

CONSULTAS LICITACIÓN 90003763
**“SERVICIO DE DESARROLLO, SOPORTE Y MANTENCIÓN PLATAFORMA
SIETE”**

De acuerdo al calendario del proceso de Licitación 90003763, a continuación se presentan dos aclaraciones y las respuestas a las consultas recibidas con sus respectivas respuestas.

I. Aclaraciones

De acuerdo a la tabla del punto 9.3 Evaluación Técnica ítem c) requerimientos técnicos, se aclara que la Empresa deberá entregar en su propuesta técnica una descripción detallada del cumplimiento de cada uno de los requerimientos exigidos en este punto, con información demostrable de proyectos desarrollados con las tecnologías requeridas.

De acuerdo al punto 9.3 Evaluación Técnica ítem a), se aclara que la Empresa deberá acreditar los proyectos desarrollados con las empresas (clientes) indicados en su propuesta, indicando los datos relevantes del contrato y los contactos técnicos del servicio.

El Banco se reserva el derecho de verificar la información recibida y consultar sobre la calidad de los servicios desarrollados, los cuales serán parte de la evaluación técnica y causal de cumplimiento o incumplimiento de la oferta técnica.

II. Respuestas a consultas

1. ¿El desarrollo del proyecto se va a llevar a cabo de manera presencial o se permite de manera remota?

Respuesta: El o los proyectos se llevarán a cabo de manera remota, no obstante, en casos particulares, se podría requerir alguna reunión presencial para revisar algún incidente particular, o cuando el Banco lo requiera.

2. Según el requerimiento y el entendimiento del equipo mínimo requerido, ¿Solo se requiere la presentación de los perfiles mencionados o se hace necesario incluir los perfiles que se requieran de manera para el desarrollo del proyecto?

Respuesta: Se requiere contar con profesionales que cumplan con los perfiles solicitados para atender los proyectos de mejoras de la plataforma y su mantención, sin embargo, no es necesario que sean personal exclusivo para al Banco Central, y dichos profesionales podrían participar en otros proyectos para otros clientes de la Empresa. Sin embargo, la Empresa debe organizar sus recursos para estar disponibles para el Banco, cuando este requiera su participación en algún proyecto o iniciativa.

3. Solicitamos a la entidad permita extender el requerimiento de tiempo de las experiencias mencionadas en el párrafo de los términos de referencia:

a) Contar con a lo menos 3 años de experiencia en el desarrollo, mantención y soporte de sistemas informáticos. Para tales efectos debe incluir en la Oferta Técnica,

una nómina de a lo menos 3 clientes nacionales y los proyectos prestados, y demostrar que cuenta con contrato vigente en la materia objeto de esta licitación; en caso de no contar con contratos vigentes, debe especificar los proyectos de desarrollo prestados durante los últimos 3 años.

Donde se permita extender de 3 a los últimos 5 a 10 años como requerimiento.

Respuesta: La empresa debe demostrar vigencia en el mercado, al menos durante los últimos 3 años y más, tal como se indica en los términos de referencia.

4. Para la validación de la experiencia de los perfiles del equipo mínimo requerido solo se menciona el CV de cada uno de los profesionales. ¿Es correcto el entendimiento o se requiere la presentación de documentación adicional para dicha validación?

Respuesta: En el currículum vitae se requiere la mayor cantidad de información posible para validación de la experiencia por parte del Banco. En él se debe exponer la experiencia técnica de los profesionales y los proyectos en los cuales ha participado. La Empresa debe acreditar a través de diplomas y certificados la experiencia de cada profesional que presente.

5. ¿Cuál es el nivel de estudios y seniority de los profesionales requeridos y mencionados en los documentos?

Respuesta: El nivel de estudios requerido es de profesionales con formación en tecnologías de información (ingeniería civil o ejecución en informática, industrial, electrónica o similar), los cuales puedan cubrir las necesidades de conocimiento técnico expresados en las bases de licitación.

6. ¿Es correcto el entendimiento del proyecto como desarrollo por equipos en demanda?

Respuesta: El equipo de trabajo puede ser conformado bajo demanda si es que la Empresa lo prefiere, sin embargo, cada vez que presente un nuevo equipo para abordar un proyecto o iniciativa, los antecedentes profesionales expuestos en la Respuesta a pregunta N°4, deben ser presentados al Banco para su aprobación.

7. ¿Es correcto el entendimiento, donde se menciona que se debe acompañar los documentos requeridos como habilitantes la inclusión de oferta técnica detallada para el servicio?

Respuesta: Se deben acompañar todos los documentos técnicos requeridos en las bases de licitación, para que una oferta sea considerada válida.

8. ¿Se entiende como mínimo de horas a solicitarse por el Banco 1600 o superior, según requerimiento?

Respuesta: Se entiende como un promedio de horas que puede ser mayor o menor a 1.600 al año. El Banco requiere el personal calificado (de acuerdo a las bases) de la Empresa, para atender los proyectos de mejoras de la plataforma y su mantención, sin embargo, no es necesario que sean personal exclusivo para al Banco Central, y pueden participar en otros proyectos de su Empresa. La Empresa debe organizar sus recursos de tal forma que cuando el Banco necesite a la Empresa para comenzar o dar curso a un proyecto en marcha, los

recursos por parte de la Empresa estén disponibles para atender al Banco, ya sea en la modalidad de proyecto o de soporte.

9. ¿Se permite la presentación de empresas fuera del territorio nacional de Chile?

Respuesta: No.

10. ¿Se permite la presentación de experiencias internacionales?

Respuesta: Sí.

11. ¿Cuál es el presupuesto estimado para el proyecto?

Respuesta: No es política del Banco entregar esta información.

12. ¿La presentación de la oferta técnica incluida como cumplimiento de los términos de referencia se debe hacer en un formato o se tiene formato de libre presentación?

Respuesta: No hay formato para la presentación de la propuesta técnica. No obstante, debe tener una estructura siguiendo el orden de los requerimientos. Respecto de los formularios, y antecedentes, debe respetarse lo requerido en la plataforma.

