

CONSULTAS LICITACIÓN 90005062
“SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN SISTEMA SAP”

De acuerdo al calendario del proceso de Licitación 90005062, a continuación se presentan las consultas recibidas con sus respectivas respuestas.

1 ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. MULTAS POR ATRASOS O INCUMPLIMIENTOS. Página 41. La Empresa no podrá, en ninguna circunstancia, cuestionar en el llamado el grado de criticidad que el Banco le otorgue a un problema o falla. La versión más reciente de ITIL:- Define un INCIDENTE como una interrupción no planificada de un servicio de TI o una reducción de la calidad de un servicio de TI.- Define un PROBLEMA como la causa o posible causa de uno o varios INCIDENTES. Favor confirmar que el Banco acepta las definiciones estandarizadas de ITIL para INCIDENTE y PROBLEMA.

Respuesta: No se acepta la propuesta de definiciones. Un incidente no necesariamente se refiere a un servicio de TI o reducción de la calidad de un servicio de TI, un incidente también puede ser por un tema funcional que no permita la ejecución de una operación de negocio. El Banco define los términos de incidentes en el Número 2: Definiciones / Glosario de Términos.

2 ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. MULTAS POR ATRASOS O INCUMPLIMIENTOS. Página 41. La Empresa no podrá, en ninguna circunstancia, cuestionar en el llamado el grado de criticidad que el Banco le otorgue a un problema o falla. La versión más reciente de ITIL no considera el concepto FALLA (es decir, FALLA no pertenece al dominio de conocimiento del marco ITIL). Se le solicita al Banco que por favor entregue una definición formal (idealmente perteneciente a algún marco estandarizado para los servicios TI), del concepto "FALLA", o bien eliminarlo de las bases y mantener únicamente los conceptos estandarizados en ITIL.

Respuesta: No se acepta la propuesta. En el contexto de las Bases la palabra falla debe entenderse como incidente. El Banco define los términos de incidentes en el Número 2: Definiciones / Glosario de Términos.

3 ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. MULTAS POR ATRASOS O INCUMPLIMIENTOS. Página 41. La Empresa no podrá, en ninguna circunstancia, cuestionar en el llamado el grado de criticidad que el Banco le otorgue a un problema o falla. Favor confirmar que el Banco se obliga a que la criticidad de los incidentes reportados al servicio correspondan siempre con la Descripción mencionada en la tabla sin nombre de las páginas 40 y 41. De otra manera, nada detendría al Banco de declarar todos sus incidentes como críticos, y la mencionada unilateralidad de la página 41 afecta la estimación del tipo de criticidad que tendrán los incidentes reportados por el Banco, y por tanto, repercute encareciendo la tarifa.

Respuesta: El Banco declarará la criticidad de los incidentes según la definición escrita en las especificaciones técnicas en el Número 2: Definiciones / Glosario de Términos, Número

3: Situación Actual en el título Procesos Críticos, y en el Número 17: Multas por Atrasos e Incumplimiento.

4 ANEXO B MODELO DE CONTRATO A SUSCRIBIR SEGUNDO: Vigencia del Contrato. Página 42. El presente Contrato tendrá una vigencia de un año, contado desde la fecha de suscripción. Al término de este período, se renovará automáticamente por otro período de igual duración, con un máximo de 4 renovaciones. En el portal Ariba se señala que el plazo de contratación es por 60 meses, lo que no corresponde exactamente con lo referido en el texto citado. Favor aclarar.

Respuesta: Los 60 meses corresponden al plazo máximo del contrato considerando el primer año de vigencia y sus cuatro renovaciones.

5 ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. El documento no tiene un capítulo único que concentre el SLA del servicio que el Banco busca contratar. Favor confirmar que el SLA que el Banco solicita está definido únicamente por los contenidos de las secciones 5.3 Niveles de Servicio, 5.4 Acuerdos de Nivel de Servicios para Atención de incidentes, Soporte y Mejora correctiva, y 5.5. Acuerdos de Nivel de Servicio Mejora evolutiva y mantenimiento (Requerimientos).

Respuesta: Se confirma que la definición de SLA está en las secciones 5.3, 5.4 y 5.5.

6 ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS⁸. HORAS CONSIDERADAS. Página 30. La cantidad de horas estimadas para este Servicio corresponde a 424 horas mensuales. Favor confirmar que las multas por atrasos o incumplimientos no aplican a los incidentes, problemas o requerimientos cuya solución deba ser atendida después de consumidas las 424 horas mensuales.

Respuesta: Las multas se aplicarán para todo tipo de solicitud al Proveedor, según los tiempos y SLA definidos, independiente que las horas consumidas exceden las 424 horas mensuales.

7 Calendario de actividades. Presentación de Ofertas: 31 de julio de 2023, hasta las 14:00 horas. La documentación requerida por el Banco en este proceso es cuantiosa. Se solicita por favor postergar en 2 semanas la fecha de presentación de la oferta.

Respuesta: No se considera postergar la fecha de entrega.

8 ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. 3 SITUACIÓN ACTUAL MÓDULOS IMPLEMENTADOS. Páginas 21 y 24. Para el mencionado Servicio, la Empresa deberá contar con la experiencia y conocimientos necesarios para su ejecución, según las mejores prácticas de SAP, considerando en particular, los módulos y productos implementados en el Banco, los cuales corresponden a: FI Financiamiento, CO Controlling, FM Fund Management [...]CO-FM - Controlling-Control Presupuestario. El Banco hace referencia al sub-módulo de Fund Management (FM), pero lo hace como si fuera un Sub-Módulo de Controlling (CO), cuando en realidad es un módulo de Finanzas (FI). Por favor verificar la siguiente URL de la documentación oficial de SAP:

https://help.sap.com/doc/a7b666550852bd7de10000000a44538d/700_SF20%20006/en-US/91cfba538c95b54ce10000000a174cb4.html

Por favor rectificar que el módulo implementado por el Banco es FI-FM, y no CO-FM.

Respuesta: Se tiene implementado SAP FI-FM.

9 ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. 14 REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR, 14.2. Experiencia del Equipo de Trabajo. Página 37. 4. Consultor de Control Presupuestario (Módulo CO-FM)5. Consultor Financiero Contable (Módulo FI). Como se revisó en una pregunta anterior (n° 8), la especialidad del submódulo de Fund Management (FM), es dominio de un consultor de Finanzas (FI), y no de Controlling (CO). Considerando lo expuesto, favor aclarar si el Banco busca un único consultor certificado FI que tenga experiencia en contabilidad y normas chilenas, y que además tenga experiencia en FM; o bien busca dos consultores FI: uno con experiencia en contabilidad y normas chilenas, y otro distinto que tenga experiencia en FM.

Respuesta: El Banco puede aceptar un consultor que cumpla con los requisitos y experiencia de ambos módulos, o puede aceptar dos consultores separados que cumplan cada uno con el requisito y experiencia del módulo asignado según las Bases.

10 BASES ADMINISTRATIVAS. 9.4. Evaluación Técnica y 9.5. Evaluación Económica. Páginas 12 y 17. B EVALUACION DEL EQUIPOB.1 Años de experiencia del Encargado Técnico del servicio. En la Evaluación técnica, se incluye como parte del "EQUIPO" del Servicio a un "Encargado Técnico". Este perfil es evaluado, y se entiende que al evaluar su experiencia, el Banco está interesado en que el profesional presentado por el proveedor sea el mejor disponible. Pero extrañamente, este perfil no es parte de la Evaluación Económica. Debido a que el Banco estima que el precio por el todo el SERVICIO es únicamente la tarifa de cada especialidad de consultoría, es como si las horas de trabajo de este profesional tuvieran costo 0. Favor aclarar por qué este perfil no está incluido en la Evaluación Económica.

Respuesta: El perfil de Gestor del Contrato (Interlocutor Válido o Encargado Técnico) no está considerado en el consumo y en el pago de horas porque el contrato se enfoca en el pago por los consultores.

11 BASES ADMINISTRATIVAS. 9.4. Evaluación Técnica y ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 14. REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR 14.2. Experiencia del Equipo de Trabajo. Página 14. B.13 Consultor SAP Solution Manager Mínimo 3 años y con experiencia técnica requerida. Respecto del consultor de SAP Solution Manager (12.), las Especificaciones Técnicas indican que dentro de la "Experiencia Técnica Requerida" está 12.3 Experiencia en Tecnología JAVA + ABAP. (NetWeaver). Sobre lo anterior, la experiencia en el Equipo del Proveedor sobre la tecnología NetWeaver (ABAP o Java) la aporta el Consultor SAP Basis (3.), pues realmente es un anacronismo llamar de esta forma (Basis) al consultor SAP NetWeaver, que además es el nombre de su certificación (no Basis). Favor confirmar que no es necesario que el consultor SolMan tenga experiencia en la Tecnología SAP NetWeaver,

pues ese conocimiento lo aporta el perfil profesional del Consultor Basis (o más correctamente Consultor SAP NetWeaver).

Respuesta: Hay servicios que funcionan en la instancia JAVA y que el consultor SAP Solution Manager debe administrar, como equipo, se entiende que pueda apoyarse en actividades con el consultor SAP Basis.

12 BASES ADMINISTRATIVAS 9.4. Evaluación Técnica y ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 14. REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR 14.2. Experiencia del Equipo de Trabajo. Página 14. B.13 Consultor SAP Solution Manager Mínimo 3 años y con experiencia técnica requerida. Respecto del consultor de SAP Solution Manager (12.), las Especificaciones Técnicas indican que dentro de la "Experiencia Técnica Requerida" está 12.4 Experiencia en integraciones sistemas SAP y No SAP. Sobre lo anterior, la experiencia en el Equipo del Proveedor sobre integraciones SAP y No SAP la aporta el Consultor SAP PO (9.), pues de las integraciones SAP y No SAP es justamente de lo que el sistema SAP Process Orchestration se ocupa. Favor confirmar que no es necesario que el consultor SolMan tenga experiencia en integraciones SAP y No SAP, pues ese conocimiento lo aporta el perfil profesional del Consultor SAP PO.

Respuesta: SAP Solution Manager ofrece entre sus servicios el monitoreo de las integraciones, se solicita tener conocimiento para la configuración del servicio en SOLMAN_SETUP, mas no es necesario que tenga experiencia en construcción de integraciones en SAP PO.

