorarios que sean pactados.

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°26.

103 Administrativa En caso de resultar adjudicados, se solicita limitar la información que eventualmente pueda ser requerida respecto de los trabajadores del proponente adjudicado, en atención a que dichos antecedentes contienen datos de carácter personal de nuestros trabajadores que se deben proteger (artículo 154 bis del Código del Trabajo). En este sentido, solicitamos confirmar que bastará con la presentación de los formularios F30 y F30-1 emitidos por la Inspección del Trabajo, como prueba del cumplimiento de las obligaciones previsionales y de seguridad social por parte del proveedor.

Respuesta: No se puede reducir la información solicitada por la empresa certificadora. El Banco no usa esos formularios emitidos por la Inspección del Trabajo.

104 Administrativa Se solicita confirmar que, dada la naturaleza del servicio, no se contemplan visitas presenciales para su ejecución.

Respuesta: Los servicios podrán ser ejecutados en modalidad presencial o remota, previo acuerdo con el Banco. En términos habituales los servicios actuales se prestan en modalidad remota, pero según el caso o necesidad interna se requieren que los servicios se presten en forma presencial en las oficinas del Banco, sin que eso signifique otra tarifa o costos adicionales para el Banco o demora en la prestación de los servicios.

105 Administrativa En relación a las obligaciones de Confidencialidad, y atendido que este oferente debe cumplir con requerimientos regulatorios y de su propio reglamento profesional, agradeceremos considerar, que, en caso de resultar adjudicados, se incorpore en la cláusula decima del contrato, los siguientes párrafos:

“No se considerará como Información Confidencial aquella información que: (i) se encuentre en posesión de las Partes con anterioridad a su entrega por parte de la Entidad Licitante; (ii) esté o llegue a estar disponible para el público en general, salvo que ello sea a consecuencia de una infracción a lo dispuesto en el presente Contrato, o; (iii) es o pueda ser obtenida en forma independiente o sea desarrollada por las Partes sin mediar el incumplimiento de alguna de sus obligaciones establecidas en conformidad con el presente Contrato”; (iv) sea requerida por una autoridad judicial o administrativa dentro del ámbito de su competencia.”

“El Proveedor podrá mantener una copia para sus archivos de la información que sea parte de los documentos que respalden su trabajo y los servicios a ser prestados, quedando sujeta a los deberes de confidencialidad establecidos en el presente instrumento.”

“Debido a que este Proveedor forma parte de una red global de firmas (en adelante, “Red Global”), cada una de las cuales es una entidad jurídica separada e independiente, la información referida (por ejemplo, la relativa al nombre de la Entidad Licitante, tipo de servicio, honorarios, horas trabajadas, papeles de trabajo e informes) podrá ser compartida con otras firmas de la Red Global, en la medida que sea necesario para la prestación del servicio contratado y para otros propósitos relacionados, incluyendo por ejemplo el procesamiento seguro de información, el archivo y el respaldo de la misma. Dichas transferencias internacionales de datos e información podrán ser alojadas en bases de datos del Proveedor, de otras firmas de la Red Global o de terceros proveedores, cumpliendo en cualquier caso con adecuadas medidas de seguridad de la información. La Entidad Licitante, al aceptar los términos de la presente cláusula, estará también aceptando y consintiendo que dicha información sea compartida dentro de la Red Global y alojada en las referidas bases de datos.

Asimismo, este Proveedor, en su carácter de responsable del tratamiento de datos, recolecta, procesa, archiva, respalda y transfiere datos (por sí o mediante la contratación de terceros), ya sean datos comerciales, personales o cualquier tipo de información que surja en el marco de la prestación de los servicios encargados. En consecuencia, de conformidad a la Ley 19.628, la Entidad Licitante acepta expresamente que este Proveedor pueda usar y tratar los datos personales que le serán entregados en virtud del presente contrato, para cualquiera de los siguientes propósitos: (i) prestar los servicios encargados; (ii) mantener los sistemas administrativos o de gestión de relaciones de clientes del Proveedor, incluyendo el uso de proveedores externos de tecnologías de la información; (iii) revisiones de calidad y riesgo, y (iv) entregar información a la Entidad Licitante sobre el Proveedor y su variedad de servicios”.

Respuesta: El alcance en materia de confidencialidad incluida la documentación relativa al Servicio está regulado en la cláusula décimo tercera acorde a las políticas y normas del Banco, por lo que no se puede modificar.

106 Administrativa Solicitamos incorporar en la cláusula décima sobre Confidencialidad, párrafo octavo la siguiente redacción:

Asimismo, se exceptúa de la obligación antes indicada, aquella “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible” que la Empresa deba divulgar o entregar por mandato legal u orden emanada de autoridad competente. En este caso, la Empresa deberá informar dicha circunstancia al Banco dentro del plazo de 24 horas siguiente a la notificación por la autoridad requirente, en la medida que la ley lo permita, de modo que el Banco pueda intentar las acciones que estime procedentes para evitar su entrega o divulgación.

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°105.

107 General ¿El servicio de soporte puede ser 100% remoto?

Respuesta: No. Los servicios podrán ser ejecutados en modalidad presencial o remota, previo acuerdo con el Banco. En términos habituales los servicios actuales se prestan en

modalidad remota, pero según el caso o necesidad interna se requieren que los servicios se presten en forma presencial en las oficinas del Banco, sin que eso signifique otra tarifa o costos adicionales para el Banco o demora en la prestación de los servicios.

108 General ¿El servicio remoto puede ser entregado desde cualquier país del mundo?

Respuesta: El equipo se debe encontrar en Chile para posibles asistencias a las dependencias del Banco para trabajo presencial. En casos excepcionales como algún backup y por temas temporales podrían prestar servicios desde otros países.

109 General ¿El nivel de soporte abarca únicamente Nivel 2 y 3?

Respuesta: Para la gestión de incidentes abarca los niveles 2 y 3 según la descripción indicada en el punto 5 Acuerdos de Niveles de Servicios del Anexo A.

110 General ¿Los consultores tendrán que relacionarse directamente con los usuarios finales?

Respuesta: Si, tanto como los usuarios finales como con los key users correspondientes de cada módulo.

111 General ¿Existe en la actualidad algún sistema de ITSM en donde exista historial de tickets abordados?

Respuesta: Si existe un sistema interno Proactivanet Service Desk.

112 General ¿BCC tiene alguna VPN para conectarse a sus sistemas? ¿Cuál es el mecanismo que tienen los proveedores para conectarse a los sistemas del Banco?

Respuesta: No se tiene VPN, los proveedores utilizan Citrix para conectarse a los sistemas del Banco.

113 General ¿Cuenta con documentación funcional y técnica del sistema?

Respuesta: Si se cuenta con la documentación funcional y técnica del sistema.