13. ¿Cuál es el tiempo total destinado para el proyecto?

Respuesta: No corresponde a un solo proyecto, pueden ser más de un proyecto o iniciativas. Los proyectos o iniciativas deben estimarse en base a los requerimientos enunciados desde el Banco, y la planificación se estipula entre la Empresa y el Banco. Algunos pueden ser de corta duración y otros de mayor envergadura.

14. ¿El valor de la oferta económica se debe entender como aproximación de valor a tiempo futuro de 5 años?

Respuesta: No, el valor de la oferta está en términos de valores en horas hombre unitarias, es decir, el costo unitario por cada perfil solicitado. Para hacer comparables las ofertas económicas se estima una desagregación de las 1.600 horas por tipo de perfil que permite llegar a un estimado total anual, sin embargo, es sólo para efectos de la evaluación de la evaluación económica.

15. Solicitamos se permita la extensión del tiempo para la presentación de la oferta, teniendo en cuenta los tiempos de respuesta de las observaciones y la fecha entendida de (30 de marzo del presente) como fecha máxima para la presentación de la misma.

Respuesta: No es posible.

16. ¿La presentación de la oferta económica se debe realizar en Pesos Chilenos, o se permite la presentación en otra moneda?

Respuesta: En el formulario de presentación de Oferta Económica se solicita expresar los precios y tarifas en Unidades de Fomento.

17. De qué manera se evaluará los conocimientos técnicos del rol deseado fuera de requerir el CV?

Respuesta: Para todos los documentos entregados, el Banco se reserva el derecho de validar su autenticidad. Para el caso de los currículums vitae, si no cumplen con el perfil de conocimientos técnicos requeridos e indicados detalladamente en las bases técnicas, quedarán descartados en su oferta técnica. La Empresa debe acreditar con antecedentes de los profesionales que presente, certificaciones y diplomas cursos realizados si dispone de ellos.

18. Debido a que conseguir un rol con los skills tan variados es difícil, ¿se puede entregar el CV de distintas personas que tengan los skills requeridos y así completar el rol de distinta forma?

Respuesta: Si, se puede. Lo importante es que estas personas, sean las que participen en los proyectos que tienen como marco este contrato y estén disponibles cuando se requieran.

19. Debido a que se establece que los requerimientos ya sea de: mantención, desarrollo y soporte son en demanda, como espera manejar la cola de requerimientos y los tiempos asociados ¿Cuál será la prioridad, entendiendo que soporte debiera ser prioridad por ejemplo?

Respuesta: El Banco dará las prioridades para abordar los proyectos, las mantenciones y el soporte. Los proyectos tendrán una etapa de elaboración de requerimientos por parte del Banco, en base a los cuales la empresa elaborará la propuesta de un plan de trabajo (Gantt), en la cual deberá detallar todas las fases indicadas en las bases técnicas. La Empresa deberá coordinar sus recursos para cumplir el plan de trabajo acordado con el Banco. El soporte se requerirá para resolución de incidencias, las cuales, en la práctica ocurren en forma muy ocasional.

20. ¿Como se resolverían por ejemplo el alcance de tiempo de una propuesta de acuerdo a su análisis de requisitos en caso de ser cuestionado por el cliente?

Respuesta: Se resolverán de mutuo acuerdo, con una justificación técnica documentada por la Empresa y aprobada por el Banco.

21. Debido a que se solicitan solo roles, no existe interés en definición de célula ágil o fábrica? ¿Es decir, no se requiere equipo establecido en forma permanente?

Respuesta: No se requiere equipo establecido permanente, sin embargo, la Empresa deberá considerar a los profesionales que presentan en su oferta técnica, y en el caso de cambiarlos en el futuro, éstos deberán cumplir con los mismos requisitos de conocimiento y experiencia requeridos en las bases de licitación. Cualquier cambio de personal que atienda al Banco, debe ser aprobada por éste, y además el Banco se reserva el derecho de solicitar un cambio si no está satisfecho con el desarrollo y comportamiento del profesional.

22. ¿Cuántos requerimientos de soporte esperan tener al mes, de qué tipo y cuánto es el promedio de su resolución, basado en los tickets actuales?

Respuesta: El promedio de tiempo requerido en la resolución de tickets de soporte está en las bases, tabla: multas, numeral V Descripción de los servicios, punto B, letrav. No se puede

entregar información más detallada sobre la frecuencia de los tickets de soporte, solo señalar que ocurren con poca frecuencia y siempre relacionados con la plataforma SIETE.

23. Cuando se refiere a aplicaciones iOS y Android, ¿estas son o no son parte del alcance de conocimientos del profesional, tomando en cuenta que este solo tópico es de un carácter de especialista que no necesariamente tiene los otros skills deseados?

Respuesta: En la actualidad la plataforma dispone de una aplicación desarrollada en IONIC que permite generar las versiones para Android y iOS que se publican en los stores respectivos. La Empresa podrá presentar, si lo requiere, los antecedentes de un profesional adicional a los especificados en las bases (jefe de proyectos, senior, junior), con los conocimientos en desarrollo de aplicaciones móviles, para hacerse cargo del desarrollo y mantención de aplicaciones móviles en caso de que se requiera. La tarifa de este profesional adicional debe estar homologada con la del Consultor Senior o Consultor Junior.

24. De acuerdo a la pregunta antes indicada, ¿se requiere de algún framework de desarrollo híbrido o solo se contempla web movilizada?

Respuesta: Referirse a la respuesta a la pregunta N°23.

25. Si la única diferencia entre los roles de Senior y Junior es la experiencia, ¿de qué manera se espera contar con un profesional junior con el skill requerido si en un año difícilmente podrá tener estos skills y por cierto se pide antigüedad de 2 años en otra instancia de la propuesta?

Respuesta: El profesional junior, es un programador que puede tener 1 o más años de experiencia. La Empresa puede tener varios profesionales junior, con distintos conocimientos técnicos, lo importante que en su oferta, indique los profesionales que en su conjunto (individualmente o en forma complementaria) cumplan con los conocimientos que el Banco requiere.