13 BASES ADMINISTRATIVAS 9.4. Evaluación Técnica y ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 14. REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR 14.2. Experiencia del Equipo de Trabajo. Página 14. B.13 Consultor SAP Solution Manager Mínimo 3 años y con experiencia técnica requerida. Respecto del consultor de SAP Solution Manager (12.), las Especificaciones Técnicas indican que dentro de la "Experiencia Técnica Requerida" está 12.4 Experiencia en integraciones sistemas SAP y No SAP. Sobre lo anterior, la experiencia en el Equipo del Proveedor sobre integraciones SAP y No SAP la aporta el Consultor SAP PO (9.), pues de las integraciones SAP y No SAP es justamente de lo que el sistema SAP Process Orchestration se ocupa. Favor confirmar que no es necesario que el consultor SolMan tenga experiencia en integraciones SAP y No SAP, pues ese conocimiento lo aporta el perfil profesional del Consultor SAP PO."

Respuesta: Ver respuesta de pregunta N°12.

14 BASES ADMINISTRATIVAS 9.4. Evaluación Técnica y ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 14. REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR 14.2. Experiencia del Equipo de Trabajo. Página 14. B.13 Consultor SAP Solution Manager Mínimo 3 años y con experiencia técnica requerida. Respecto del consultor de SAP Solution Manager (12.), las Especificaciones Técnicas indican que dentro de la "Experiencia Técnica Requerida" está 12.5 Experiencia en integración con TOMCAT + SYBASE. Sobre lo anterior, no parece pertinente requerir como

una mínimo obligatorio (quizás sí como un deseable), que el Consultor SolMan tenga conocimiento en una tecnología NO SAP (y no relacionada con SolMan), como lo es el servidor de aplicaciones TOMCAT. Favor confirmar que no es necesario que el consultor SolMan tenga experiencia en TOMCAT.

Respuesta: Se confirma, la experiencia de TOMCAT y Sybase es un deseable.

15 BASES ADMINISTRATIVAS 9.4. Evaluación Técnica y ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 14. REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR 14.2. Experiencia del Equipo de Trabajo. Página 14. B.13 Consultor SAP Solution Manager Mínimo 3 años y con experiencia técnica requerida. Respecto del consultor de SAP Solution Manager (12.), las Especificaciones Técnicas indican que dentro de la "Experiencia Técnica Requerida" está 12.5 Experiencia en integración con TOMCAT + SYBASE. Sobre lo anterior, no parece pertinente requerir como un mínimo obligatorio que el Consultor SolMan tenga conocimiento en una base de datos, cualquiera sea esta. La administración y operación de una base de datos no forma parte de los conocimientos que SAP certifica para un consultor SolMan. Favor confirmar que no es necesario que el consultor SolMan tenga experiencia en bases de datos.

Respuesta: Ver respuesta de pregunta N°14.

16 BASES ADMINISTRATIVAS 9.4. Evaluación Técnica y ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 14. REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR 14.2. Experiencia del Equipo de Trabajo. Página 14. B.13 Consultor SAP Solution Manager Mínimo 3 años y con experiencia técnica requerida. Respecto del consultor de SAP Solution Manager (12.), las Especificaciones Técnicas indican que dentro de la "Experiencia Técnica Requerida" está 12.8 Experiencia integración Portales, ERP, PI/PO. Sobre lo anterior, la experiencia en el Equipo del Proveedor sobre integraciones SAP y No SAP la aporta el Consultor SAP PO (9.), pues de las integraciones SAP y No SAP es justamente de lo que el sistema SAP Process Orchestration se ocupa. Favor confirmar que no es necesario que el consultor SolMan tenga experiencia en integraciones SAP y No SAP, pues ese conocimiento lo aporta el perfil profesional del Consultor SAP PO.

Respuesta: Ver respuesta de pregunta N°12.

17 BASES ADMINISTRATIVAS 9.4. Evaluación Técnica y ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 14. REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR 14.2. Experiencia del Equipo de Trabajo. Página 14. B.13 Consultor SAP Solution Manager Mínimo 3 años y con experiencia técnica requerida. Respecto del consultor de SAP Solution Manager (12.), las Especificaciones Técnicas indican que dentro de la "Experiencia Técnica Requerida" está 12.9 Contar con conocimiento ABAP en ampliaciones y exit de usuarios del módulo. Sobre lo anterior, la experiencia en el Equipo del Proveedor sobre ABAP en ampliaciones y exit de usuarios la aporta el Consultor ABAP (1.). Favor confirmar que no es necesario que el consultor SolMan tenga experiencia sobre ABAP en ampliaciones y exit de usuarios, pues ese conocimiento lo aporta el perfil profesional del Consultor ABAP.

Respuesta: SAP Solution Manager ofrece entre sus servicios el análisis de código, se solicita tener conocimiento para la configuración del servicio en SOLMAN_SETUP, mas no es necesario que tenga experiencia sobre ABAP.

18 BASES ADMINISTRATIVAS 9.4. Evaluación Técnica y ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 14. REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR 14.2. Experiencia del Equipo de Trabajo. Página 14. B.13 Consultor SAP Solution Manager Mínimo 3 años y con experiencia técnica requerida. Respecto del consultor de SAP Solution Manager (12.), las Especificaciones Técnicas indican que dentro de la "Experiencia Técnica Requerida" está 12.10 Experiencia de la Metodología ASAP-Activate. Sobre lo anterior, la experiencia en el Equipo del Proveedor sobre la Metodología ASAP-Activate la aporta el Jefe de Proyecto SAP (15.). Favor confirmar que no es necesario que el consultor SolMan tenga experiencia en la Metodología ASAP-Activate, pues ese conocimiento lo aporta el perfil profesional del Jefe de Proyectos.
Respuesta: Es un deseable que el consultor SolMan tenga experiencia en la Metodología ASAP-Activate.

19 ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 14. REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR 14.1. Experiencia del Proveedor. Página 35. Poseer certificación en: i. Support Authorization - Sap BAiO; ii. Support Authorization - DB&DM; iii. Support Authorization - SAP HANA. En el proceso anterior (90003152), el Banco cambió sus bases y emitió la siguiente aclaración: "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.". En la documentación oficial de SAP (https://partneredge.sap.com/content/dam/public/dni/cert/Partner_Certificate_Info.pdf) se indica claramente que las certificaciones de tipo "Support authorization" pertenecen al modelo de engagement de VENTA ("Sell" en el documento). La razón de su existencia, según el mismo documento citado, es que los partners que tienen esta certificación puedan dar soporte con sus propios recursos internos *DE LO YA VENDIDO POR ELLOS MISMOS*. La presente licitación no incluye ventas SAP de ningún tipo, por lo tanto, esa certificación no habilita a ningún proveedor que la tenga, a darle servicios al Banco. Es normal que se presenten estas confusiones que tienen relación a las certificaciones de los modelos de SOPORTE de SAP, puesto que esta es una información que pertenece más al dominio de conocimiento de los Partners de SAP, que de los clientes. No obstante, que el Banco persista en exigir esto en el presente proceso no solo es incorrecto, si no que le perjudica directamente al impedirle seleccionar un partner SAP que realmente tenga el respaldo que otorga la certificación SAP apropiada. Favor confirmar que el Banco elimina como un requerimiento para los proveedores las certificaciones 'Support Authorization - Sap BAiO, Support Authorization - DB&DM, y Support Authorization HANA', y acepta las certificaciones que corresponden a los servicios que busca contratar (a saber, "SAP Business Suite Solution Operations" y "SAP HANA Operations").

Respuesta: No se eliminarán las certificaciones indicadas que fueron validadas con SAP como requisitos obligatorios para los proveedores.

20 ANEXO AESPECIFICACIONES TÉCNICAS 14. REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR 14.2. Experiencia del Equipo de Trabajo. Página 37. 4. Consultor de Control Presupuestario (Módulo CO-FM)5. Consultor Financiero Contable (Módulo FI). Como se revisó en una pregunta anterior, la especialidad del submódulo de Fund Management (FM), es dominio de un consultor de Finanzas (FI), y no de Controlling (CO). Considerando lo expuesto, favor aclarar si el Banco requiere o no un consultor de Controlling, considerando que FM es dominio de un consultor FI, y no CO.

Respuesta: Se confirma la solicitud de un consultor con experiencia en SAP CO, este puede ser el mismo que los otros módulos SAP FI y/o SAP FM siempre y cuando cumpla con lo exigido en las Bases.

21 Dado los tiempos expuestos en este proceso, como se procederá por parte del Banco si al iniciar el servicio o en el desarrollo de este, por múltiples causales, se debe cambiar alguno de los profesionales ofertados.

Respuesta: El Proveedor puede cambiar el equipo de trabajo al iniciar el servicio o en el desarrollo de éste, siempre y cuando cumpla con lo exigido en las Bases, notificando con tiempo para poder validar los nuevos perfiles e iniciar los procesos internos para habilitar los accesos.

22 Bases Administrativas. 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: El Horario de trabajo será de lunes a viernes entre las 09:00 a 18:00 para atención de requerimientos, capacitaciones, consultoría, entre otros. Para la atención de incidentes el horario será de 8:00 a 20:00.

23 Bases Administrativas. Punto 7. ¿Es relevante disponer de consultores locales que puedan asistir en cualquier momento a las oficinas del Banco?

Respuesta: Si, es importante considerar consultores locales para trabajar en el mismo horario que el Banco y para los casos excepcionales en que se requiere asistencia presencial (indicado en un rango de 3-5% mensual), pero estos pueden tener apoyo de un consultor en el extranjero. En cualquier caso, en la evaluación de la propuesta técnica se considerará a los consultores locales.

24 Bases Administrativas. 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.

25 Bases Administrativas. 4. Precios del servicio. Entendemos que el precio deberá ser presentado en CLP y que el mismo NO se ajustará hasta el cumplimiento del

primer año. O sea 7 de septiembre de 2024 recién se ajustará el precio por el IPC. Por favor confirmar si es correcta esta interpretación.

Respuesta: En el formulario de presentación de oferta económica se solicita expresar los precios y/o tarifas en unidades de Fomento. Si el Proveedor opta por expresar su oferta en pesos es aplicable el mecanismo de reajuste planteado.

26 Bases Administrativas. 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: En la tabla se menciona tiempo para entregar una mitigación y para la solución definitiva.

27 Bases Administrativas. 5.1.1 Formularios de Declaraciones. Estructura vigente de la Sociedad.: ¿debe estar constituida en Chile?