114 General ¿Existe manual de operaciones del servicio actual?

Respuesta: No existe manual de operaciones del servicio actual.

115 General ¿Existe template de estimación de soluciones a considerar?

Respuesta: Si se cuenta con template para completar las estimaciones de mejoras y requerimientos.

116 General ¿Actualmente cuantas herramientas de monitoreo utilizan en el servicio?

Respuesta: Nuestro proveedor actual de infraestructura utiliza Prometheus para monitorear la infraestructura, también se tienen los reportes EWA habilitados para los sistemas.

117 General ¿Se cuenta con matrices de escalación y documentación de escalación a nivel 2 y 3?

Respuesta: Si se tiene definido un modelo de operación del servicio.

118 General ¿En qué idiomas se requiere el servicio?

Respuesta: El idioma es español.

119 General ¿Se cuenta con una revisión o métricas de calidad técnica, para evaluar los desarrollos a nivel ABAP? (Complementar criterios existentes)

Respuesta: Se tienen con criterio de validar objetos de autorización y Authority Check.

120 General ¿Los CV pueden ir sin nombre de los profesionales?

Respuesta: Los CV deben identificar a los consultores, incluyendo el nombre y omitir el RUT.

121 General ¿Cuántas incidencias "Críticas" fueron reportadas en el último año y a que módulos corresponde?

Respuesta: La cantidad de ticket de prioridad crítica urgente por mes es de 1 o 2 ticket al mes, que son derivados al proveedor. Los módulos que tuvieron más incidentes en general fueron de HCM, SD y BASIS.

122 General ¿Las incidencias serán reportadas en el horario de servicio o se debe atender con cobertura 24x7?

Respuesta: Las incidencias serán reportadas en horarios hábiles, de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.

123 General ¿El alcance del servicio incorpora la gestión y administración de la base de datos?

Respuesta: No, la base de datos será administrada por nuestro proveedor actual de infraestructura.

124 General ¿Qué tipo de actividades se considera abordar en el frente de "Roles y perfiles"?

Respuesta: Para el frente "Roles y Perfiles" se considera el alta y baja de usuarios, asignación de perfiles, creación y modificación de roles, Segregación de funciones, incompatibilidades, pruebas con usuarios, entre otros.

125 General Si se excede el consumo de horas en el mes, ¿se pagaran las adicionales consumidas previamente aprobadas por el Banco en el mismo mes?

Respuesta: Previamente, si en un mes se requieren más horas que las contratadas, éstas deberán estar autorizadas en forma previa y explícita por el Interlocutor válido del Banco para que sean ejecutadas y después pagadas.

126 General ¿El proceso de transición será parte del contrato de servicio?

Respuesta: Según el calendario actual, existe un traslape entre el inicio del nuevo servicio y el término del proveedor actual que permite hacer la transferencia de conocimiento, setear el servicio y que el nuevo proveedor tome control de los incidentes y requerimientos.

127 General ¿Cuánto tiempo se estima efectuar la transición del servicio?

Respuesta: El inicio del servicio comienza desde el día 1 del nuevo contrato. No está definido un tiempo de transición del servicio, según el calendario actual donde el inicio del servicio sería el 13 de marzo, permite que el contrato actual se traslape con el nuevo contrato para facilitar la transferencia de conocimiento y temas en curso.

128 General ¿El proveedor actual que entrega este servicio participará de la transición o quiénes serán los responsables de esta actividad?

Respuesta: El inicio del nuevo servicio se traslapa en tiempo con el contrato actual para permitir que el proveedor actual entregue los requerimientos en curso y entregue también su experiencia al nuevo proveedor, con la participación de los encargados del Banco para recibir y entregar entre proveedores, además de proveer las prácticas y estándares internos para el nuevo servicio.

129 General ¿Se considera un periodo de marcha blanca para comenzar a medir los SLA sujetos a multas? ¿De cuánto tiempo sería esta marcha blanca?

Respuesta: Los SLA son válidos desde el inicio del contrato. Según el calendario actual, existe un traslape entre el inicio del nuevo servicio y el término del proveedor actual que permite hacer la transferencia de conocimiento, setear el servicio y que el nuevo proveedor tome control de los incidentes y requerimientos.

130 General ¿Se cuentan con soluciones en FIORI?

Respuesta: No contamos con Fiori.

131 General ¿Existe un mapa de integraciones junto al impacto operativo de cada una de ellas?

Respuesta: Si se tiene un mapa de integraciones con los sistemas involucrados.

132 General Una vez notificado por el Banco el cierre de servicio, ¿cuál es el plazo que tiene el proveedor de dar cierre a este mismo?

Respuesta: El contrato de servicios es de un año. Al término de este período, se renovará automáticamente por otro período de igual duración, con un máximo de 4 renovaciones. El plazo para comunicar la intención de no renovar el contrato por cualquiera de las partes es de 90 días corridos de anticipación a la fecha de término del período de vigencia inicial o de su prórroga según corresponda. En caso de incumplimiento o falta grave, el contrato finaliza ipso facto con el despacho por el Banco de una comunicación escrita señalando la ocurrencia del evento de incumplimiento y dejando constancia de su voluntad de terminarlo. Además, el Banco se reserva el derecho de poner término anticipado al contrato, sin

expresión de causa en cualquier momento, previo aviso escrito remitido con a lo menos 30 días corridos de anticipación a la fecha de término deseada.

133 ¿Existe un Backlog de tickets que se debe resolver al momento asumir el servicio?
¿Favor nos podrían indicar la Cantidad, Criticidad y complejidad de estos?

Respuesta: En términos habituales se atienden del orden de 10 a 15 incidentes y requerimientos en paralelo, cada uno con distintos niveles de avance. En el calendario actual, el inicio del nuevo contrato se traslapa con el contrato actual para facilitar la transferencia e inicio del servicio.

134 Respecto de la categorización de tickets (criticidad alta, media o baja), si bien existe una definición conceptual, ¿quién y cómo se categorizan los tickets?

Respuesta: El Banco, categorizará la criticidad de los incidentes, a juicio exclusivo, de acuerdo con la naturaleza del incidente.

135 ¿Los SLA se establecerán por Urgencia o por Urgencia + complejidad?

Respuesta: Por criticidad, que es definida por el Banco.

136 Indicar si hay horarios para las solicitud y ejecución de transportes?

Respuesta: Los transportes son realizados a través de una plataforma de nuestro proveedor y puede ser realizada en cualquier horario, sin embargo, para la ejecución del transporte este debe ser aprobado por uno de los autorizadores correspondientes.

137 ¿Existe gobierno ITIL para realizar cambios?

Respuesta: Para los cambios tecnológicos existe un gobierno y procesos basados en ITIL. Para la gestión de cambios en SAP (transportes) se dispone de un gobierno interno de aprobación y realización de cambios.