26. ¿Se puede modificar la evaluación técnica por skill de forma individual? ¿O solo es por rol?

Respuesta: Ver respuesta a pregunta N°25.

27. ¿Se puede indicar precio en UF?

Respuesta: Ver respuesta a pregunta N°16.

28. ¿El precio a evaluar es el neto sin IVA incluido, pensando en los oferentes que no sean exentos de IVA?

Respuesta: El Banco evalúa con el precio total, IVA incluido, ya que no recupera este impuesto.

29. El transfer skill requerido por el cliente, ¿de qué manera quiere resolverlo? ¿De qué formas?

Respuesta: La transferencia de conocimiento asociado a cada proyecto que realice la Empresa para el Banco, se realiza a través de documentos técnicos del proyecto y a través de horas de curso planificadas dentro del proyecto, y antes de la finalización de este.

30. ¿Se requiere de un servicio de QA? ¿O el cliente realizará QA el mismo?

Respuesta: El servicio de QA es de responsabilidad de la Empresa, por cada proyecto o mejora que realice a solicitud del Banco y con su propio staff de profesionales. Cada proyecto desarrollado por la Empresa debe tener un proceso de QA interno que valide la calidad de sus entregables, antes de que la aplicación desarrollada sea desplegada en las plataformas del Banco. Revisar la cláusula Quinta del Anexo B: del contrato de las Bases Técnicas, donde se indican los pasos a seguir y sus hitos.

31. ¿El conocimiento de ETL es requerido?

Respuesta: Para el caso de ETL Power Center no es necesario. Para el caso de Azure Data Factory es un deseable.

32. ¿Se pueden establecer distintos porcentajes de pagos asociados a los hitos de los proyectos (en comparación con el anexo en el documento)?

Respuesta: Los porcentajes de pago están definidos en la cláusula Quinta del Anexo B del contrato indicado en las Bases Técnicas. No se permite otra modalidad de pago.

33. Para el caso del Consultor Junior, se solicita un profesional con mínimo 1 año de experiencia, sin embargo, se solicita que tenga contrato indefinido mínimo de 2 años con la empresa, ¿Esto se puede modificar a menos de un año de contrato indefinido con la empresa?

Respuesta: Si, se considerará al menos 1 año de contrato indefinido.

34. En cuanto a la Propuesta económica, desde 2023, los servicios Profesionales consideran IVA, ¿por esta razón, la comparación de precios se realizará a valores NETOS? ¿O a valores BRUTOS? Pensando en que alguna empresa aún puede facturar servicios exento y empresas como la nuestra quedarían en desventaja.

Respuesta: Ver respuesta a pregunta N°28.

35. ¿Los perfiles propuestos, pueden ser cambiados en caso de adjudicación?

Respuesta: No deben ser cambiados, sin embargo, en casos excepcionales, justificados por la Empresa y aprobados por el Banco se podría cambiar los perfiles para cumplir con los objetivos de algún proyecto específico. Complementar con respuestas a preguntas N°21 y N°25.

36. Existen multas asociadas por cambio de perfiles durante la duración del contrato?

Respuesta: No se indican multas asociadas por este concepto. Ver respuesta 21, 25 y 35.

37. Dentro de los perfiles, no se solicita QA, ¿se podría solicitar más adelante?, en caso afirmativo, ¿cómo se negociará el Costo Mensual de este perfil?

Respuesta: Ver respuesta a pregunta N°30.

38. ¿Para respaldar la experiencia de la empresa, además de presentar contrato vigente, que otro antecedente se debe presentar?

Respuesta: Referirse al numeral 9.3 de las bases de licitación. Puede además incluirse cualquier información relevante sobre los proyectos desarrollados por la Empresa, especificando el detalle técnico que tenga relación con lo solicitado en las bases de esta licitación. Adicionalmente deberá incluirse información de un contacto del cliente que permita validar la información presentada por la Empresa. No es necesario enviar copia del contrato.

39. Respecto al soporte de 20 HH Mensuales, en caso que se consuman más HH en un mes calendario, ¿cómo se aplicará el cobro si son fuera de horario?

Respuesta: El cobro es por horas extras, de acuerdo al numeral V. B) letra iii. del Anexo A de Especificaciones técnicas.

40. ¿Cuánta garantía se espera por servicio?

Respuesta: Se requieren 3 meses de garantía según lo señalado en el requerimiento 8 del numeral V. A) del Anexo A de Especificaciones técnicas.

41. ¿Cuánto tiempo de marcha blanca se considera?

Respuesta: Se requieren 2 meses de marcha según lo señalado en el requerimiento 6 (h). del numeral V. A) del Anexo A de Especificaciones técnicas.

42. ¿Cuántos hitos de pago considera el servicio?

Respuesta: Revisar la cláusula Quinta del Anexo B del Modelo de Contrato a Suscribir.

43. ¿Tipo de facturación?

Respuesta: No se entiende la pregunta. Favor revisar la Cláusula Quinta sobre Forma y lugar de pago del servicio del Modelo de Contrato.

44. ¿Respecto a las multas, cómo se define en caso que el atraso sea por parte del Banco?

Respuesta: Las multas se refieren a causas atribuibles a la Empresa.

45. ¿Después de cuánto tiempo comienza el servicio de Soporte respecto del Desarrollo?

Respuesta: El servicio de soporte es mensual. Referirse al numeral V. letra B) del Anexo A de Especificaciones técnicas.

46. Una vez adjudicada la licitación ¿Cuándo se debe presentar la Garantía del Fiel Cumplimiento del Contrato?

Respuesta: La garantía la debe entregar el adjudicatario junto con el contrato firmado.

47. Una vez adjudicada la licitación ¿Cómo debe ingresarse la Garantía del Fiel Cumplimiento del Contrato? ¿Ante quién o qué Departamento?

Respuesta: La garantía se entrega al personal a cargo de la custodia, cuyos datos de contacto se entregarán cuando se envíe el contrato a firma del proveedor.