Respuesta: El Proveedor debe estar constituido en Chile o como Agencia en Chile.

28 Bases Administrativas. 5.1.1 Formularios de Declaraciones. Estructura vigente de la Sociedad.: de ser en el exterior ¿deberá adjuntar apostillada la documentación para acreditar su validez?

Respuesta: No aplica la consulta.

29 Bases Administrativas. 5.1.2 Antecedentes Legales. En base a la solicitud de información detallada en este punto entendemos que solos se aceptan empresas legalmente constituidas en Chile.

Respuesta: Así es. Ver respuesta a pregunta N°27.

30 Bases Administrativas. 5.3 Oferta Económica. ¿La evaluación económica que realizará el Banco, será en función del valor total incluido impuestos o el valor sin impuestos?

Respuesta: La evaluación económica la realizará el Banco con los valores brutos ofertados por la empresa, esto es, impuestos incluidos o exentos, según el régimen tributario del Proveedor.

31 Bases Administrativas. 5.3 Oferta Económica. "Toda suma o gasto que sea necesaria para proveer los Productos y/o Servicios al Banco, en sus recintos", entendemos que eventualmente se requerirá asistir a las oficinas del Banco Central y para ellos el Banco NO pagará gastos de desplazamiento hacia dicho recinto.

Respuesta: El servicio será remoto, pero pueden surgir ocasiones en donde se requiera soporte presencial. En caso de que esto ocurra, no debe implicar un costo extra en el servicio.

32 Bases Administrativas. 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.

33 Bases Administrativas. 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 la suscripción de contratos de soporte y mantención de sistemas SAP en los últimos 3 años, independiente que a la fecha estén finalizados o vigentes.

34 Bases Administrativas. 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.

35 Bases Administrativas. 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.

36 Bases Administrativas. 9.4. Evaluación Técnica. ¿Cómo se debe demostrar tener al menos 2 contratos vigentes con servicios equivalentes?

Respuesta: Revisar respuesta a pregunta N°33.

37 Bases Administrativas. 9.4. Evaluación Técnica. ¿Como se debe demostrar haber otorgado, al menos 3 servicios similares, en los últimos 3 años?

Respuesta: Revisar respuesta a pregunta N°33.

38 Bases Administrativas. Anexo A 1 Introducción. De seleccionarse otro proveedor distinto al actual, como 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.

39 Bases Administrativas. Anexo A 1 Introducción. ¿Se facturarán las horas de transición del servicio?

Respuesta: No se debe considerar tarifa para la transición, en caso de ser necesario se realizará con la tarifa del contrato que se suscriba, de acuerdo con un plan de trabajo u horas acordadas para hacer la transferencia del servicio.

40 Bases Administrativas. Anexo A Punto 2. ¿El proveedor debe proveer herramientas para las pruebas de rendimiento del sistema?

Respuesta: No, las pruebas de rendimiento del sistema deberían ser con las herramientas que brinda el sistema actualmente además de pruebas de procesos y de integraciones.

41 Bases Administrativas. Anexo A Punto 2. ¿Las capacitaciones son presenciales?

Respuesta: Las capacitaciones serán remotas, en casos excepcionales serían presenciales.

42 Bases Administrativas. Anexo A Punto 3. ¿En la etapa de transición se deberá aprender de los + de 200 desarrollos que tiene el Banco? ¿Cómo sabemos si alguno ya existe y puede dar solución a un requerimiento del Banco?

Respuesta: En la etapa de transición se indicarán la lista de desarrollos Z y para que se utilizan, no es necesario aprender de todos los desarrollos Z.

43 Bases Administrativas. Anexo A Punto 3. ¿Cuáles son los procesos críticos de MM?

Respuesta: El Banco declara los procesos críticos en las especificaciones técnicas en el Número 3: Situación Actual en el título Procesos Críticos.

Para el caso de MM, Los procesos críticos son la creación del pedido de compras MM integrado con control presupuestario de CO/FM, el Portal SIT (sistema legado) usa en sus procesos el flujo de traslados de ByM entre centros y almacenes (bóvedas).

44 Bases Administrativas. Anexo A Punto 3. ¿Cuáles son los procesos críticos de SD?

Respuesta: Las solicitudes de pedido y los pedidos de ventas (todo esto es solo SIT) para la gestión de solicitudes y gestión de ByM entre los bancos comerciales y Banco Central y Casa de Moneda.

45 Bases Administrativas. Anexo A Punto 3. ¿Cuáles son los procesos críticos de FI?

Respuesta: El Banco declara los procesos críticos en las especificaciones técnicas en el Número 3: Situación Actual en el título Procesos Críticos.

Para el caso de FI:

- *Todo lo que involucra el proceso de pagos (no sólo la recepción de facturas), considerando transacciones de SAP que alimentan el proceso y las integraciones necesarias con los bancos corresponsales y la Suite Electrónica. Adicionalmente, todo lo que involucra el proceso de emisión de facturación y cobro, considerando transacciones de SAP y las integraciones necesarias con la Suite Electrónica e integraciones con sistemas legados del Banco.*

- *La comunicación y registro de asientos contables provenientes de los sistemas conectados a SAP (Sistema Integrador Contable y Sistema WSS), más del 90% de los registros de FI son automáticos y provienen de estos sistemas.*
- *Carga de paridades para efecto de consulta de reportes y cuadraturas diarias.*

46 Bases Administrativas. Anexo A 4 Alcance del Servicio. En la propuesta económica se solicita cotizar por perfil. Pero en el punto 4 se solicitan servicios que son de distintos niveles. Por ejemplo, la solución de un incidente requiera de un *seniority* distinto al de una Consultoría. ¿Como se diferencian estos servicios? ¿o por todos se paga el mismo valor según el perfil de la tabla del Banco Central?

Respuesta: El equipo que será asignado por el proveedor debe poder atender cualquiera de los servicios que son indicados en las bases, es por eso que se solicitan consultores con experiencia y en algunos casos con certificación, por lo que no debe haber una tarifa diferente por el seniority de cada consultor.

47 Bases Administrativas. 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.

48 Bases Administrativas. 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.

49 Bases Administrativas. Anexo A Punto 5 SLA. ¿Cuándo pasa de nivel 2 a nivel 3, ya que el conocimiento del nivel 3 es más especializado. ¿Los tiempos del SLA siguen corriendo o parten nuevamente?

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 atención del incidente, y el SLA para entregar una solución definitiva es de 2 días desde la atención del incidente. Este se empezará a medir al momento de que se entregue al proveedor.

50 Bases Administrativas. Anexo A Punto 5.4 SLA. ¿Cómo se calculan las horas del SLA? ¿Por ejemplo, si tengo 2 horas de respuesta a un crítico, luego tengo 4 horas más para solucionarlo? ¿O sea 6 horas? ¿O el máximo de solución desde que se reportó el incidente son 4 horas?

Respuesta: La definición de los tiempos está indicada en las especificaciones técnicas, en el Número 5.3 Niveles de Servicio.

El Tiempo de Respuesta se calcula entre el minuto en que se informa el incidente o requerimiento y el minuto en que el proveedor entrega recepción conforme de la solicitud. El SLA para un incidente crítico tiene un plazo de 2 horas.

El Tiempo Solución de Mitigación se calcula entre el minuto en que el proveedor entrega la recepción conforme de la solicitud hasta que se entregue y aplique un mitigador. El SLA para un incidente crítico tiene un plazo de 4 horas.

51 Bases Administrativas. Anexo A Punto 5.4 SLA. Confirmar que la criticidad será determinada a juicio exclusivo del Banco y que no habrá instancia de apelación.

Respuesta: El Banco declarará la criticidad de los incidentes según la definición escrita en las especificaciones técnicas en el Número 2: Definiciones / Glosario de Términos, Número 3: Situación Actual en el título Procesos Críticos, y en el Número 17: Multas por Atrasos o Incumplimientos.

52 Bases Administrativas. Anexo A Punto 5.5 SLA. En base a los tiempos de respuesta de los evolutivos y las mejoras y los tiempos que se solicitan para generar el informe de impacto (análisis, diseño y estimación de la solución) se requiere prácticamente un equipo dedicado para poder cumplir con estos SLA's. Confirmar si estos tiempos son los previstos o se puede presentar una opción de SLA's de más tiempo.

Respuesta: Estos son los tiempos que hemos manejado en los años de servicio, no se considera modificar los tiempos de SLA.

53 Bases Administrativas. Anexo A Punto 5.5 SLA. ¿Qué pasa si no se cumple la fecha plan de entrega de la mejora o evolutivo? ¿Hay algún SLA's de desvío fecha entrega plan vs entrega real?

Respuesta: No existe un SLA de desvío, se debe gestionar en las reuniones semanales del servicio las situaciones que impactan en el retraso para tomar las medidas por ambas partes, en post de cumplir con la planificación inicial o reorganizar el plan, según la criticidad del requerimiento.

54 Bases Administrativas. Anexo A 5 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 atención del incidente, y el SLA para entregar una solución definitiva es de 2 días desde la atención del incidente.

55 Bases Administrativas Anexo A 5 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.

56 Bases Administrativas. Anexo A Punto 6 Herramienta. ¿La herramienta de tickets deberá instalarse en las instalaciones del Banco o en las del proveedor?

Respuesta: No, la herramienta debe ser una aplicación que ofrezca el proveedor.

57 Bases Administrativas. Anexo A Punto 6 Herramienta. ¿La herramienta de tickets deberá tener acceso para los usuarios del Banco?

Respuesta: Si, se debe habilitar el acceso a los key users.

58 Bases Administrativas. Anexo A Punto 6 Herramienta. ¿La herramienta de tickets deberá contar con reporteria on line o se podría generar una vez al mes la misma?

Respuesta: Preferiblemente on line pero no es una limitante, si es necesidad que en la reuniones semanales de coordinación del servicio se tenga información vigente (corte a un día o días previos).

59 Bases Administrativas. Anexo A Punto 7 horario. ¿La atención de incidentes es de 8 a 20hs? ¿O sea el horario previo a las 9AM y el posterior a las 18hs NO se pagará como extraordinario?

Respuesta: Para la atención de incidentes el horario será de 8:00 a 20:00 sin tarifa de horario extraordinaria. Como se indicó en las bases y en la reunión informativa, en el horario extendido se espera que el proveedor tenga un contacto disponible para recibir los incidentes y pueda activar a su equipo según la criticidad de estos.