138 Para los temas de Mejoras que serán abordados ¿es necesario seguir una metodología Agile para implementación?

Respuesta: Dependiendo de la mejora se definirá la metodología para abordar, pudiendo ser cascada o ágil con algunas iteraciones en caso de ser necesario.

139 ¿HH no consumidas en el trimestre pueden tener un plazo máximo de expiración?

Respuesta: Si las horas usadas son menores a 300 horas en el mes, se pagarán las 300 horas fijas y la diferencia entre 300 y las horas usadas se reservarán para usar en los próximos tres meses. Si las horas usadas son mayores a 300 (por ejemplo, 355 horas), se pagará la cantidad de horas usadas (según el ejemplo, se pagarán las 355 horas). La diferencia con respecto a las 424 horas mensuales totales no expirará y se podrán usar según la necesidad del Banco y la disponibilidad de los consultores.

140 ¿Con respecto a las multas, estas serán medidas en base a cumplimiento de SLA acordados? ¿Para estos efectos los downtimes programados por correcciones no serán considerados en la métrica de cumplimiento?

Respuesta: Las multas están asociadas a incumplimiento de los SLA definidos en el contrato. Los downtimes y actividades programadas no se considerarán en las métricas.

141 ¿Cuáles son sus condiciones de pago?

Respuesta: El Banco pagará las horas efectivamente consumidas, previa recepción conforme, de manera mensual vencida, considerando el pago mínimo establecido en el Anexo A, numeral 8 Horas Consideradas.

142 ¿Cuál es la estrategia de salida del proveedor que va saliendo referente al traspaso de información, documentación y procesos? ¿Cuál es el tiempo de traspaso?

Respuesta: El inicio del servicio comienza desde el día 1 del nuevo contrato. No está definido un tiempo de transición del servicio, según el calendario actual donde el inicio del servicio sería el 13 de marzo, permite que el contrato actual se traslape con el nuevo contrato para facilitar la transferencia de conocimiento y temas en curso.

143 ¿Cuál es la cantidad actual por módulo de incidentes y mejoras que se reciben en promedio por mes? Por favor detallar.

Respuesta: La solicitud promedio mensual de ticket de incidentes y requerimientos es liderada por el módulo de Roles y Perfiles, con 25 tickets mensuales en promedio (razón por la cual se requiere una dedicación de 80 horas para este rol).

Para todos los otros módulos, el promedio mensual de tickets derivados es de 12 a 15 tickets por mes, siendo los principales MM, HCM y SD.

144 ¿Cuál es la cantidad actual de horas por módulo promedio por mes? Por favor detallar.

Respuesta: El contrato actual tiene una distribución distinta de consultores y dedicación por lo cual no es una referencia para el nuevo contrato. En términos generales, los consultores con mayor dedicación debieran ser de Seguridad SAP (que tienen 80 horas fijas mensuales) y consultor SAP ABAP. En una segunda línea de solicitudes debiera estar el consultor Logístico. En una tercera línea debiera estar los Consultores Financiero Contable, Control Presupuestario, Human Capital, Solman, SAP PO y SAP Basis. El resto de los consultores tendrían la menor dedicación.

145 ¿Cuál es el equipo actual de soporte que realiza el servicio?

Respuesta: El contrato actual tiene una distribución distinta de consultores y dedicación por lo cual no es una referencia para el nuevo contrato.

146 ¿Podrían por favor detallar que es lo que tienen implementado en Fiori?

Respuesta: No tenemos implementado Fiori.

147 ¿Se prevé transferencia de conocimiento? ¿En caso afirmativo, de cuánto tiempo?

Respuesta: El inicio del servicio comienza desde el día 1 del nuevo contrato. No está definido un tiempo de transición del servicio, según el calendario actual donde el inicio del servicio sería el 13 de marzo, permite que el contrato actual se traslape con el nuevo contrato para facilitar la transferencia de conocimiento y temas en curso.

148 ¿Se cuenta con documentación actualizada de cada uno de los procesos y módulo, como así también desarrollos/interfaces?

Respuesta: Si se cuenta con la documentación funcional y técnica del sistema.

149 ¿Se debe considerar un servicio remoto con actividades onsite planificadas?

Respuesta: Los servicios podrán ser ejecutados en modalidad presencial o remota, previo acuerdo con el Banco. En términos habituales los servicios actuales se prestan en modalidad remota, pero según el caso o necesidad interna se requieren que los servicios se presten en forma presencial en las oficinas del Banco, sin que eso signifique otra tarifa o costos adicionales para el Banco o demora en la prestación de los servicios.

150 ¿Para todo el servicio, se trabajará con huso horario y calendario de Chile?

Respuesta: Si, horario y calendario de Chile.

151 ¿Actualmente, cual es el proceso más crítico de la operación?

Respuesta: Los procesos más críticos de la operación son: Pago de nómina, cierre diario, cierre mensual, cierre anual, integración con los sistemas no SAP, proceso de abastecimiento y almacenamiento de billetes, moneda y otros materiales y procesamiento de billetes y monedas, caja de atención de público de billetes y monedas.

152 ¿Actualmente, cual es el módulo más crítico de la operación?

Respuesta: Los módulos más críticos son FI, MM, SD y VIM que se encuentran asociados a los procesos críticos mencionados en la pregunta anterior.

153 ¿Cuentan actualmente con un esquema de guardias pasivas o activas? ¿En caso afirmativo, para que módulos?

Respuesta: No existe esquema de guardias, solo para incidentes críticos es posible que se extienda el horario para una pronta resolución. Para los servicios de atención de incidentes y soportes se requiere atención en el horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a 20:00, en línea con los horarios de negocio del Banco.

154 ¿Existe alguna política de cierre de tickets?

Respuesta: Los tickets deben ser cerrados una vez que la solución se encuentre en ambiente de Producción funcionando correctamente y validado por el usuario.

155 En el caso de que se mida ¿cuál es el grado de satisfacción actual de los usuarios finales?

Respuesta: La información de medición de satisfacción es interna y no puede ser entregada a los proveedores.

156 ¿Cuentan actualmente con templates de documentación que deberemos utilizar?

Respuesta: Si se cuenta con template para completar las estimaciones de mejoras y requerimientos.

157 ¿Con que indicadores actualmente miden el servicio?

Respuesta: Actualmente se mide el cumplimiento de SLA para resolución de incidentes y mejoras, además del cumplimiento de la planificación acordada para requerimientos.

158 ¿Actualmente cuentan con guardias activas o pasivas? ¿Cuál es la frecuencia de activación?

Respuesta: No existe esquema de guardias, solo para incidentes críticos es posible que se extienda el horario para una pronta resolución. Para los servicios de atención de incidentes y soportes se requiere atención en el horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a 20:00, en línea con los horarios de negocio del Banco.