48. Con respecto a "el adjudicatario deberá presentar, a más tardar al momento de suscribir el Contrato, una garantía por un monto equivalente al 20% de valor total anual estimado del Contrato, incluido el impuesto correspondiente" ¿Esto corresponde a una boleta en garantía?

Respuesta: Pueden ser otros instrumentos, según se detalla en el numeral 6.2 de las bases.

49. ¿Qué tecnologías utilizan para el desarrollo de aplicaciones móviles?

Respuesta: Referirse a la respuesta a la pregunta N°23.

50. Con respecto al Requerimiento 6 del servicio de desarrollo, se indica que el plan de trabajo debe incluir actividades como: "Análisis detallado de requerimientos y "Storyboard"" y "Confección documento de requerimientos" ¿Estas actividades serán realizadas por personas del Banco o deben ser realizadas por la empresa proveedora? Ya que esta información generalmente es proporcionada por la empresa solicitante del requerimiento, en el caso de ser realizadas por la empresa proveedora, ¿se considerarán las horas de trabajo como parte del proyecto?

Respuesta: El Banco entregará los requerimientos iniciales de un proyecto o iniciativa, y la información provista de requerimientos se puede complementar con información adicional obtenida de reuniones posteriores si la Empresa lo considera necesario. Toda actividad que realice la Empresa en relación con un proyecto solicitado por el Banco se considerará parte del proyecto, y las horas consideradas en estas actividades serán pagadas por el Banco.

51. Con respecto a "Otros aspectos relevantes del requerimiento (6)", punto (b) del servicio de desarrollo ¿Cuánto tiempo se estima que tarde el proceso de aprobación?

Respuesta: La Empresa debe presentar una carta Gantt con las actividades que permitirá abordar el o los trabajos solicitados por el Banco. Para más detalle ver numeral V requerimiento 6) del Anexo A de Especificaciones técnicas

52. Con respecto a "Otros aspectos relevantes del requerimiento (6)", punto (c) del servicio de desarrollo: "Considerar la presencia on-site, cuando el Jefe de Proyecto por parte del Banco lo requiera" ¿Con qué frecuencia se dará esto? ¿Es posible considerar un servicio full remoto?

Respuesta: La presencia on-site podrá ser sólo en casos excepcionales, sin embargo, para efectos de cotización, puede considerarse full servicio remoto.

53. Con respecto a "Otros aspectos relevantes del requerimiento (6)", punto (e), hace referencia a un proceso de DevOps o DevSecOps, generalmente a cargo de un perfil DevOps el cual no se solicita en la cotización ¿Se debe agregar este perfil a la cotización?

Respuesta: No se debe agregar un perfil DevOps, ya que no es necesario.

54. Con respecto a "Otros aspectos relevantes del requerimiento (6)", punto (f), ¿Qué herramientas de monitoreo se esperan integrar?

Respuesta: Para el caso de monitoreo de aplicaciones web, el Banco cuenta con un servicio de monitoreo externo por URL a través de distintos ISP que entregan estadísticas de la disponibilidad de las aplicaciones web y tiempos de respuesta. Para el caso de soluciones cloud, la Empresa debe entregar los procedimientos necesarios que permitan habilitar y configurar el monitoreo de los servicios PaaS que utilicen en nuevos proyectos o iniciativas.

Generales:

55. Es posible realizar el desarrollo de forma remota?

Respuesta: Si, el servicio es en forma remota.

56. El equipo de desarrollo debe ser 100% ofertado por el proveedor o será una modalidad mixta con personas del cliente asignadas al servicio?

Respuesta: El servicio debe ser ofertado completamente por el Proveedor. Sin embargo, durante el desarrollo de los proyectos, requerirá una contraparte técnica en el Banco. Referirse a la respuesta a la pregunta N°8.

57. ¿Cuál es la duración del servicio?

Respuesta: El contrato es por 1 año, con 4 renovaciones automáticas. Ver Cláusula Segunda del Anexo B de las bases de licitación.

58. ¿Cuál es el tamaño inicial del personal en el servicio?

Respuesta: Como mínimo, los 3 profesionales con los perfiles indicados en las Bases, numeral II.b) del Anexo A. Para complementar ver respuestas a preguntas N°21 y N°25.

59. ¿Se espera un crecimiento en el tiempo de los equipos del proveedor?

Respuesta: Ver respuestas a preguntas N°21 y N°25.

60. ¿Podemos ofertar un modelo time&materials?

Respuesta: Se debe considerar que el costo total de un proyecto solicitado por el Banco debe estar definido desde el comienzo del proyecto por la Empresa y aprobado por el Banco, y su valor no puede ser variable durante el desarrollo de este.

61. ¿Pueden confirmar que todas las garantías solicitadas se deben entregar solo en caso de ser los adjudicatarios de la licitación?

Respuesta: La garantía que se solicita es de fiel cumplimiento de contrato, por lo que corresponde entregarla solo al adjudicatario.

Sección III Condiciones Generales del servicio

62. Se menciona que los nuevos desarrollos requieren integrarse con sistemas existentes, ¿esto significa que se requiere construir productos desde cero o evolucionar los actuales?

Respuesta: Ambos casos.

63. Si se requiere construir productos desde cero, ¿cuál es el stack tecnológico esperado para los nuevos sistemas?

Respuesta: Cualquier desarrollo nuevo se construirá sobre las bases de la plataforma on-premise y cloud ya existentes, descritas en el numeral IV del Anexo A. En caso de un proyecto que no esté enmarcado dentro del entorno tecnológico descrito, la Empresa podrá proponer dicho entorno, basado en su experiencia con otros clientes, y el Banco podrá aprobar la propuesta para el desarrollo del nuevo proyecto.

64. Se consideran 1600 horas anuales para el servicio las cuales podrán ser distribuidas dentro de los distintos perfiles de especialistas según la necesidad de servicio requerido. Considerando 160 horas al mes por persona, 1600 horas cubren solo 10 meses de una sola persona. Por favor, confirmar el total de horas estimado

Respuesta: Ver respuestas a preguntas N°21 y N°25.