60 Bases Administrativas. Anexo A Punto 7 horario. Presencialidad: en base a lo estipulado aprox entre 3 y 5% del tiempo se solicita presencialidad en el Banco. En base al cálculo de horas contratadas esto significa que al menos 3 días al mes se deberá estar presente on site.

Respuesta: En caso de que sea necesario se solicitará asistencia presencial en coordinación con el proveedor. Se estima que será en pocas ocasiones en un rango de 3-5% de las horas, que podría ser equivalente a 3 días de un consultor en el mes. La situación dependerá del incidente o requerimiento, es posible que no se tengan visitas presenciales en varios meses.

61 Bases Administrativas. Anexo A Punto 8 horas consideradas. ¿Quién determina si las 4 horas son suficientes como para estimar un requerimiento y deben pagarse más? ¿No queda claro el procedimiento de este pago?

Respuesta: El proveedor debe justificar si necesita más de las 4 horas para estimar un requerimiento, esto será evaluado por el Interlocutor Válido del Banco y en caso de ser aprobado, las horas podrán ser facturadas en el mes.

62 Bases Administrativas. Anexo A Punto 8 horas consideradas. ¿Si no se cubren las 300 horas, se facturarán solamente las consumidas?

Respuesta: En caso de no cubrir el consumo de 300 horas en el mes, se facturará por 300 horas. La diferencia entre el consumo real (menor a 300) y las 300 horas serán facturadas al valor Hora Promedio Ponderado Consultor, considerando el precio de Horario Normal.

Las horas no utilizadas podrán ser transferidas a los meses siguientes, con un vencimiento de tres meses.

63 Bases Administrativas. Anexo A Punto 8 horas consideradas. ¿Si no se cubren las 300 horas, y se facturarán las 300 base, a que tarifa se facturarán?

Respuesta: Cada hora consumida se factura con la tarifa del consultor respectivo. Si no se cubren las 300 horas, las horas que faltaron para las 300 horas se facturan al valor Hora Promedio Ponderado Consultor, considerando el precio de Horario Normal.

64 Bases Administrativas. Anexo A Punto 8 horas consideradas. ¿Cuándo se considera una hora insumida? ¿Cuándo el ticket está cerrado? ¿Qué pasa con los incidentes y evolutivos que traspasan el mes? ¿Se cobran al mes siguiente?

Respuesta: Una hora se considera insumida en el día en que se utilizó, independiente que el ticket siga abierto. El consumo de horas se debe ir reportando en cada ticket y se pagarán las horas consumidas por mes.

65 Bases Administrativas. Anexo A: 12. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LOS SERVICIOS definición y determinación de licenciamiento. ¿Si no estamos habilitados para vender licencias, podemos soportarnos con SAP para la definición del sizing o debemos subcontratar dichos servicios?

Respuesta: Esta licitación no considera la provisión de licencias.

66 Bases Administrativas. Anexo A: 12. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LOS SERVICIOS. Requerimiento de Desempeño: ¿si no se cumple el mismo durante los testeos, el mismo será rechazado? ¿Qué pasará con las horas incurridas?

Respuesta: Es parte del desarrollo del requerimiento evaluar que el desempeño sea óptimo para mejorarlo y cumplir con el requerimiento.

67 Bases Administrativas. Anexo A: 12. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LOS SERVICIOS. ¿Garantía: se puede reducir a 30 días?

Respuesta: No, la garantía se debe mantener en el período de 4 meses indicado.

68 Bases Administrativas. Anexo A: 12. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LOS SERVICIOS. Requerimiento N° 4: ¿por cada desarrollo debe entregarse toda esa documentación?

Respuesta: Al inicio de cada solicitud se debe acordar con el Key User la documentación que es requerida para que la Empresa la cotice, genere y entregue, previo al paso de una nueva componente a producción. La documentación podría ser alguna de las mencionadas en las bases.

69 Bases Administrativas. Anexo A: 12. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LOS SERVICIOS. ¿Podrían enviarnos el ultimo EWA?

Respuesta: Se enviarán los reportes EWA al proveedor adjudicado en la licitación.

70 Bases Administrativas. 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.

71 Bases Administrativas. Anexo A 13. PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO. ¿Los consultores tendrán cuenta de correo del Banco? Entendiendo que ningún adjunto puede salir del ambiente protegido del Banco.

Respuesta: Si, cada consultor tendrá cuenta de AD del Banco, por lo que tendrán habilitada su cuenta de correo en el Banco. Adicionalmente, se podrá enviar adjunto desde la cuenta de Key User en el Banco a la cuenta de consultor en la empresa.

72 Bases Administrativas. Anexo A 13. PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO. ¿En base al punto anterior, todos los consultores deben ser nominados?

Respuesta: Si, los consultores serán nominados para su cuenta SAP y para su cuenta de AD.

73 Bases Administrativas. Anexo A 13. PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO. ¿Existe alguna plataforma del Banco donde mensualmente se deben enviar los F-30/31 y el resto de la documentación?

Respuesta: El Banco trabaja con una empresa acreditadora externa que dispone de un sistema para que el proveedor entregue en forma mensual toda la documentación relacionada con remuneraciones y obligaciones legales.

74 Bases Administrativas. Anexo A 14 REQUISITOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR. ¿Experiencia del proveedor: debe estar firmada por el cliente?

Respuesta: No es necesario que sea firmada por el cliente, sí que provea los datos del cliente para poder validar la experiencia.

75 Bases Administrativas. Anexo A 14 REQUISITOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR. Cuando habla de servicios equivalentes ¿se refiere a que sean del área financiera o sector público?

Respuesta: Se considera como servicio equivalente a contratos de soporte y mantención de sistema SAP, independiente del área o rubro de la empresa que atendieron.

76 Bases Administrativas. 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 específica 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.

77 Bases Administrativas. Anexo A 15 Reemplazo de consultores. ¿Ante la necesidad de reemplazo de un consultor, se puede reemplazar por otro no certificado mientras se consigue reemplazo?

Respuesta: No, cada cambio de consultor debe cumplir con lo exigido en las bases para cada módulo y debe ser validado por el Banco.

78 Bases Administrativas. Anexo A 15 Reemplazo de consultores. ¿Ante la necesidad de reemplazo, mientras se reemplaza el mismo, siguen corriendo los SLA+s?

Respuesta: Si, para todos los incidentes o requerimientos que están abiertos sigue corriendo los SLA. No es responsabilidad del Banco que el proveedor deba reemplazar a alguien de su equipo de manera tan inmediata que no permita una coordinación previa.

79 Bases Administrativas. Anexo A 15 Multas Los tiempos para el cálculo de las multas, las mismas se miden con la ticketera del Banco Central o del proveedor?

Respuesta: Los tiempos se miden desde la notificación en la plataforma que el proveedor disponga. Si esta plataforma no está activa, el tiempo se mide desde el envío del correo por parte del Banco.

80 Bases Administrativas. Anexo A 15 Multas ¿Qué pasa si no coinciden los tiempos que registra el Banco vs los que registra el proveedor? ¿Cuál prevalece? ¿Hay alguna opción de controversia?

Respuesta: En las reuniones de seguimiento se deben revisar los tiempos de respuesta y horas consumidas, además que los tiempos y el consumo debe estar registrado en la herramienta de tickets que brinde el proveedor con el detalle de lo efectuado durante las horas registradas. Si los tiempos difieren porque el proveedor incorporó cambios en el requerimiento, previamente debiera estar la aprobación de estos cambios con su sustento en adicionales (en vez de retrabajo por desarrollos más hechos) para incluir las horas adicionales.

81 Bases Administrativas. ANEXO B 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 en forma paulatina. El calendario actual permite que los contratos se traslapen para facilitar la partida y transición entre proveedores.

82 Bases Administrativas. ANEXO B. Fecha de inicio de los servicios ¿Cuánto tiempo se estima para el periodo de transición?

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 la fecha de inicio del servicio permite que el contrato actual se trasape con el nuevo contrato para facilitar la transferencia de conocimiento y temas en curso.

83 Bases Administrativas. ANEXO B. Fecha de inicio de los servicios ¿Cómo se facturaría el periodo 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.

84 Bases Administrativas. ANEXO B. En caso de existir contradicción entre los documentos ¿Podrá prevalecer la oferta propuesta por el oferente por sobre las Bases?

Respuesta: Las Bases y sus Anexos prevalecen por sobre la oferta en caso de contradicción.

85 Bases Administrativas ANEXO B. Respecto de la responsabilidad del Proveedor por infracciones vinculadas al Reglamento Especial ¿Es posible limitar esta responsabilidad a los perjuicios directos y previstos, hasta el monto de los honorarios efectivamente pagados?

Respuesta: No es posible. Se mantiene el texto sin modificaciones.

86 Bases Administrativas. ANEXO B. ¿Se podrá establecer en el contrato que el Cliente no podrá compartir con terceros ni publicar el contenido de los entregables total o parcialmente, a menos que exista autorización previa y por escrito del Proveedor?

Respuesta: Respecto a la Confidencialidad se mantiene lo señalado en la Cláusula Duodécima del Modelo de Contrato adjunto a las Bases.

87 Bases Administrativas. ANEXO B. ¿Se acepta establecer la facultad del Proveedor de retener información y documentos proporcionados por el Cliente con el único fin de dar cumplimiento a las políticas internas y el estándar profesional del Proveedor?

Respuesta: Véase lo señalado al respecto en la Cláusula de Confidencialidad del Modelo de Contrato adjunto a las bases.

88 Bases Administrativas. ANEXO B. ¿Es posible establecer que el deber de confidencialidad de información clasificada como “Altamente Sensible” tenga una duración definida? Proponemos que dicha obligación subsista por hasta 3 años.

Respuesta: No es posible ya que la duración establecida en el Modelo de Contrato, es el que rige para ese tipo de información en el Banco.

89 Bases Administrativas. ANEXO B. ¿Se podrá definir cuáles serán los casos en que el Cliente calificará la información confidencial como “Altamente Sensible”?

Respuesta: Véase lo establecido al respecto en la Cláusula de Confidencialidad

90 Bases Administrativas. ANEXO B. Respecto de la responsabilidad del Proveedor por Violaciones de Patente y Derechos de Autor, ¿Se acepta limitar la responsabilidad del Proveedor por los perjuicios directos y previstos, hasta el monto de los honorarios efectivamente pagados?

Respuesta: No es posible.