159 En el caso que se activen actualmente guardias ¿cuáles son los temas más frecuentes que se resuelven?

Respuesta: No existe esquema de guardias.

160 Si requieren capacitaciones, dada la coyuntura actual y lo que se ve para los próximos meses, deberían abrir la posibilidad de que sea remota (online).

Respuesta: Los servicios incluidos en el contrato, tal como la capacitación, podrán ser ejecutados en modalidad presencial o remota, previo acuerdo con el Banco. En términos habituales los servicios actuales se prestan en modalidad remota, pero según el caso o necesidad interna se requieren que los servicios se presten en forma presencial en las oficinas del Banco, sin que eso signifique otra tarifa o costos adicionales para el Banco o demora en la prestación de los servicios.

161 Detallar los esperado en la etapa de transición clave para asegurar el día 1 del servicio y el gobierno del servicio.

Respuesta: La fecha de inicio del servicio corresponde tanto a la toma de conocimiento del servicio por parte del nuevo proveedor, a la transición desde el proveedor actual, y a la resolución de incidentes y asignación de mejoras. El calendario actual permite que los contratos se traslapen para facilitar la partida y transición entre proveedores.

162 Detallar volumetría de datos históricos.

Respuesta: La solicitud promedio mensual de ticket de incidentes y requerimientos es liderada por el módulo de Roles y Perfiles, con 25 tickets mensuales en promedio (razón por la cual se requiere una dedicación de 80 horas para este rol).

Para todos los otros módulos, el promedio mensual de tickets derivados es de 12 a 15 tickets por mes, siendo los principales MM, HCM y SD.

El resumen de tickets derivados a proveedor durante el año 2022 fueron los siguientes:

	Incidente	Requerimiento	Total
BASIS	26	5	31
ARIBA	1	7	8
CO	1	1	2
FI (Contabilidad)	10	5	15
FI (Pagos)	3	2	5
HCM	34	6	40
MM	5	5	10
SIT	30	2	32
SEGURIDAD	8	311	319
SEGURIDAD SIT	1	6	6
Total	118	349	467

163 ¿Para cada uno de los módulos considerados en el servicio existe documentación actualizada de la implementación?

Respuesta: Si se cuenta con la documentación funcional y técnica del sistema.

164 ¿Poseen Base de Datos de Errores conocidos con su workaround documentados para su aplicación?

Respuesta: No poseemos base de datos de errores. Los tickets anteriores se encuentran documentados en Proactivanet Service Desk.

165 ¿Existe un catálogo de servicio actual que indique la urgencia e impacto por cada servicio?

Respuesta: La criticidad de los incidentes y mejoras la define el Banco en función de la necesidad específica.

166 ¿Qué porcentaje de tickets se deben considerar en cada criticidad para efectos de dimensionar el equipo del servicio?

Respuesta: Del total de incidencias del año 2022, las incidencias altas fueron un 1%, medias un 10% y bajas un 89%.

167 ¿Es posible agendar una nueva reunión de preguntas, previa a la presentación de la propuesta?

Respuesta: No es posible, esta es la única instancia para preguntas.

168 ¿Cuál es el volumen de tickets de los últimos 6 meses?

Respuesta: La solicitud promedio mensual de ticket de incidentes y requerimientos es liderada por el módulo de Roles y Perfiles, con 25 tickets mensuales en promedio (razón por la cual se requiere una dedicación de 80 horas para este rol).

Para todos los otros módulos, el promedio mensual de tickets derivados es de 12 a 15 tickets por mes, siendo los principales MM, HCM y SD.

El resumen de tickets derivados a proveedor durante el año 2022 fueron los siguientes:

	Incidente	Requerimiento	Total
BASIS	26	5	31
ARIBA	1	7	8
CO	1	1	2
FI (Contabilidad)	10	5	15
FI (Pagos)	3	2	5
HCM	34	6	40
MM	5	5	10
SIT	30	2	32
SEGURIDAD	8	311	319
SEGURIDAD SIT	1	6	6
Total	118	349	467

169 De acuerdo a la cláusula séptima del Anexo B “Modelo de contrato a suscribir”, respecto del décimo párrafo, solicitamos eliminar la posibilidad de que exista un término anticipado de contrato sin expresión de causa y sin derecho a indemnización alguna, teniendo en cuenta los perjuicios que se le causarían al proveedor en relación con las inversiones realizadas para la ejecución del contrato y los costos no amortizados. ¿Es posible considerar un plazo un plazo previo de notificación (al menos 60 días, idealmente 90 días)?

Respuesta: Se mantiene la cláusula séptima del Modelo. Véase respuesta a pregunta N°27.

170 De acuerdo al Anexo B “Modelo de contrato a suscribir”, conforme la cláusula vigésimo segunda, solicitamos incluir una cláusula específica sobre limitación de responsabilidad, en los siguientes términos: "Toda la responsabilidad tanto del Proveedor como del cliente y de sus empleados y funcionarios ocasionada por daños directos bajo este Contrato se limitará al 20% del valor total del presente contrato o en caso de no tener un valor

definido, se limitará , a una cantidad máxima igual a los últimos seis (6) meses de Servicios efectivamente pagados por el CLIENTE bajo este Contrato.

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°26.

171 ¿Las penalidades máximas a aplicar como % de la facturación mensual no puede superar el 5%?

Respuesta: El límite está establecido en la cláusula octava del Modelo de Contrato adjunto a las Bases.

172 ¿Cuál es la línea base facturable mensual? ¿300 HH? ¿Sobre esto se acumularían pero si no se facturan como se pueden acumular?

Respuesta: Se contempla pagar el número de horas usadas. Si las horas usadas son menores a 300 horas en el mes, se pagarán las 300 horas fijas y la diferencia entre 300 y las horas usadas se reservarán para usar en los próximos tres meses. Si las horas usadas son mayores a 300 (por ejemplo, 355 horas), se pagará la cantidad de horas usadas (según el ejemplo, se pagarán las 355 horas). La diferencia con respecto a las 424 horas mensuales totales no expirará y se podrán usar según la necesidad del Banco y la disponibilidad de los consultores.

173 Respecto de la certificación Application Management Services. ¿Es excluyente?

Respuesta: Se ajusta este requerimiento, para dar servicios de soporte se requiere tener las certificaciones: Support Authorization - Sap BAiO, Support Authorization - DB&DM, y Support Authorization HANA.

174 Respecto a la evaluación de la empresa, se solicita que el subitem A.4 SAP Certified in Application Management Services sea cambiado por el nivel de Partner SAP ya sea silver o gold.