Sección IV Entorno Tecnológico

65. Software de Escritorio: Microsoft Win10 Enterprise. ¿El Banco entregará los equipos para las personas del proveedor asignadas al servicio?

Respuesta: Todos los recursos de software y hardware para su personal, son de responsabilidad y cargo de la Empresa.

66. Plataforma ETL, ¿se requieren perfiles con skills para desarrollar ETLs?

Respuesta: Ver respuesta a pregunta N°31.

67. Software de Escritorio: Microsoft Win10 Enterprise. ¿Puede el proveedor usar otros sistemas, ejemplo Mac?

Respuesta: El proveedor podrá desarrollar los proyectos en el entorno tecnológico que más le acomode, pero deberá asegurar la total compatibilidad con los sistemas tecnológicos del Banco.

Sección V Descripción de los servicios

68. ¿Se tiene claridad de los productos, integraciones, funcionalidades a construir en el servicio y sus stacks tecnológicos? Favor describirlos

Respuesta: Favor referirse al entorno tecnológico descrito en el numeral IV del Anexo A de las bases de licitación.

69. Servicios de desarrollo e implementación. ¿Puede el proveedor proponer otros entregables (por ejemplo, otros artefactos distintos de UML)?

Respuesta: Si puede.

70. Requerimiento (1): browsers. ¿Se requiere desarrollo desde cero para IE?

Respuesta: Referirse a la respuesta a la pregunta N°62.

71. Requerimiento (1): sistemas operativos. ¿Se requiere desarrollo desde cero en lenguajes nativos iOS y Android?

Respuesta: En la actualidad la plataforma dispone de una aplicación desarrollada en IONIC que permite generar las versiones para Android y iOS. Como requisito la Empresa debe tener manejo en IONIC, y no sería necesario desarrollar en lenguaje nativo, sin embargo, es deseable que la empresa tenga conocimiento en ellos, pero no es un requisito. Referirse a respuesta a pregunta N°23.

72. Requerimiento (4): seguridad. ¿Pueden implementarse mecanismos de validación de seguridad automatizados?

Respuesta: La Empresa puede realizar todas las sugerencias que considere que aporten valor a un proyecto, iniciativa o procesos del Banco, sin embargo, éstos deben ser aprobados por el Banco para su implementación.

73. Requerimiento (6): cronograma. ¿El cronograma puede realizarse y ajustarse por etapas a medida que se avanza, en base a priorización constante?

Respuesta: Dada una carta Gantt debe cumplirse el proyecto a suma alzada, cumpliendo la planificación, a no ser, que existan controles de cambio justificados y aprobados por ambas partes.

74. Requerimiento (6): cronograma. ¿En qué momento se espera contar con cronogramas (parcial o total)?

Respuesta: En cada cotización que el Banco solicite a la Empresa, la Empresa debe establecer un valor por el desarrollo de un proyecto o iniciativa, basada en una planificación (Gantt), de acuerdo con los hitos establecidos en las Bases técnicas. Referirse a la Cláusula Quinta del Anexo B y al requerimiento 6 (h). del numeral V. A) A.2 del Anexo A de las bases de licitación.

75. Otros aspectos relevantes del requerimiento (6). ¿Puede el análisis y diseño realizarse en pequeñas iteraciones adaptables o se espera que todo se haga al inicio?

Respuesta: Se espera que gran parte del diseño de una solución se haga al inicio de cada proyecto o iniciativa. Podría haber pequeñas adaptaciones menores que surjan de aspectos no visualizados al inicio del proyecto y que puedan requerir modificaciones menores.

76. Presencia on-site, ¿puede esta presencialidad ser parcial de solo algunos miembros del equipo o se espera que todo el equipo asista a las dependencias del Banco?

Respuesta: Ver respuesta a pregunta N°52.

77. monitoreo. ¿Existen herramientas operando de observabilidad y visibilidad? ¿cuales?

Respuesta: Existen herramientas operando a distintos niveles para aplicaciones, infraestructura y seguridad. No es posible dar más detalles sobre estos servicios antes de la adjudicación de la licitación.

78. Marcha blanca. Se menciona que los tiempos muertos serán de cuenta el proveedor, pero no se menciona la modalidad para los tiempos activos de trabajo realizado por el proveedor, ¿cómo el Banco plantea el pago (o ausencia de él) durante esos 2 meses?

Respuesta: Existen 2 modalidades de pagos, por proyecto y por soporte. Para el caso de proyecto o iniciativas referirse a la Cláusula Quinta del del Anexo B, y para el caso de actividades de soporte, serán pagos mensuales como se describe en el numeral V.B) del Anexo A en las bases de licitación.

Sección Servicios de Soporte y Mantenimiento post-implementación

79. ¿Las 20 horas estimadas son por cada producto implementado? ¿o por la totalidad de ellos?

Respuesta: Esto se refiere a las solicitudes de soporte. Favor referirse a lo descrito en el numeral V.B) del Anexo A en las Bases de licitación.

80. ¿El alcance del soporte son las componentes y productos nuevos desarrollados por el proveedor o se espera lo mismo para los sistemas SIETE en producción?

Respuesta: Es para los productos nuevos desarrollados y para los sistemas SIETE actuales en producción. Favor referirse a lo descrito en el numeral V.B) del Anexo A en las bases de licitación.

81. Modalidades de soporte. ¿Quién atiende a cada uno de los niveles de soporte?

Respuesta: Todo tipo de soporte deberá ser abordado por la Empresa y los tiempos de resolución se definirán en base al nivel de criticidad que corresponda.

82. ¿Dentro del contexto de Soporte, el Banco entregaría todos los accesos necesarios para operar sobre las plataformas, ¿On premise y Cloud?

Respuesta: El Banco entregará los accesos para ambiente de desarrollo a la Empresa, para identificación de problemas sobre ambientes de producción. Para revisión de problemas en ambientes productivos, se realizará un trabajo en conjunto con los administradores de las plataformas productivas del Banco y la Empresa, lo que permitirá darle a esta última todos los antecedentes necesarios para la resolución del ticket de soporte.