91 Bases Administrativas. ANEXO B. Respecto de la responsabilidad del Proveedor por Violaciones de Patente y Derechos de Autor, ¿Se acepta limitar la duración de esta obligación hasta 2 años después de terminada la vigencia del Contrato?

Respuesta: No es posible lo solicitado.

92 Bases Administrativas. ANEXO B. ¿Se acepta acordar que el Proveedor podrá ceder derechos y obligaciones a sus entidades relacionadas sin autorización previa por parte del Cliente?

Respuesta: No es posible. Véase Cláusula Decimonovena del Modelo de Contrato que regula la cesión.

93 Bases Administrativas. ANEXO B. ¿Se acepta establecer que el Proveedor podrá subcontratar a sus entidades relacionadas sin autorización previa del Cliente?

Respuesta: Sí, siempre que se dé cumplimiento conforme a lo señalado en la cláusula Décimo Novena del modelo de contrato del Anexo B.

94 Bases Administrativas. ANEXO B. ¿Se podrá acordar que, la responsabilidad del Proveedor por los perjuicios directos ocasionados con la prestación del servicio, se limite hasta el monto de los honorarios efectivamente pagados?

Respuesta: No es posible. La Responsabilidad y su extensión es la señalada en la Cláusula Vigésimo Segunda del Modelo de Contrato.

95 Bases Administrativas. ANEXO B. En relación con la cláusula 22, letra d) de la página 58, ¿Se acepta limitar el período de tiempo posterior a la terminación del contrato en que el Proveedor seguirá siendo responsable por los perjuicios ocasionados hasta tres meses después del término de vigencia del acuerdo?

Respuesta: No es posible aceptar lo solicitado.

96 Bases Administrativas. ANEXO B. Respecto del deber de indemnidad del Proveedor con el Cliente, establecido en la cláusula 22 letras f) y g) de la página 58, ¿Se acepta establecer que el Proveedor responderá por los hechos exclusivamente imputables hasta el monto de los honorarios efectivamente pagados por el Cliente por aquellos montos y gastos que este hubiere desembolsado?

Respuesta: No es posible, se mantiene lo señalado en la Cláusula Vigésimo Segundo del Modelo.

97 Bases Administrativas. ANEXO B. ¿Se acepta someter la resolución de conflictos que se susciten, a propósito de la ejecución o interpretación del contrato, al conocimiento de un árbitro mixto, en conformidad al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago?

Respuesta: El método de solución de controversias del Banco es el señalado en la Cláusula Trigésimo Segundo del Modelo.

98 Bases Administrativas. ANEXO B. En caso de incumplimiento o falta grave ¿Se podrá establecer que el término anticipado del contrato se deba por un hecho exclusivamente imputable al Proveedor? ¿Se podrá definir en qué casos el Proveedor se encontrará ante una falta grave?

Respuesta: El término anticipado es por un hecho del Proveedor, en los términos señalados en la Cláusula Séptima. El concepto de falta grave también se establece en su texto.

99 Bases Administrativas. ANEXO B. ¿Se podrá acordar que el término anticipado unilateral del contrato podrá realizarse hasta 60 días antes del término ordinario de vigencia de éste?

Respuesta: Véase la Cláusula de Vigencia, en materia de no renovación y el párrafo final de la Cláusula Séptima.

100 Bases Administrativas. ANEXO B. ¿Es posible establecer que para que proceda el cobro de las multas ésta se deba por un hecho exclusivamente imputable al Proveedor?

Respuesta: Según lo señalado en el párrafo primero de la Cláusula de Multas, las causas de las multas son las atribuibles a la Empresa.

101 Bases Administrativas. ANEXO B. ¿Es posible establecer que en caso de que el Cliente no emita su resolución respecto de la procedencia de las multas en el plazo de 10 días su silencio se entienda como un desistimiento del cobro de la multa?

Respuesta: El Banco se pronunciará en el plazo establecido. El silencio no implica un desistimiento del Banco.

102 Bases Administrativas. ANEXO B. ¿Es posible acordar que las multas consideradas en este contrato no serán acumulables?

Respuesta: La cláusula Octava del modelo de Contrato del Anexo B establece un límite para las multas, por lo que resulta innecesaria la precisión planteada.

103 Contrato. Pág. 66. El anexo 2.A COMPROBANTE DE RECIBO DEL REGLAMENTO ESPECIAL DE SEGURIDAD, ¿se entrega firmado solo si el proveedor resulta adjudicado?

Respuesta: Así es.

104 Contrato. Pág. 67. El anexo 2.B REQUISITOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA EMPRESAS CONTRATISTAS ¿se entrega completo solo si el proveedor resulta adjudicado?

Respuesta: Así es.

105 Contrato. Pág. 69. El anexo 2.D CERTIFICACIÓN DE CONTRATISTAS ¿se entrega firmado solo si el proveedor resulta adjudicado?

Respuesta: Así es.

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

Respuesta: No es posible. La presente Licitación establece que la contratación del Servicio se formalizará con la suscripción de un Contrato que 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.

107 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 está contemplada una etapa de negociación del Contrato.

108 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: La Responsabilidad de la Empresa y su alcance para efectos del Contrato se establece en la Cláusula Vigésimo Segunda del Modelo. No es posible incluir la limitación que Ud. propone

109 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 está contemplada una etapa de negociación del Contrato.

110 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: No es posible véase respuesta a pregunta N°85.

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

Respuesta: Véase Cláusula de Confidencialidad del Modelo de Contrato.

112 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: Véase respuesta a pregunta N°88.

113 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 respuesta a pregunta N°94

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

Respuesta: Son aquellos que definen el servicio requerido y sin los cuales derivan en otro distinto.

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

Respuesta: No. El método de solución de controversias es el establecido en la Cláusula de Resolución de Conflictos del Modelo de Contrato.

116 Contrato. ¿Se acepta incluir en el contrato definitivo los Términos Generales de Contratación del oferente?

Respuesta: Esta es la instancia para proponer la inclusión de términos adicionales.

117 Contrato. ¿Se acepta utilizar la herramienta de controles de cambio para proponer cambios en el modelo de contrato adjunto por el Cliente?

Respuesta: No aplica la consulta por lo anteriormente respondido respecto de la formalización del contrato.

118 Contrato. ¿Se podrá adjuntar dicha propuesta de contrato en la oferta económica?

Respuesta: No aplica la consulta por lo anteriormente respondido respecto de la formalización del contrato.

119 Contrato. (Punto 1 pág. 3). En caso de existir contradicción entre los documentos ¿Podrá prevalecer la oferta propuesta por el oferente por sobre las bases?

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°84.

120 Contrato. (Punto 10 págs. 31 y 32.) ¿Se podrá establecer en el contrato que el Cliente no podrá compartir con terceros ni publicar el contenido de los entregables total o parcialmente, a menos que exista autorización previa y por escrito del Proveedor?

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°86.

121 Contrato. (Punto 7 pág. 45). ¿Se podrá acordar que el término anticipado unilateral del contrato podrá realizarse hasta 60 días antes del término ordinario de vigencia de éste?

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°99.

122 Contrato. (Punto 7 pág. 45). En caso de incumplimiento o falta grave ¿Se podrá establecer que el término anticipado del contrato se deba por un hecho exclusivamente imputable al Proveedor? ¿Se podrá definir en qué casos el Proveedor se encontrará ante una falta grave?

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°98.

123 Contrato. (Punto 7 pág. 45). Solicitamos modificar la cláusula séptima del Anexo B que señala lo siguiente: “Acaecido un evento de incumplimiento o falta grave por parte de la Empresa de las obligaciones que le impone el Contrato, el Banco, para el solo efecto de información, remitirá a la Empresa un aviso escrito comunicándole la ocurrencia de dicho evento de incumplimiento o falta grave y de su intención de poner término anticipado al Contrato.” Por la siguiente cláusula: “Acaecido un evento de incumplimiento o falta grave por parte de la Empresa de las obligaciones que le impone el Contrato, el Banco, deberá acreditar que dicho incumplimiento es exclusivamente imputable a la Empresa con antecedentes fundados, para lo cual deberá remitir un informe con dichos antecedentes que confirmen que el incumplimiento se ha producido por un hecho imputable a la empresa.”

Respuesta: No es posible modificar dicha Cláusula. Véase procedimiento de reclamo establecido en dicha cláusula.

124 Contrato. (Punto 7 pág. 45). Solicitamos modificar la cláusula séptima del Anexo B: “Se entenderá que dicho evento de incumplimiento o falta grave ha ocurrido, entre otros casos, especialmente cuando la Empresa no ha cumplido total y oportunamente las obligaciones que ha asumido, o si éstas han sido cumplidas imperfectamente, como también por el incumplimiento de las Especificaciones Técnicas establecidas en el Anexo N°1 de este Contrato, respecto del Servicio contratado” por la siguiente cláusula: “Se entenderá que dicho evento de incumplimiento o falta grave ha ocurrido cuando la Empresa no ha dado fiel cumplimiento a las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato. Las causales que constituyan incumplimiento o falta grave serán expresamente establecidas por las partes.”

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°123.

125 Contrato. (Punto 8 págs. 46 y 47). El sentido de esta modificación es establecer expresamente lo que se entenderá por incumplimiento o falta grave, ya que la redacción de la cláusula original es bastante amplia.

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°98.

126 Contrato. (Punto 8 pág. 46). ¿Es posible establecer que en caso de que el Cliente no emita su resolución respecto de la procedencia de las multas en el plazo de 10 días su silencio se entienda como un desistimiento del cobro de la multa?

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°101.

127 Contrato. (Punto 8 pág. 46). Solicitamos modificar la cláusula octava del Anexo B: “De producirse dicho evento, el Banco a su juicio exclusivo, imputará la multa aplicada al precio establecido para el Servicio”. Por la siguiente cláusula: “De producirse dicho evento, el Banco deberá fundamentar su decisión, imputando la multa al precio establecido para el Servicio solo a aquellos hechos que fueren de exclusiva responsabilidad del proveedor”.

Respuesta: Se mantiene el texto de la cláusula de multas del Modelo del Contrato de las bases.