Respuesta: Se ajusta este requerimiento, para dar servicios de soporte se requiere tener las certificaciones: Support Authorization - Sap BAiO, Support Authorization - DB&DM, y Support Authorization HANA.

175 Respecto a la evaluación de la empresa, se solicita que el subitem A.4 SAP Certified in Application Management Services sea cambiado por Support authorization – SAP BAiO, Support authorization – SAP HANA.

Respuesta: Se ajusta este requerimiento, para dar servicios de soporte se requiere tener las certificaciones: Support Authorization - Sap BAiO, Support Authorization - DB&DM, y Support Authorization HANA.

176 Respecto a la evaluación de la empresa: el subitem A.4 SAP Certified in Application Management Services por Partner SAP. Favor confirmar que únicamente se refieren certificado con el nivel de partnership que puede ser silver, gold.

Respuesta: Se ajusta este requerimiento, para dar servicios de soporte se requiere tener las certificaciones: Support Authorization - Sap BAiO, Support Authorization - DB&DM, y Support Authorization HANA.

177 ¿Es posible que la certificación de los consultores sea deseable y no obligatoria?

Respuesta: No, en los casos que se señala la certificación es requerida para los consultores.

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

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°18.

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

Respuesta: Tal como se señala en las bases, el Contrato contendrá las condiciones establecidas en el Modelo que se adjunta como Anexo B, incorporando en lo que corresponda, las condiciones de la oferta presentada por el adjudicatario y que hayan sido aceptadas por el Banco, además de las adecuaciones que resulten del proceso de consultas y aclaraciones de esta Licitación.

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

Respuesta: Ver respuesta a pregunta N°179.

181 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: Ver respuesta a pregunta n°179.

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

Respuesta: No es posible.

183 ¿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 excediera de un porcentaje a convenir por las partes?

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°26.

184 ¿Es factible ampliar el plazo de entrega de la oferta en una semana adicional a lo estipulado en el calendario?

Respuesta: No es posible ya que el calendario está establecido.

185 ¿Los profesionales que se requieren deben ser bilingües? (hoja 34).

Respuesta: No, pero si deben ser capaces de levantar tickets y hacer reuniones con SAP en inglés.

186. Respecto al párrafo que "el Banco podrá requerir soporte a otros procesos, módulos y aplicaciones de SAP, no habilitados actualmente..." ¿con cuánto tiempo de anticipación comunicará esto al proveedor? ¿tienen contemplado que esto podría requerir nuevos perfiles y por consiguiente costos adicionales al servicio? (anexo A, hoja 19).

Respuesta: Se informará oportunamente al proveedor en caso de que se requiera una nueva funcionalidad, para que tenga tiempo de evaluar si requieren de un nuevo perfil y si esto va a requerir un costo adicional.

187. Respecto del alcance del servicio ¿la estructura que se espera es: soporte Nivel 2 y 3 con especialidad en SAP en los distintos módulos mencionados? (Alcance del servicio, hoja 25).

Respuesta: Si, se espera que el proveedor pueda disponer ambos niveles de soporte para responder a las necesidades del Banco según los SLA definidos.

188. ¿Nos pueden entregar un listado de las casuísticas más frecuentes en los últimos meses (ideal 6 meses) para conocer que tipos de incidentes y requerimientos? (Niveles de servicio, hoja 26).

Respuesta: Se entregará al proveedor que se adjudique la licitación.

189. ¿La mesa de ayuda nivel 1 tiene alguna herramienta de gestión de ticket?, ¿cuál es?, ¿es posible integrarnos a esa herramienta? (Herramientas de apoyo para la gestión, hoja 28).

Respuesta: Se trabaja con la herramienta Proactivanet Service Desk. Para manejo de incidentes, requerimientos y control de cambio, se dará acceso al equipo de consultoría.

190. Respecto de las horas estimadas: 220 horas para otros consultores, calculando 220/20 días (de lunes a viernes) da 20 horas Día ¿se debe considerar estas 20 horas días distribuidas entre todos los otros consultores?, por favor aclarar que cantidad de horas se requieren por tipo de consultor. (horas consideradas, hoja 28).

Respuesta: No existe una preasignación de horas por consultor, a excepción del Consultor de Seguridad SAP. Revisar respuesta a pregunta N°144 que referencia una dedicación estimada.

191. Respecto de "La diferencia de 124 horas por mes, por sobre las 300 horas fijas, que no se utilicen, contarán con la flexibilidad de ser trasladadas a los meses siguientes dentro del período de vigencia anual del Contrato." Por favor definir a que tiempo máximo se transferirían (ejemplo: 3 meses siguientes).

Respuesta: Se contempla pagar el número de horas usadas. Si las horas usadas son menores a 300 horas en el mes, se pagarán las 300 horas fijas y la diferencia entre 300 y las horas usadas se reservarán para usar en los próximos tres meses. Si las horas usadas son mayores a 300 (por ejemplo, 355 horas), se pagará la cantidad de horas usadas (según el ejemplo, se pagarán las 355 horas). La diferencia con respecto a las 424 horas mensuales totales no expirará y se podrán usar según la necesidad del Banco y la disponibilidad de los consultores.

192. Se entiende que el servicio considera soporte a demanda, pero no considera desarrollos de aplicativos, por favor aclarar este punto. (requerimiento 3, garantía de los productos).

Respuesta: Se considera también desarrollos para mejoras o nuevas funcionalidades.

193. En las descripciones sólo está el tarifario por los roles a demanda, ¿y cómo se agrega el precio de la herramienta de gestión de ticket? (Formulario presentación oferta económica).

Respuesta: La herramienta debe ser de uso y costo del proveedor para dar las funciones de registro y gestión de requerimientos e incidentes, independiente de la herramienta que usa el Banco.

194. Por favor indicar si existe algún documento que deba ser enviado de forma presencial en el proceso de licitación, de ser así: indicar cómo, formato, tipo de sobre, mensaje en sobre, etc.

Respuesta: Toda la documentación requerida debe ingresarse al portal Ariba, sin excepción.

195. Por favor indicar si podemos agendar una instancia de reunión de exposición de ofertas técnicas. (presentación).

Respuesta: No se considera una reunión de exposición de las ofertas técnicas.

196. Por favor, indicar si podemos agendar reunión aclaratoria y de mejoras luego de la presentación técnica, así ser aún más competitivo en caso de luego tener decisión por precios.

Respuesta: No se considera una reunión aclaratoria de las presentaciones técnicas.

197. Por favor indicar si será un valor agregado considerar metodologías ágiles, si buscan waterfall o un formato híbrido en términos de metodología o buscan que cada proveedor proponga a su medida.

Respuesta: Se recomienda el uso de metodología ágil pudiendo ser propias de SAP como SAP Agile o las que el proveedor recomiende, siempre y cuando sean válidas para la solución y avance de los requerimientos del Banco. Dependiendo de la mejora se definirá la metodología para abordar, pudiendo ser cascada o ágil con algunas iteraciones en caso de ser necesario.