83. En el caso de ocurrir un masivo o incidente interno respecto a la infraestructura On premise, Los SLA indicados en las bases, (niveles de servicio de soporte) numeral A3 n°5, ¿Se mantienen?

Respuesta: Los SLA indicadores en el numeral referido, aplicarán solo a la plataforma SIETE descrita en el numeral IV del Anexo A de las Bases de licitación, y no cuando el problema sea consecuencia de un problema mayor en la infraestructura del Banco.

84. ¿En el caso que la respuesta fuera positiva, cuentan con un plan de comunicaciones para los proveedores de servicio?

Respuesta: Todo el soporte de la plataforma SIETE se comunicará de la forma más expedita posible a la Empresa, la cual debe mantener canales adecuados para que el Banco pueda

comunicarse con ella, es decir, teléfono, correo electrónico y whatsapp. Además, ésta debe estar disponible para cuando el interlocutor del Banco requiera establecer contacto con la contraparte de la Empresa. Refiérase a la respuesta 95.

85. ¿Tomando en cuenta los niveles de servicio y en el contexto de la continuidad operativa de servicios y plataformas involucradas en estas bases, EL Banco cuenta con un DRP o BCP? declarado y actualizado?

Respuesta: El Banco cuenta con ambos.

86. ¿Dentro de la Actual plataforma como servicios (PaaS) del Banco, se cuenta con una arquitectura redundante o en alta disponibilidad?

Respuesta: La actual plataforma Cloud es redundante y tiene alta disponibilidad.

87. ¿Existe una base de conocimiento declarada dentro de la actual plataforma de Help desk?

Respuesta: No existe una base de conocimiento de los errores comunes dentro de la plataforma.

88. El Banco cuenta con un mapa de todos los sistemas involucrados en el servicio, en el caso de que la respuesta fuera positiva, ¿Dicha información será entregada al proveedor del Servicio de Desarrollo, Soporte y Mantención Plataforma Siete?

Respuesta: El Banco cuenta con esquemas de la infraestructura y servicios de la plataforma SIETE sobre la que opera cada aplicación, y esta puede ser compartida con la Empresa al momento de adjudicarse la licitación.

89. En el caso dentro del cual, la solución de un requerimiento crítico demorará más del tiempo declarado en los niveles de servicio, por causas ajenas al proveedor, ¿no debiese aplicar las multas?, favor confirmar.

Respuesta: Tal como se señala en la cláusula octava del Modelo de Contrato, el Banco podrá aplicar una multa por causas atribuibles a la Empresa.

90.Cuál sería el standard de niveles de servicio de Incidentes y Requerimientos (inicio y término).

Respuesta: Favor referirse a la tabla: Multas en el numeral V. B) v. Anexo A de las Bases de licitación para SLA relativo a soporte de incidentes. En relación con requerimientos de nuevos proyectos e iniciativas se acordará una planificación (Gantt) entre la Empresa y el Banco.

91. De acuerdo con tabla del numeral A3 párrafo 5, niveles de servicio de soporte, cuál sería la función y/o rol del mitigador? ¿y su nivel de resolución?

Respuesta: El mitigador se refiere a la propuesta de resolución por parte de la Empresa que permita llevar a la plataforma a una operación normal, previa al incidente.

92. ¿Dentro de las Mantenciones correctiva o preventiva, cuales serían los tiempos de resolución de cada una?, las preventivas estarían sujetas a los niveles de servicio declarados?

Respuesta: Mantenciones preventivas y correctivas son planificadas como nuevas iniciativas. Para ello el Banco elabora un documento de requerimientos a la Empresa, la cual a su vez elabora una propuesta para ser abordada en base a un plan de costos y tiempo consensuado con el Banco.

93. ¿Cuál serían el o los alcances, si la falla de alguno de los aplicativos de la plataforma siete es compartida por dos proveedores de servicio?

Respuesta: La mantención o implementación de nuevos proyectos, estará a cargo de un único proveedor.

94. De acuerdo con las modificaciones nombradas en reunión informativa del pasado 15 de marzo, respecto a los perfiles y antigüedad del equipo de trabajo, ¿cuál serían los nuevos alcances?

Respuesta: Referirse a las respuestas a las preguntas N°25 y N°33.

95. Dado que se trata de un servicio de soporte y requerimiento el Banco proporcionará acceso a alguna ticketera de servicio y/o alguna plataforma de gestión de servicios? ¿o esta opción estará a cargo del prestador?

Respuesta: Esta debe ser provista por la Empresa.

96. ¿Se podrán cotizar servicios fuera de lo indicado en las bases de licitación?

Respuesta: Sólo se debe presentar los precios y tarifas indicados en el formulario de presentación de Oferta Económica

97. ¿Dentro del numeral IV letra a (Tabla), indica Capa de presentación, los aplicativos presentados en la tabla, constituye a todo el catálogo de servicios?

Respuesta: Las aplicaciones web presentadas en la tabla corresponden al catálogo completo de aplicaciones expuestas hacia Internet. Hay otros servicios en la red interna que son parte de la plataforma y que están descritos en el numeral IV del Anexo A.

98. EN los casos dentro de las cuales se soliciten accesos especiales para dar solución al incidente y/o requerimientos a la plataforma Siete, el Banco aplica alguna revisión de seguridad y/o Ciberseguridad?, ¿cuánto tiempo llevaría la aprobación en el caso que exista un ticket activo?

Respuesta: La revisión de ciberseguridad por los desarrollos, son de responsabilidad de la Empresa. El Banco adicionalmente puede realizar una revisión de ciberseguridad adicional, si lo estima conveniente.

99. Subcontratación: De acuerdo a lo dispuesto en el punto 13 de la Bases Administrativas y la cláusula 18 del modelo del contrato, está prohibida la posibilidad de subcontratación. ¿Incluye esta prohibición la subcontratación entre empresas del mismo grupo empresarial?

Respuesta: Sí, en atención a que serán empresas distintas a la adjudicada.