128 Contrato. (Punto 9 pág. 47). Solicitamos modificar la cláusula novena del Anexo B: “En caso que el Banco determine hacer efectiva alguna de las Garantías señaladas en esta Cláusula y para el solo efecto de información, remitirá a la Empresa un aviso escrito comunicándole dicha decisión con al menos 24 horas de anticipación a su cobro, en los términos que se indican en las cláusulas de Termino Anticipado del Contrato y de Multas, según corresponda” por la siguiente cláusula: “En caso que el Banco determine hacer efectiva alguna de las Garantías señaladas en esta Cláusula, remitirá a la Empresa un aviso escrito comunicándole que a juicio del Banco existe un incumplimiento imputable a la Empresa que dará origen al cobro de la Garantía, abriendo un periodo de descargos en el que la Empresa tendrá 5 días hábiles para responder a los fundamentos y antecedentes en que se basa la decisión del Banco”

Respuesta: Se mantiene el texto y plazo de cláusula novena del Modelo de Contrato de las bases.

129 Contrato. (Punto 10 letra a) pág. 49). En esta cláusula la modificación consiste en el deber de fundamentación que debe cumplir el Cliente al momento de cobrar la garantía, alegando la existencia de un incumplimiento.

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°85.

130 Contrato. (Punto 10 letra a) pág. 49). Solicitamos modificar la cláusula décima del Anexo B: “Para todos los efectos legales, la Empresa asume la más amplia y plena responsabilidad por todo acto, hecho que realice o ejecute u omisión en que incurra a cualquier título en relación con las normas del citado Reglamento Especial, como también por los actos, hechos u omisiones de sus trabajadores o de cualquiera persona que le preste servicios a cualquier título y que se relacionen con infracciones vinculadas a dicho Reglamento Especial, debiendo la Empresa responder solidariamente en los términos previstos en los artículos 2.320 y 2.322 del Código Civil” Por la siguiente cláusula: “Para todos los efectos legales, la Empresa asume la responsabilidad por los daños y/o perjuicios directos y previstos causados por los actos, hechos que realice o ejecute u omisión, en que incurra en relación con las normas del citado Reglamento Especial, como también por los actos, hechos u omisiones de sus trabajadores o de cualquiera persona que le preste servicios y que se relacionen con infracciones vinculadas a dicho Reglamento Especial, hasta el monto de los honorarios efectivamente pagados por el Cliente, salvo que mediara dolo o culpa grave.”

Respuesta: Se mantiene texto del Modelo de Contrato de las bases.

131 Contrato. (Punto 10 pág. 51). Solicitamos eliminar la cláusula décima del Anexo B: “Asimismo y sin perjuicio de la procedencia de la aplicación de las normas de compensación legal de las obligaciones, la Empresa autoriza desde ya expresamente al Banco para imputar el crédito indicado precedentemente a las obligaciones que éste le adeude hasta la concurrencia del monto de la subrogación previamente mencionada, conviniéndose que bastará al Banco para acreditar que ha operado la citada compensación de obligaciones, la sola remisión que efectúe a la Empresa de los antecedentes que comprueben el pago de las obligaciones que ésta adeudaba, y la imputación que el Banco ha efectuado a los créditos de que era titular la Empresa”.

Respuesta: Se mantiene texto del Modelo de Contrato de las bases.

132 Contrato. (Punto 10 pág. 51). Solicitamos excluir la aplicación de multas de la cláusula décima letra d) del Anexo B: “d) De las Sanciones: Para los efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 13 del Decreto Supremo N°76, de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y lo prescrito en el Reglamento Especial de Seguridad para Empresas Contratistas y Subcontratistas, las partes acuerdan que se sancionarán con multa a beneficio del Banco las infracciones en que incurra la Empresa respecto de las normas de dicho Reglamento y de las disposiciones de la presente cláusula. La multa por cada infracción, cuyo monto determinará privativamente el Banco, ascenderá hasta por una cantidad no inferior al 1% ni superior al 5% del valor bruto mensual del Contrato. Además, en caso de tratarse de infracciones reiteradas, podrá el Banco, según lo determine, poner término de inmediato al Contrato.”

Respuesta: Se mantiene texto del Modelo de Contrato de las bases.

133 Contrato. (Punto 10 pág. 52). Solicitamos modificar la cláusula décima del Anexo B: “Asimismo, la Empresa se obliga a indemnizar al Banco por los perjuicios en que éste incurra hasta por el valor equivalente al total de la suma demandada, de la multa o sanción que se aplique, y de los gastos que deba efectuar para su defensa ya sea ante entidades administrativas o judiciales, facultándose al Banco para provisionar o deducir, en su caso, las sumas que se le puedan adeudar por este concepto del valor de cualquier pago por el Servicio que le preste la Empresa o de las garantías de cumplimiento entregadas al Banco por ésta” Por la siguiente cláusula: “Asimismo, la Empresa se obliga a indemnizar al Banco por los perjuicios directos y previstos en que éste incurra hasta por la suma de los honorarios efectivamente pagados por el Banco al Proveedor, con ocasión de la prestación de los servicios.”

Respuesta: Se mantiene texto del Modelo de Contrato de las bases.

134 Contrato. (Punto 12 pág. 53). Solicitamos modificar la cláusula duodécima del Anexo B: “Asimismo, la Empresa se obliga a usar dicha información sólo para los fines previstos en el Contrato, y a no imprimir, transferir, transmitir o grabar mediante cualquier medio, difundir o darle publicidad” Por la siguiente cláusula: “Asimismo, la Empresa se obliga a usar dicha información sólo para los fines previstos en el Contrato, y a no imprimir,

transferir, transmitir o grabar mediante cualquier medio, difundir o darle publicidad, salvo autorización previa y por escrito del Banco”

Respuesta: Se mantiene texto del Modelo del Contrato de las bases.

135 Contrato. (Punto 12 pág. 53). ¿Quieres solicitar la eliminación en ese caso?

Respuesta: Se entiende como comentario interno del Proveedor.

136 Contrato. (Punto 12 pág. 54). ¿Es posible establecer que el deber de confidencialidad de información clasificada como “Altamente Sensible” tenga una duración definida? Proponemos que dicha obligación subsista por hasta 3 años.

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°88.

137 Contrato. (Punto 12 pág. 54). ¿Se podrá definir cuáles serán los casos en que el Cliente calificará la información confidencial como “Altamente Sensible”?

Respuesta: Véase lo señalado en la Cláusula de Confidencialidad del Modelo de Contrato al respecto.

138 Contrato. (Punto 12 pág. 54). Solicitamos modificar la cláusula duodécima del Anexo B: “La obligación de confidencialidad subsistirá entre las partes, aún después de finalizada la prestación del Servicio y por un plazo de 3 años contado desde dicha fecha, salvo que tal información haya sido calificada, catalogada y entregada a la Empresa por el Banco como “Información Altamente Sensible”, en cuyo caso la obligación de confidencialidad subsistirá de manera indefinida” Por la siguiente cláusula: “La obligación de confidencialidad subsistirá entre las partes, aún después de 3 años de finalizada la prestación del Servicio respecto de toda la información haya sido calificada, catalogada y entregada a la Empresa por el Banco incluso la denominada “Información Altamente Sensible”

Respuesta: Se mantiene el texto del Modelo de Contrato de las bases.

139 Contrato. (Punto 16 pág. 55). Respecto de la responsabilidad del Proveedor por Violaciones de Patente y Derechos de Autor, ¿Se acepta limitar la responsabilidad del Proveedor por los perjuicios directos y previstos, hasta el monto de los honorarios efectivamente pagados?

Respuesta: Ver respuesta a pregunta N°90.

140 Contrato. (Punto 16 pág. 55). Respecto de la responsabilidad del Proveedor por Violaciones de Patente y Derechos de Autor, ¿Se acepta limitar la duración de esta obligación hasta 2 años después de terminada la vigencia del Contrato?

Respuesta: Ver respuesta a pregunta N°91.

141 Contrato. (Punto 16 pág. 55). Solicitamos modificar la cláusula decimosexta del Anexo B: “La Empresa se hace exclusivamente responsable de toda violación a derechos de propiedad intelectual y/o industrial legalmente constituidos, que sea resultante de su participación en este Contrato y del Servicio que provee al Banco” por la siguiente cláusula:

“La Empresa se hace responsable de toda violación a derechos de propiedad intelectual y/o industrial legalmente constituidos que le sean exclusivamente imputables, que sea resultante de su participación en este Contrato y del Servicio que provee al Banco, hasta por el monto de los honorarios efectivamente pagados por el Banco a la Empresa con ocasión de la prestación de los servicios.”

Respuesta: Ver respuesta a pregunta N°90.

142 Contrato. (Punto 19 pág. 57). ¿Se acepta acordar que el Proveedor podrá ceder derechos y obligaciones a sus entidades relacionadas sin autorización previa por parte del Cliente?

Respuesta: Ver respuesta a pregunta N°92.

143 Contrato. (Punto 19 pág. 57). ¿Se acepta establecer que el Proveedor podrá subcontratar a sus entidades relacionadas sin autorización previa del Cliente?

Respuesta: Ver respuesta a pregunta N°93.

144 Contrato. (Punto 19 pág. 57). Solicitamos modificar la cláusula decimonovena del Anexo B: “La Empresa no podrá ceder o transferir, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones del presente Contrato ni sus obligaciones, salvo autorización expresa del Banco” por la siguiente cláusula: “La Empresa o el Banco no podrá ceder o transferir, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones del presente Contrato ni sus obligaciones, salvo autorización previa y por escrito de la otra parte”

Respuesta: Se mantiene el texto del Modelo de Contrato. En todo caso el Banco no transfiere sus contratos ni obligaciones a terceros, por ello lo que solicita no es aplicable al Banco.

145 Contrato. (Punto 22 letra a) pág. 57). Solicitamos modificar la cláusula vigesimosegunda letra a) del Anexo B, respecto de la responsabilidad de la Empresa: “La Empresa responderá ante el Banco: a) Por cualquier clase de errores en la ejecución del presente Contrato.” Por la siguiente cláusula: “La Empresa responderá ante el Banco: a) Por los errores previstos en la ejecución del presente Contrato.”

Respuesta: Se mantiene el texto del Modelo de Contrato de las bases.

146 Contrato. (Punto 22 letra a) pág. 57). Solicitamos eliminar la cláusula decimosegunda letra d) del Anexo B: “Aun cuando el perjuicio sufrido por el Banco sea detectado con posterioridad a la fecha en que el respectivo dependiente de la Empresa haya cesado en el desempeño de sus funciones y, aún después del término del presente Contrato dentro del plazo de 5 años.”

Respuesta: No es posible aceptar lo solicitado.