198. Además de las declaraciones juradas y documentos cargados en portal. Por favor indicar qué se debe enviar firmado por representante legal y si basta con una sola página o se pide en cada página de documentos ir con firma. Asimismo, se entiende que oferta económica en Formato Banco Central deba ir firmado, pero: ¿oferta técnica debe ir firmado? (si se pide: cómo y dónde).

Respuesta: Se debe firmar donde se indica (al pie) cada uno de los formularios, incluyendo el de presentación de Oferta Económica.

199. Por favor indicar polinomio de decisión final entre oferta económica y oferta técnica, qué pesa más y por cuanto (%)?

Respuesta: No se contempla evaluación precio/calidad. Primero se selecciona a las ofertas técnicamente elegibles, y de entre ellas se seleccionará la de menor precio total conforme a la fórmula descrita en la letra b del numeral 9.5 de las bases.

200. Por favor indicar si en caso de no avanzar hacia oferta económica según calendario y bases, si es que se puede apelar. En caso que exista un ok, aceptado: cómo se apela y cómo es el proceso.

Respuesta: El Banco comunicará a las empresas que no sean consideradas técnicamente elegibles detallando los requerimientos que avalen la decisión. El proveedor tiene la opción de solicitar la revisión de su evaluación presentando los argumentos y/o antecedentes que considere necesarios, solicitud que el Banco evaluará y resolverá en las instancias internas correspondientes.

201. Por favor indicar si Banco Central está abierta como institución y en este proceso a considerar propuestas diferenciales, parecidas, sustitutas o de valor agregado a nivel de OFERTA TÉCNICA y de OFERTA ECONÓMICA de lo cual se argumente que pueden ser para cumplir mismos alcances que el pliego de licitación. ¿O todo será estricto a bases? ¿Y a los formatos económicos de Banco?

Respuesta: No se contempla evaluación precio/calidad. Primero se selecciona a las ofertas técnicamente elegibles, y entre ellas se selecciona a la de menor precio total conforme a la fórmula descrita en la letra b del numeral 9.5 de las bases.

202. Por favor indicar si la boleta de garantía: es una vez adjudicado o si buscan una boleta de seriedad de la oferta: una vez presentado propuestas. Sea cual sea, por favor: indicar glosa, monto, fechas y detalles.

Respuesta: La garantía es para caucionar el fiel cumplimiento del contrato. No se solicita garantía de seriedad de la oferta.

203. Por favor indicar si en caso de pedir boleta seriedad de la oferta (una vez presentado ofertas): dónde se envía la boleta en la sección de plataforma? ¿Se requiere en físico?

Respuesta: Se requiere físico solo si es una boleta bancaria. Los datos específicos para su entrega se le informarán al proveedor adjudicado.

204. Por favor indicar si el tipo de moneda a presentar será sí o sí UF o en la eventualidad podría ser CLP o USD como opción.

Respuesta: La oferta económica debe ser expresada en Unidades de Fomento.

205. Por favor indicar hasta dónde recae la responsabilidad del proveedor al tomar los servicios, considerando que existirá acceso TI de Banco Central y habrá involucramiento cruzado con datos, códigos e infraestructura.

Respuesta: El proveedor adjudicado solo tendrá acceso al ambiente de desarrollo de SAP y a transacciones limitadas, los cambios en calidad serán validados por los distintos key users.

206. En caso de entregables asociados a un cronograma, se puede considerar a nivel de presentación un: Release Plan en lugar de una Carta Gantt?

Respuesta: Para cronogramas se requiere la entrega de una carta gantt, la cual podrán complementar con otras formas de presentación.

207. Por favor indicar si los consultores SAP, serán exclusivos o no necesariamente hacia Banco Central.

Respuesta: No tienen que ser exclusivos, pero si deben cumplir con los SLAs indicados por el Banco.

208. Los perfiles: consultores SAP, pueden ser 100% remoto o deben ser presenciales o híbridos. Por favor indicar cuáles perfiles deben estar: presencial, remoto o híbrido.

Respuesta: Los servicios podrán ser ejecutados en modalidad presencial o remota, previo acuerdo con el Banco. En términos habituales los servicios actuales se prestan en modalidad remota, pero según el caso o necesidad interna se requieren que los servicios se presten en forma presencial en las oficinas del Banco, sin que eso signifique otra tarifa o costos adicionales para el Banco o demora en la prestación de los servicios.

209. Por favor indicar qué perfiles o servicios globales en sí se requieren 24/7.

Respuesta: Las incidencias serán reportadas en horarios hábiles, de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, dependiendo la criticidad y urgencia de los incidentes o requerimientos se podrán solicitar trabajos en horario extraordinario.

210 HXM Por favor confirmar si los siguientes módulos de SuccessFactors se encuentran efectivamente implementados:

- a) Empleado Central (EC).
- b) Compensaciones (CM).
- c) Reclutamiento (RCM).
- d) Aprendizaje (LMS)
- e) Sucesión y Desarrollo (SCDP)
- f) Desempeño (PMGM).

Respuesta: Si, todos implementados y operativos en Producción, aunque RCM está siendo revisado, reformulado y no se ha estado utilizando mientras se termina de habilitar firma electrónica.

211 HXM En caso de ser así (pregunta anterior de SSFF), ¿será requerido también el servicio de AMS para estos módulos anteriormente mencionados?, esto debido a que no se mencionaron dentro de la “Descripción del Entorno Tecnológico” del documento.

Respuesta: Sí, para todos los módulos implementados.

212 HXM ¿La información que se integra es en dirección “SAP-->SSFF”, “SSFF<--SAP” o en Ambos sentidos?

Respuesta: La información se integra desde SSFF -- > HCM y la única integración que tiene ida y vuelta es la lectura del recibo de pago, que se encuentra configurada de manera estándar y utiliza Web Dispatcher.

213 HXM ¿Los datos maestros de HCM se ingresan tanto a nivel del SSFF y SAP ERP?

Respuesta: Los datos maestros se ingresan en SSFF y son integrados en HCM. Los únicos datos que se ingresan directamente en HCM son los referidos a nómina que no se encuentran en EC (versión estándar), por ejemplo, IT3213.

214 HXM ¿Existe algún listado de los Desarrollos a medida (Z) importantes para HCM?

Respuesta: Los desarrollos Z de HCM son:

En Uso			
Módulo	Nombre	TXs.	Tipo
HCM	Nómina	52	Reportes Simples
		1	Mantenedor Simple
		8	Procesos
		7	Proceso Batch Input
Totales		68	

215 MM ¿Se considera proceso de solicitud de cotización (RFQ)?

Respuesta: Si se considera.