100. Limitación de responsabilidad/modificación contractual: Tal y como se recoge en la cláusula vigesimosegunda del contrato, seremos responsables por los daños y perjuicios directos que causemos al Cliente (salvo en los casos de dolo en los que seremos responsables por todos los daños y perjuicios). Por todo ello, en caso de que fuésemos los adjudicatarios de este Contrato, ¿existe la posibilidad de negociar/modificar los términos del modelo de Contrato (como por ejemplo: limitar la responsabilidad al importe del Contrato)?

Respuesta: No es posible efectuar los ajustes que plantea.

101. BASES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS A.2. Procedimiento de solicitud de Servicios de Desarrollo - h) La Empresa deberá garantizar el uso de software licenciado con todos los derechos legales al proveer los Servicios al Banco. En caso de requerirse software que el Banco deba licenciar o herramientas de software propietarios que solo se requieren dada la arquitectura elegida por el Banco, ¿estas licencias serán de cargo del Banco?

Respuesta: Todos los recursos de hardware y licencias de software son de responsabilidad y con cargo de la Empresa

102. BASES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS A.3. Precio y la forma de pago de los Servicios de Desarrollo e Implementación El Banco pagará a la Empresa cada servicio de Desarrollo e Implementación que se realice, en cinco cuotas, de acuerdo al cumplimiento de 5 hitos, según se detalla en la Cláusula Quinta del contrato. Debido a que podría haber solicitudes que con plazos de entrega cortos, para los cuales 5 hitos podría ser administrativamente más complejo, ¿es posible incorporar un párrafo similar a esto en esta cláusula? Las partes establecen que los referidos hitos podrán ser modificados en cuanto a la cantidad de hitos, en función de la estrategia de la prestación del servicio acordado con Banco Central.

Respuesta: Los pagos se harán de acuerdo con lo indicado en la Cláusula Quinta del Anexo B.

103. BASES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS NOVENO: Garantía por fiel cumplimiento de Contrato Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que se deriven del presente Contrato, la Empresa hace entrega en este acto de una Garantía por fiel cumplimiento de Contrato (la ""Garantía""), por la suma de \$ [____], monto equivalente al 20% del valor anual del Contrato, impuestos incluidos" Dado que el único servicio bajo este contrato que tiene horas definidas de contratación es el servicio de soporte, ¿es correcto asumir que el monto de la garantía, se calcula en base al precio de soporte anual? En caso de no ser así, por favor especificar la forma de calcular dado que en las mismas bases indican que el Banco no asegura que se contraten las 1600 horas de mantenimiento, pudiendo ser más, menos o incluso cero.

Respuesta: Efectivamente el cálculo del monto de la garantía se refiere al monto anual bruto del servicio de soporte.

104. Bases Administrativas y Técnicas Plataforma SIETE Dado que la plataforma SIETE es un sistema actualmente existente en el Banco, el cual fue desarrollado por el Banco

o por terceros. Para que un NUEVO PROVEEDOR que no conoce el aplicativo, su documentación, código fuente, bases de datos, etc., pueda brindar un Servicio de Soporte que sea efectivo y que le permita comprometer los SLA solicitados en las bases, se requiere de un proceso de TOMA DE CONTROL, período en el cual el proveedor hace su "due diligence", levantamiento, análisis y estudio del aplicativo, que le permita comprometer los SLAs del servicio. No se aprecia este proceso como considerado dentro del proceso pensado por el Banco. ¿se asume que el Banco considera solo como oferentes a empresas que ya conocen el aplicativo SIETE? ¿Tiene en consideración el Banco el riesgo que conlleva para su operación el iniciar un servicio de soporte con un proveedor que no conoce el aplicativo? Recomendamos agregar a las bases el periodo de TOMA DE CONTROL.

Respuesta: En la práctica, todo el servicio de soporte recae en los desarrollos nuevos implementados por la Empresa. Si en caso de requerir soporte por algún aplicativo ya construido previamente, será requerido como una solicitud de asesoría, que estaría dentro de concepto de desarrollo nuevo también.

El Banco entregará toda la información técnica de los aplicativos actualmente en operación, para que la Empresa pueda integrar correctamente sus desarrollos y genere una base de conocimiento previo, al inicio de los servicios.

105. Bases Administrativas y Técnicas, punto V, A.1, Requerimiento (4) La empresa debe realizar antes del paso a producción de cada componente, una certificación de seguridad. Cuando se tratan de desarrollo sobre aplicativos que ya existen en el entorno del Banco. ¿Cuenta el Banco con herramienta de inspección de código estático que estará disponible para que se analicen los fuentes entregables? Si la respuesta es SI, ¿cuál es la herramienta?

Respuesta: El Banco cuenta con herramientas que permiten hacer revisión de la calidad del código fuente, estos detalles serán entregados a la Empresa que se adjudique la licitación. Complementar con respuesta a pregunta N°98.

106. Bases Administrativas y Técnicas, punto V, A.1, Requerimiento (4) La empresa debe realizar antes del paso a producción de cada componente, una certificación de seguridad. Cuando se tratan de desarrollo sobre aplicativos que ya existen en el entorno del Banco. ¿Estas aplicaciones ya pasaron por este análisis, no cuentan con vulnerabilidades pre-existentes? ¿Se entiende en este caso que la mitigación de vulnerabilidades que debe realizar el proveedor corresponde a solo las vulnerabilidades introducidas por el nuevo código fuente desarrollado por el proveedor?

Respuesta: Así es, la mitigación de vulnerabilidades que debe realizar el proveedor corresponde solo a las vulnerabilidades introducidas por el nuevo código fuente desarrollado por el proveedor.

107. Bases Administrativas y Técnicas, punto V, A.1, Requerimiento (6), letra (e) Incluir todas las actividades necesarias para dejar operativa cada componente en las plataformas. Para esto la empresa deberá implementar un procedimiento de instalación que requiera mínima intervención humana. ¿Cuenta el Banco actualmente con CI/CD para la plataforma SIETE? ¿Se considera para los próximos desarrollos?