147 Contrato. (Punto 22 letra a) pág. 57). Solicitamos modificar la cláusula decimosegunda letra f) del Anexo B: “Asimismo, se obliga a defender al Banco de cualquier demanda o acción legal presentada en su contra y que sea atribuible a cualquier acción u omisión de la Empresa o sus dependientes, y se obliga igualmente a asumir todos los costos y gastos, incluyendo los honorarios razonables de los abogados y costas del juicio, en

conexión con tales demandas o acciones legales” por la siguiente cláusula: “Asimismo, se obliga a defender al Banco de cualquier demanda o acción legal presentada en su contra y que sea atribuible a un hecho exclusivamente imputable a la Empresa o sus dependientes, hasta el monto de los honorarios efectivamente pagados por el Banco.”

Respuesta: No se acepta.

148 Contrato. (Punto 22 letra a) pág. 57). Solicitamos modificar la cláusula decimosegunda letra g) del Anexo B: “En el caso que el Banco sea objeto de alguna sanción económica impuesta por cualquier autoridad administrativa y/o judicial, que sea consecuencia de la ejecución o inejecución del presente Contrato, la Empresa deberá soportar el pago de la totalidad de dicha sanción y obligarse, además, a cumplir a su propio costo, en tiempo y forma, las demás exigencias o medidas que pudiera imponer o recomendar la autoridad correspondiente.” Por la siguiente cláusula: “En el caso que el Banco sea objeto de alguna sanción económica impuesta por una sentencia ejecutoriada de la autoridad administrativa y/o judicial, que sea consecuencia de la ejecución o inejecución del presente Contrato, la Empresa deberá soportar el pago de ésta hasta por el monto de los honorarios efectivamente pagados por el Banco a la Empresa.”

Respuesta: No se acepta, ya se respondió sobre esta limitación en este documento.

149 Contrato. ¿Se podrá acordar que, la responsabilidad del Proveedor por los perjuicios directos ocasionados con la prestación del servicio, se limite hasta el monto de los honorarios efectivamente pagados?

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°85.

150 Contrato. (Punto 22 letra d) pág. 58. En relación con la cláusula 22, letra d) de la página 58, ¿Se acepta limitar el período de tiempo posterior a la terminación del contrato en que el Proveedor seguirá siendo responsable por los perjuicios ocasionados hasta tres meses después del término de vigencia del acuerdo?

Respuesta: No se acepta.

151 Contrato. (Punto 22 letras f) y g) pág. 58). Respecto del deber de indemnidad del Proveedor con el Cliente, establecido en la cláusula 22 letras f) y g) de la página 58, ¿Se acepta establecer que el Proveedor responderá por los hechos exclusivamente imputables hasta el monto de los honorarios efectivamente pagados por el Cliente por aquellos montos y gastos que este hubiere desembolsado?

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°85

152 Contrato. (Punto 32 pág. 64). ¿Se acepta someter la resolución de conflictos que se susciten, a propósito de la ejecución o interpretación del contrato, al conocimiento de un árbitro mixto, en conformidad al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago?

Respuesta: No, se mantiene la cláusula de Resolución de Conflictos del Modelo de Contrato de las bases.

153 Contrato. Solicitamos modificar la cláusula trigésimo segunda del Anexo B: “Cualquier dificultad que pudiera producirse entre las partes con motivo de la aplicación, interpretación, cumplimiento, incumplimiento, validez o resolución del presente Contrato, se someterá a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia de la comuna de Santiago” por la siguiente cláusula: “Cualquier dificultad que pudiera producirse entre las partes con motivo de la aplicación,

Respuesta: Se mantiene el texto de Resolución de Conflictos del Contrato.

154 Declaración Cumplimiento Técnico. Punto 8. Interpretación, cumplimiento, incumplimiento, validez o resolución del presente Contrato, se

Respuesta: Se entiende que el texto corresponde al encabezado de la pregunta siguiente.

155 Declaración Cumplimiento Técnico. Punto 9. someterá a la jurisdicción de un árbitro mixto, en conformidad al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago (CAM Santiago) de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), vigente al momento de solicitarlo”.

Respuesta: Véase respuesta a pregunta N°97.

156 Declaración Cumplimiento Técnico. 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: Así es, ajustándose a lo señalado en el párrafo final de la Cláusula Séptima de Términos Anticipado del Modelo de Contrato de las Bases.

157 Declaración Cumplimiento Técnico. 15. REEMPLAZO DE CONSULTORES
¿Existirá posibilidad de refutar un cambio de consultor?

Respuesta: Si, se pueden cambiar los consultores siempre y cuando cumplan con las exigencias de las bases, lo cual deberá ser validado por el Banco.

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

Respuesta: No está contemplada una etapa de negociación del Contrato.

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

Respuesta: El no aceptar las condiciones técnicas, administrativa y legales excluye al Proveedor del proceso de Licitación.

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

Respuesta: No está contemplada una etapa de negociación del Contrato.

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

Respuesta: El no aceptar las condiciones técnicas, administrativa y legales excluye al Proveedor del proceso de Licitación.

162 DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO, ADMINISTRATIVO Y LEGAL CONDICIONES La Empresa declara que ha leído y que acepta todas las condiciones administrativas y legales señaladas en las Bases de Licitación, en el Acuerdo de Participación y sus Anexos, y en consecuencia renuncia a todos los términos y condiciones administrativas y legales que pudiera incluir la oferta, y sean distintas a las señaladas en los documentos referidos: bajo esta condiciones ninguna condición puesta en la propuesta es válida. Confirmar que se puede poner que NO y no quedar descalificado.

Respuesta: La oferta del Proveedor debe responder a lo específicamente requerido, y plantear sugerencias y modificaciones en esta instancia.

163 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.

164 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.

165 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.

166 Técnica. ¿Qué localización de nómina poseen, solo Chile?

Respuesta: Solo localización de nómina para Chile.

167 Técnica. ¿Cuántas sociedad poseen?

Respuesta: Una sola Sociedad.

168 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.

169 Técnica. ¿Cuál es la volumetría aprox. que hoy poseen para temas de SAP HCM y SuccessFactors?
Respuesta: Para HCM en promedio se generan entre 5 y 10 tickets mensuales, aproximadamente el 20% de ellos se solicita al contrato de soporte, el resto es atendido por los KU o por el consultor interno HCM del Banco. Para SSFF se derivan entre 2 y 5 mensuales al contrato de soporte.

170 Técnica. ¿Alcance de Onboarding? ¿algún detalle o particularidad?
Respuesta: Módulo de Onboarding no está implementado ni se usará.

171 Técnica. ¿Alcance de Recruiting? ¿algún detalle o particularidad?
Respuesta: El módulo se encuentra en revisión y ajustes, no se encuentra en uso por ahora. Se espera implementar firma digital durante el año para conectar con el módulo.

172 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 supervisor, con eso se integran a la nómina en el IT2002. Por otra parte, tenemos el registro del reloj control con horas de entrada y salida, además del horario de trabajo, con todo eso, en el proceso de evaluación de tiempos, se calculan las horas extras que se pagan en la nómina del mes siguiente. Las solicitudes de permisos también se registran y gestionan en SSFF, luego son replicadas a HCM, donde se utiliza el módulo PT para evaluación de tiempos (incluida la transacción PTMW).

173 Técnica. ¿La nómina es un ECP? (employee centra payroll-cloud) ¿o tienen nómina tradicional HCM?
Respuesta: Nómina tradicional HCM localizada para Chile (Molga 39).

174 Técnica. ¿Alguna particularidad en nómina? ¿prestamos? ¿finiquitos?
Respuesta: La nómina implementada es estándar, finiquitos se calculan en planillas Excel y solo se digitan los montos a pagar en HCM, el módulo no se utiliza, pero se pretende implementar próximamente. En nómina se incluye un proceso de reliquidación anual para el pago de un bono. Los préstamos se ingresan HCM por el IT0045. La otra nómina especial que existe es el anticipo.

175 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.

176 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.

177 Técnica. ¿Usan VPN?

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

178 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.

179 Técnica. ¿Utilizan OpenText en SuccessFactors?

Respuesta: No, en SSFF no, pero se tiene la solución VIM de OpenText instalada para facturación electrónica.

180 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 suscriba, de acuerdo con un plan de trabajo u horas acordadas para hacer la transferencia del servicio.

181 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. 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	<i>Procesos</i>
		7	<i>Proceso Batch Input</i>
<i>MM</i>	<i>Compras</i>	6	<i>Reportes Simples</i>
		3	<i>Procesos</i>
		3	<i>Proceso Batch Input</i>
		16	<i>Mantenedor Simple</i>
<i>PM</i>	<i>Mantenimiento</i>	1	<i>Reportes Simples</i>
<i>SD</i>	<i>Ventas (SIT)</i>	6	<i>Reportes Simples</i>
		5	<i>Reporte PDF</i>
		4	<i>Mantenedor Simple</i>
<i>Otras</i>	<i>Otras Transacciones</i>	1	<i>Spool a PDF</i>
<i>Seguridad</i>	<i>Seguridad</i>	3	<i>Reportes Simples</i>
<i>VIM</i>	<i>Gestión Factura Proveedores</i>	3	<i>Proceso Batch Input</i>
<i>Totales</i>		200	

182 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.

183 Técnica. ¿Ariba está integrado solo a través de CIG?

Respuesta: Con CIG y SAP Cloud Connector.

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

Respuesta: Actualmente solo integrado SAP ECC con ARIBA, a nivel del registro maestro de proveedores, desde Ariba hacia SAP y desde SAP hacia ARIBA.

185 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? ¿Y sobre las 424 se requeriría aprobación?

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).

El tope mensual es de 424 horas mensuales, en caso de que se vaya a exceder este límite, se debe solicitar aprobación al Banco y validación de disponibilidad de consultores por parte del proveedor.

186 Administrativa. Se solicita confirmar que, atendida la naturaleza de los servicios solicitados, esto es, consultoría, éstos no serán afectos a IVA.

Respuesta: Ello depende exclusivamente del régimen tributario del Proveedor.

187 Administrativa. En caso de resultar adjudicados, se solicita confirmar que las eventuales cláusulas y obligaciones relativas a ciberseguridad y seguridad de la información podrán ser negociadas de buena fe entre las partes, considerando que este oferente se encuentra debidamente certificado en ISO 27001.

Respuesta: No está contemplado una etapa de negociación del Contrato.

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

Respuesta: No está contemplado una etapa de negociación del Contrato.