216 MM ¿Se considera compra de materiales y servicios?

Respuesta: Si se considera.

217 MM ¿Se considera análisis para Evaluación de Proveedores?

Respuesta: Si se considera.

218 MM ¿Se considera compras automáticas por MRP?

Respuesta: Actualmente no se considera.

219 MM ¿Se considera un modelo de compra en Consignación?

Respuesta: Actualmente no se considera.

220 ARIBA En Ariba Sourcing, ¿Se considera la utilización de templates RFI, RFP y Subasta?

Respuesta: Si se considera.

221 Integraciones ¿las integraciones cuentan con mapping?

Respuesta: Las integraciones cuenta con un mapa de interacción entre sistemas además de documentación técnica.

222 Integraciones ¿cuentan con alguna BPM o BRM?

Respuesta: No contamos con BPM ni BRM.

223 Integraciones ¿Tienen interfaces de envío de mensajes masivos (un mensaje que permita un envío masivo de datos y que se use de forma masiva)?

Respuesta: No se tienen interfaces de envío de mensajes masivos.

224 Integraciones ¿se tiene previsto actualizar interfaces de tipo SOAP a REST?

Respuesta: Es posible que se tenga que actualizar interfaces.

225 Integraciones ¿las interfaces implementadas son asíncronas, síncronas, combinación de ambas? de ser así, ¿en qué número?

Respuesta: Combinación de ambas. Un estimado de 163 síncronas y 15 asíncronas.

226 Integraciones ¿existen problemas por tiempos de espera (error de timeOut en PO) que se presenten de forma repetitiva en algún interfaz?

Respuesta: No existen problemas por tiempos de espera.

227 Integraciones ¿Tienen errores en las interfaces de producción ¿en qué volumen? ¿tienen un promedio mensual?

Respuesta: Existen pocos errores en las interfaces, principalmente relacionados con cambios en configuraciones. No se tiene un detalle específico de la cantidad debido a que son pocos. Se puede asumir un número del orden de tres fallas o menos por mes.

228 Integraciones ¿en los sistemas SAP descritos que tienen, no se menciona el webdispatcher ¿no lo utilizan como balanceador para PO?

Respuesta: Si, se tiene implementado para Calidad y Producción.

229 Integraciones ¿tienen interfaces que se comuniquen hacia o desde redes externas del Banco? De ser así, ¿ocupan VPN's o reglas en las redes?

Respuesta: Si, se tienen habilitadas reglas de firewall para mensajes salientes. No se utiliza VPN.

230 Integraciones ¿tienen expuesto PO a internet?

Respuesta: No está PO expuesto a Internet.

231 Integraciones ¿ocupan algún tipo de api managment como apigee o TyK para control de endpoint's?

Respuesta: No se ocupan.

232 Integraciones ¿tienen definido reglas y procedimientos de desarrollo que se siguieron en la construcción de las interfaces existentes (nomenclaturas de objetos, guías de construcción)?

Respuesta: Se tiene documentos con nomenclaturas para los desarrollos.

233 SD Indicar la cantidad promedio de documentos del módulo SD que se generan al mes, desglosado por cada tipo diferente de documento (facturas, notas de crédito, entregas de salida, transportes u otros).

Respuesta: La cantidad promedio de documentos del módulo SD en un año son los siguientes (para tener referencia mensual se debe dividir por 12):

Tipo Documento	Cantidad (Prom.Año)
ZCOD	6
ZCON	11
ZCUS	7
ZDBC	7.411
ZDP1	25
ZGBC	5.367
ZGP1	255
ZGP2	1
ZSNE	11
	13.093

234 SD Además de las integraciones indicadas, ¿el módulo SD se integra con algún otro sistema?

Respuesta: Se integra con Portal SIT (webservices), a través de SAP PO.

235 SD Se indica que el Banco cuenta con más de 200 desarrollos Z. De esa cantidad, ¿Cuántos son del módulo SD?

Respuesta: El Banco cuenta con los siguientes desarrollos Z de SD:

Anexo 2: Cuenta con los siguientes desarrollos de SD:			
Módulo	Nombre	En Uso	
		TXs.	Tipo
SD	Ventas (SIT)	6	Reportes Simples
		5	Reporte PDF
		4	Mantenedor Simple
Totales		15	

236 SD Se indica que el Banco cuenta con más de 200 desarrollos Z. De los pertenecientes al módulo SD, ¿Cuántos se consideran críticos para el proceso de negocio?

Respuesta: 6 de los 15 son críticos.

237 SD Favor describir su proceso de facturación electrónica y que sistemas o proveedores participan.

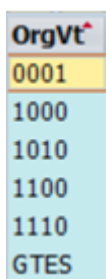
Respuesta: Nuestro proceso de facturación electrónica se realiza por el módulo FI. El Banco recibe las facturas a través de VIM que está conectado al proveedor DBNet (mediante integraciones). Las salidas de documentos son por carga masiva de documentos en SAP que se dejan en un repositorio (componente sucursal) que son consumidos por proveedor DBNet para emitir las facturas electrónicas.

238 SD ¿Existe algún proceso o funcionalidad de ventas, que no haya sido soportado por el estándar del módulo SD, y que se haya tenido que soportar mediante desarrollo Z?

Respuesta: Todos los procesos de ventas se realizan a través de transacciones estándar de SAP, sin embargo, se han realizado ajustes para modificar los status de aprobación para documentos.

239 SD ¿Cuántas organizaciones de venta se manejan en el módulo SD?

Respuesta: Existen 6 organizaciones de ventas creadas (código 0001, 1000, 1010, 1100, 1110 y GTES).



OrgVt
0001
1000
1010
1100
1110
GTES

240 SD ¿Cuál es la cantidad de datos maestros de clientes registrados en SAP?

Respuesta: Actualmente existen 672 clientes creados.

241 SD ¿Tienen algún proceso de negocio, relacionado a ventas, con clientes internacionales?, si es así favor describir.

Respuesta: Sí, contrato de impresión de billetes.

242 SD ¿Manejan contratos de ventas mediante el módulo SD u otro?

Respuesta: SD y MM principalmente.

243 SD ¿Manejan entregas salientes mediante el módulo SD u otro?

Respuesta: Entregas de salida mediante módulo MM.

244 SD ¿Manejan Gestión de transporte mediante el módulo LE-TRA u otro?

Respuesta: No se utilizan módulos, como LE-TRA, para la gestión de transporte.

245 SD ¿Manejan Gestión de crédito mediante el módulo SD u otro?

Respuesta: Principalmente se maneja en módulo FI.