Respuesta: El Banco no cuenta con CI/CD para la plataforma SIETE y no existe un plan de implementarlo en el corto plazo. Sin embargo, se debe considerar que si por políticas del Banco, se incorporara CI/CD en el futuro, la Empresa deberá considerarlo y adoptarlo en sus próximos desarrollos. Complementar con respuesta a pregunta N°53.

108. Bases Administrativas y Técnicas, punto V, A.1, Requerimiento (8) Considerar todas las garantías de los productos desarrollados en un plazo de 3 meses. Durante el periodo de garantía la solución debe contar con el servicio de soporte descrito en la letra B del numeral V del presente Anexo ¿Puede el Banco especificar que la garantía será accionada una vez que el Banco diagnostica que efectivamente se trata de un error del software desarrollado por el proveedor? ¿o puede el diagnóstico del incidente antes de ser reportado como garantía ser cargado o ejecutado por las horas del servicio de soporte? Esto específicamente busca proteger al proveedor, en caso que el Banco reporte como "Garantía" errores operacionales, es decir, errores de usuario o errores/incidentes causados por la infraestructura del Banco, que no causados por un error en el producto entregado por el proveedor. en estos casos las horas de diagnóstico que incurre el proveedor no están cubiertas por ningún contrato.

Respuesta: Las horas utilizadas para el diagnóstico serán parte de las horas de soporte.

109. Bases Administrativas y Técnicas, punto V, A.1, Requerimiento (14) Para la aplicación móvil "BDE Móvil" se requiere que la Empresa realice en forma periódica (cada 3 meses) una revisión del cumplimiento del código de la aplicación con las nuevas políticas para publicación en Google Play y Apple Store. ¿Las horas que se utilicen en esta actividad, serán cargadas a la bolsa de horas de mantención o a las del servicio de soporte?

Respuesta: Serán cargadas a las horas de soporte.

110. Bases Administrativas y Técnicas, punto V, A.2, letra (f) Garantía. Durante la garantía, el proveedor deberá disponer de los mecanismos de soporte especificados en este Anexo ¿Puede el Banco especificar que la garantía será accionada una vez que el Banco diagnostica que efectivamente se trata de un error del software desarrollado por el proveedor? ¿o puede el diagnóstico del incidente antes de ser reportado como garantía ser cargado o ejecutado por las horas del servicio de soporte? Esto específicamente busca proteger al proveedor, en caso que el Banco reporte como "Garantía" errores operacionales, es decir, errores de usuario o errores/incidentes causados por la infraestructura del banco, que no causados por un error en el producto entregado por el proveedor. en estos casos las horas de diagnóstico que incurre el proveedor no están cubiertas por ningún contrato.

Respuesta: En cada caso deberá existir un análisis inicial desde el Banco que permita determinar el origen de la falla. Si el Banco requiere apoyo de la Empresa para determinar la causa de la incidencia, estas horas deben ser cargadas como Soporte. Aquellas fallas o incidencias detectadas, que tengan relación con problemas en la infraestructura o la operación del Banco, no serán consideradas como responsabilidad de la Empresa.

111. Bases Administrativas y Técnicas, punto V, B Servicio de Soporte ¿Puede el Banco especificar que el servicio de soporte es solo a las aplicaciones que forman parte de la

plataforma SIETE?, es decir, no implica soporte a infraestructura (servidores, telecomunicaciones, sites, storage, licencias de software, etc.).

Respuesta: El alcance del servicio de soporte considera sólo la plataforma SIETE, con sus procesos, aplicaciones, bases de datos, infraestructura y todos los componentes tecnológicos que la conforman.

112. Bases Administrativas y Técnicas, punto V, B, numeral iii. Horarios: Horario extraordinario. Si el Contrato para el Servicio de Soporte que está solicitando el Banco considera solo 20 HORAS HABILES y en función de éstas hace su evaluación, ¿Debería el Banco indicar un aproximado y/o agregar a esta solicitud una cantidad de HORAS EXTRAORDINARIAS para que el proveedor pueda planificar y valorizar su servicio de soporte considerando disponibilidad fuera de horario hábil? Esto es porque si el contrato de soporte solo considera horas hábiles, el proveedor valorizará su servicio SIN CONSIDERAR ESTAR DISPONIBLE EN HORARIO EXTRAORDINARIO y por lo tanto el atender solicitudes o incidentes fuera de horario hábil quedará a voluntad del proveedor sin una obligación al respecto.

Respuesta: No es posible estimar estas horas debido a que en la práctica ocurren con muy baja frecuencia, sin embargo, la Empresa debe considerar que son casos aislados, y por lo tanto, debe permitir mantener un canal de comunicación ya mencionados en la respuesta 84.

113. Bases Administrativas y Técnicas, punto V, B, numeral V. Niveles de servicio de soporte; ¿Puede el Banco especificar que el servicio de soporte es solo a las aplicaciones que forman parte de la plataforma SIETE?, es decir, las multas asociadas a los tiempos de respuesta (mitigador o solución) se debe especificar que no pueden estar considerados en estos, problemas fuera del alcance del proveedor como por ejemplo errores de usuario, errores operacionales del Banco, errores de infraestructura del Banco, indisponibilidad del site, errores del software base (sistemas operativos, bases de datos, etc).

Respuesta: Ver respuesta a pregunta N°111.

114. Bases Administrativas y Técnicas, VIGESIMO OCTAVO: Evaluación de proveedores Plazo: Se refiere a la oportunidad de entrega de los bienes o servicios contratados y si el Proveedor cumplió con las fechas y/o plazos pactados. Se solicita indicar que en casos que los plazos y fechas pactadas no se cumplan por causas atribuibles al Banco o a terceros relacionados con el Banco, como por ejemplo, atrasos en la entrega de insumos por parte del Banco, atrasos en los procesos del Banco, no se verá afectada la evaluación del proveedor.

Respuesta: En los casos en que el Banco sea responsable de atrasos en la planificación de una iniciativa, proyecto o mantención, en la evaluación no se comprometerá a la Empresa proveedora de servicios, particularmente en lo que tiene relación a actividades del Banco. Se evaluará a la Empresa sólo en las actividades en que figure como responsable de una actividad.