246 Técnicas ¿Cómo se realizan los backup de las base de datos Sybase y HANA?

Respuesta: Se tiene la siguiente programación para ambas bases de datos:

- *Full diario para sistemas productivos y no productivos, retención 10 días. Este respaldo se ejecuta todos los días a las 03:00 horas.*
- *Logs cada 15 minutos.*
- *Full semanal para sistemas productivos, retención 8 semanas.*

247 Técnicas ¿Qué herramienta se utiliza para estos respaldos?

Respuesta: Esto lo maneja el proveedor actual que administra la infraestructura.

248 Técnicas ¿El sistema SAP se encuentra configurado con alta disponibilidad?

Respuesta: Sí.

249 Técnicas ¿Existe site de contingencia para los sistemas críticos de SAP?

Respuesta: Sí.

250 Técnicas ¿Cuál es la versión de sistema operativo para los sistemas SAP?

Respuesta: Linux Suse 15.

251 Técnicas ¿Qué escenarios están configurados en Solman, nombrar cada uno de ellos y la cantidad de usuarios que utilizan estos escenarios?

Respuesta: System Monitoring, Gestión documental, reportes EWA.

252 Técnicas ¿Cómo está conectado Ariba con SAP? ¿existe algún SCC o solo están utilizando CIG?

Respuesta: Se tiene SCC y CIG implementados.

253 Técnicas Para los sistemas PO, ¿están con WebDispatcher para las comunicaciones externas al Banco o utilizan alguna otra herramienta, si es así, ¿cuáles?

Respuesta: SAP Web Dispatcher.

254 Técnicas ¿Entre SSFF y SAP están conectado con vpn?

Respuesta: No, se tiene implementado SCC y HCI.

255 Técnicas ¿Cuántos son los ambientes de VIM, entregar detalles de SO, BBDD y versión de VIM?

Respuesta:

- *Componente SAP: OTEXVIM 750 SP08.*
- *Sistema operativo Windows para el ICC y OTAS.*
- *Base de datos SQL.*

256 Técnicas ¿Cuál es el promedio de requerimientos técnicos y de que tipo son?

Respuesta: El resumen de tickets derivados a proveedor de tipo Basis durante el año 2022 fueron los siguientes:

	Incidente	Requerimiento	Total
BASIS	26	5	31

257 Técnicas ¿Cuentan con algún EWA para los sistemas actuales que se pueda compartir?

Respuesta: Si, se va a compartir con el proveedor que se adjudique.

258 Técnicas ¿En qué nube pública está alojada el landscape de SAP?

Respuesta: En AZURE.

259 Técnicas ¿Se requiere soporte de infraestructura?

Respuesta: No.

260 Técnicas ¿Cuentan con algún otro producto de SAP, que no esté incluido en el documento, ejemplo Saprouter?

Respuesta: Se tienen los siguientes sistemas SAP

- *SAP ERP*
- *SAP PO*
- *SAP Solution Manager*
- *SAP Web Dispatcher*
- *SAP Router*
- *SAP Cloud Connector*
- *SAP Ariba*
- *SAP SSFF*

261 Legal ¿modelo de contrato admite observaciones y es negociable?

Respuesta: No se contempla etapa de negociación de términos administrativos y legales. Ver respuesta a pregunta N°18.

262 Legal Respecto a la recepción conforme de los trabajos, si el Banco no emita un pronunciamiento dentro de plazo (de los 5 días), ¿debe entenderse que se ha aprobado y recepcionado conforme tácitamente el trabajo entregado, permitiendo por tanto al proveedor facturar?

Respuesta: El Banco no realiza pagos sin la correspondiente Recepción Conforme.

263 Legal Respecto al termino anticipado del contrato por incumplimiento, ¿es posible aumentar el plazo para presentar descargos a 5 días hábiles? (como ocurre con las multas, de tal forma que sea un plazo razonable para que el proveedor pueda efectivamente preparar sus descargos y aportar prueba).

Respuesta: Se mantiene sin modificaciones, el plazo indicado en el párrafo segundo la cláusula séptima del Modelo de Contrato adjunto en las Bases.

264 Legal Respecto a la responsabilidad, ¿es posible establecer en el contrato un límite de responsabilidad en el siguiente sentido: “La responsabilidad del Proveedor tendrá como límite total máximo acumulado el equivalente al valor total del contrato”?

Respuesta: Véase Respuesta a pregunta N°26.

265 Servicio ¿existe estadística de los incidentes por módulo en un año? ¿pueden compartirla?

Respuesta: El resumen de tickets derivados a proveedor durante el año 2022 fueron los siguientes:

	Incidente	Requerimiento	Total
BASIS	26	5	31
ARIBA	1	7	8
CO	1	1	2
FI (Contabilidad)	10	5	15
FI (Pagos)	3	2	5
HCM	34	6	40
MM	5	5	10
SIT	30	2	32
SEGURIDAD	8	311	319
SEGURIDAD SIT	1	6	6
Total	118	349	467

266 Servicio ¿Cuáles son los módulos con mayor número de incidencias en la operación? ¿pueden comentar las causas más comunes de esas incidencias?

Respuesta: La solicitud promedio mensual de ticket de incidentes y requerimientos es liderada por el módulo de Roles y Perfiles, con 25 tickets mensuales en promedio (razón por la cual se requiere una dedicación de 80 horas para este rol).

Para todos los otros módulos, el promedio mensual de tickets derivados es de 12 a 15 tickets por mes, siendo los principales MM, HCM y SD.

267 Servicio Respecto a los evolutivos o mini-proyectos, ¿en qué procesos y módulos suelen concentrarse?

Respuesta: Generalmente en módulos FI, MM y HCM.

268 Procesos El proceso crítico "Pago de nómina", ¿corresponde a la nómina de empleados?

Respuesta: El "Pago de nómina" abarca todos los pagos tanto de proveedores, remuneraciones, entre otros.

269 CXP ¿indicar número de facturas de proveedor por mes que entran a SAP?

Respuesta: Aproximadamente 1000 por mes.

270 Favor aclarar lo siguiente: En la pág. 27 de las Bases, se refieren a Acuerdos de Nivel de Servicios para Atención de incidentes, Soporte y Mejora correctiva (SLA): No queda claro cuando indican para los SLA Tiempo de solución de mitigación y tiempo de Solución Definitiva, a que se refieren en cada uno.

Incidentes/Criticidad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución Mitigación	Tiempo Solución Definitiva
Crítico	2 horas	4 horas	24 horas (1 días)
Media	3 horas	24 horas	48 horas (2 días)
Baja	4 horas	48 horas	120 horas (5 días)

Respuesta: Los tiempos del SLA están definidos para tres instancias: para la respuesta del proveedor para atender el incidente (Tiempo de respuesta), para entregar un workaround (Tiempo de solución de mitigación) y para resolver el incidente (Tiempo solución definitiva).

12 de enero de 2023
Departamento de Adquisiciones