189 Administrativa. En caso de resultar adjudicados, se solicita confirmar que las eventuales obligaciones relativas y características del plan de contingencia, en caso de ser requerido, podrán ser negociadas de buena fe entre las partes.

Respuesta: No está contemplado una etapa de negociación del Contrato.

190 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: Así es, ajustándose a lo señalado en el párrafo final de la Cláusula Séptima de Términos Anticipado del Modelo de Contrato de las Bases.

191 Administrativa. ¿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: Véase respuesta N° 94.

192 Administrativa. Se solicita confirmar que, en caso de llevar a cabo una modificación del Contrato que implique un aumento de prestaciones, la Entidad Licitante procederá al pago de la diferencia, de acuerdo con los precios establecidos en la oferta correspondiente.

Respuesta: En caso de aumento de las prestaciones siempre que se hayan aprobado por el Banco el precio será el contenido en la oferta de dicha Empresa.

193 Administrativa. En atención a la naturaleza de los servicios a contratar, en caso de resultar adjudicados, se solicita dejar sin efecto las eventuales secciones relativas a multas aplicables.

Respuesta: No es posible, el servicio contempla las multas establecidas en contrato y anexo correspondiente de las bases.

194 Administrativa. En atención a la naturaleza de los servicios a contratar, en caso de resultar adjudicados, se solicita dejar sin efecto la letra d) de la cláusula DÉCIMO : Personal.

Respuesta: Se mantiene la Cláusula Décima sin modificaciones.

195 Administrativa. Agradeceremos confirmar si existirá un proceso formal de reclamación en caso de multas.

Respuesta: El proceso está establecido en el párrafo cuarto de la Cláusula de Multas del Modelo de Contrato de las bases.

196 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: Bastará con la información que se entregue en los formularios señalados

197 Administrativa. ¿Podrá establecerse que, en caso de exigir garantía de fiel cumplimiento, esta 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: Véase párrafo cuarto de la cláusula novena del Modelo de Contrato de las bases.

198 Administrativa. En caso de requerir firma autorizada ante notario, favor confirmar si puede ser reemplazada por Firma Electrónica Avanzada.

Respuesta: No se solicita firma autorizada ante notario para documento alguno asociado a este proceso.

199 Administrativa. Se solicita confirmar si por la naturaleza de los servicios a prestar, se estima si habrá tratamiento de datos personales más allá de los denominados business card.

Respuesta: Se confirma que el acceso a datos personales será limitado a lo señalado

200 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 el contrato respectivo, 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”.

En atención a la naturaleza de los servicios a contratar, en caso de resultar adjudicados, se solicita modificar el párrafo octavo de la cláusula DUODÉCIMO: Confidencialidad, quedando en el siguiente tenor “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, en la medida que sea posible, dentro del plazo de 5 días siguiente a la notificación por la autoridad requirente, de modo que el Banco pueda intentar las acciones que estime procedentes para evitar su entrega o divulgación.”

En atención a la naturaleza de los servicios a contratar, en caso de resultar adjudicados, se solicita modificar la letra c) de la cláusula DECIMOTERCERO : Tratamiento de Datos de Carácter Personal, quedando en el siguiente tenor “c) Que, previa solicitud por escrito del Banco, devolverá al Banco los datos de carácter personal que hayan sido objeto de

tratamiento, en un plazo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de término del Contrato.”

Respuesta: Se mantienen sin modificar las cláusulas de confidencialidad y de tratamiento de datos según lo establecido en Modelo de Contrato, son las utilizadas por el Banco con sus proveedores.

201 Administrativa En caso de resultar adjudicados, se solicita modificar la letra la cláusula VIGÉSIMO SEGUNDO: Responsabilidad de la Empresa, quedando en el siguiente tenor “La Empresa responderá ante el Banco:

a) Por cualquier clase de errores que sean directamente imputables en la ejecución del presente Contrato. Para prevenir los errores, la Empresa deberá ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en la prestación de todos los Servicios, sea que los realice directamente o no, debiendo responder hasta por la culpa leve.

b) Por cualquier perjuicio directo que el Banco sufra por algún hecho o actuación culposa o dolosa, de parte de cualquiera de las personas que se encuentren asignadas a las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato. La Empresa se obliga a: i) Velar por la conducta de sus dependientes en la ejecución del presente Contrato, siendo su obligación implementar e imponer las medidas necesarias y hacerse responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables; y ii) Indemnizar por los daños directos e imputables que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a este último.

c) La responsabilidad de la Empresa se limita a los perjuicios directos, hasta el monto de los honorarios efectivamente pagados.”

Respuesta: Véase respuesta N° 94. Se mantiene el texto de la cláusula vigésimo segunda acorde al Modelo de Contrato de las bases.

202 Administrativa. En caso de resultar adjudicados, se solicita modificar la letra la cláusula DECIMOSÉPTIMO: Publicidad y uso del nombre del Banco, quedando en el siguiente tenor “DECIMOSÉPTIMO: Publicidad y uso del nombre del Banco o la Empresa: La Empresa o el Banco, según el caso, no podrán usar el nombre o logo de la otra parte para fines promocionales, de publicidad o cualquier otro, cualquiera sea el medio o soporte que se utilice para tales efectos, sin previa autorización por escrito de la contraparte. Lo anterior se hace extensivo al personal de la Empresa y del Banco.

La autorización que otorgue el Banco o la Empresa, según el caso, indicará la forma y condición en la cual la Empresa o el Banco, según el caso, podrá hacer el correspondiente uso.”

Respuesta: No es posible ya que no se aplica al Banco, este no promociona productos o servicios por estar fuera de su objeto legal. La cláusula es aplicable a los proveedores del Banco.

203 Bases administrativas Contrato Respecto al modelo de contrato, ¿admite observaciones y es negociable o se trata de un contrato de adhesión?

Respuesta: Se pueden plantear modificaciones en esta etapa, las que el Banco podrá aceptar o rechazar.

204 Anexo B - Modelo de Contrato Término anticipado 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 el plazo señalado en la cláusula consultada.

205 Anexo B - Modelo de Contrato Término anticipado unilateral ¿la facultad de término anticipado sin expresión de causa puede ser bilateral?

Respuesta: No es posible.

206 Anexo B - Modelo de Contrato 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°94.

207 Bases administrativas Evaluación Económica ¿Las ofertas económicas, deberán ser presentadas en CLP o UF?

Respuesta: En el Formulario de presentación de oferta económica se solicita expresar los precios y/o tarifas en Unidades de Fomento.

208 Anexo A - Especificaciones técnicas Herramienta de tickets ¿el Banco posee una herramienta donde los usuarios registren sus tickets? En caso de ser afirmativa la respuesta, favor indicar qué herramienta es.

Respuesta: Si, internamente se utiliza Proactivanet Service Desk.

209 Anexo A - Especificaciones técnicas Sistemas El SOLMAN, ¿para qué lo utilizan actualmente?

Respuesta: System Monitoring, Gestión documental, reportes EWA.

210 Anexo A - Especificaciones técnicas 5.1. Atención de incidentes, Soporte y Mejora correctiva ¿el oficial de seguridad SAP, es parte del equipo del Banco?

Respuesta: Si, es el responsable de la gestión de Usuarios, Roles y Perfiles. En las bases se solicita consultor de Seguridad para apoyo en la gestión con dedicación de 80 horas mensuales.

211 Anexo A - Especificaciones técnicas 5.4. Acuerdos de Nivel de Servicios para Atención de incidentes, Soporte y Mejora correctiva "Favor aclarar la tabla de SLA, ¿las horas indicadas son en horario continuo?

Por ejemplo: para un incidente crítico, el Tiempo Solución Definitiva es de 24 h, que corresponde a 1 día, por lo que se entiende que el SLA real es de 9 h laborales para un incidente medio, el Tiempo de Solución Mitigación es de 24 h, ¿también hace referencia a 1 día?

Respuesta: Los tiempos indicados en la tabla de: 2, 3 y 4 horas se deben entender como horas de atención en la franja de 8:00 a 20:00 horas. En caso de que el Banco requiera atención en horario extraordinario (con pago de tarifa extraordinaria) lo indicará para seguir en horario corrido.

Los tiempos indicados de 24, 48 y 120 horas se deben entender como horas corridas para facilitar el cálculo de los tiempos de solución, independiente de las horas reales laborales del proveedor.

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)

212 Anexo A - Especificaciones técnicas 6. Herramientas de apoyo para la gestión del servicio. Respecto a la herramienta de gestión solicitada por el Banco al proveedor, ¿qué finalidad tiene?:

1. que cada usuario del Banco registre su tickets en esa herramienta
2. debe integrarse con alguna herramienta propia de registro de tickets del Banco
3. sólo se requiere para mostrar reportes de gestión de los tickets, y estar disponible sólo para el área TI del Banco
4. Otro, comente detalles, por favor

Respuesta: La herramienta debe ser de uso y costo del proveedor para dar las funciones de registro y gestión de requerimientos e incidentes por parte de Key users, independiente de la herramienta que usa el Banco. No es necesario que se integre con otra herramienta del Banco. Su funcionalidad principal es llevar el registro de los tickets creados, consultores asignados, tiempos de respuesta y horas consumidas.

213 Anexo A - Especificaciones técnicas General Seguridad El medio de comunicación y conexión para acceder a los ambientes e infraestructura de propiedad de Cliente, ¿será provisto por Banco Central o el Proveedor deberá contemplar algún tipo de conexión? (p.e. VPN Site to Site, Citrix).

Respuesta: Los proveedores utilizan Citrix para conectarse a los sistemas del Banco.

214 Anexo A - Especificaciones técnicas General Seguridad ¿Existen instructivos, procedimientos y/o política de seguridad/ciberseguridad que el proveedor requiera conocer con anterioridad para ejecutar el servicio?

Respuesta: Se tienen definidos formatos y procedimientos internos, estos serán entregados al proveedor que se adjudique.

215 Anexo A - Especificaciones técnicas General Seguridad ¿Banco Central entregará el equipamiento (Laptops) para la prestación del Servicio o será el proveedor quién debe proporcionarlos?

Respuesta: El proveedor debe proporcionar los equipos (laptops) a sus consultores.

216 Anexo A - Especificaciones técnicas General Seguridad En el caso que sea el proveedor quien proporcione los equipos (Laptops) como parte del servicios y que estos equipos estarán maqueteados con software de seguridad del Proveedor, ¿Banco Central requiere la instalación de algún software de seguridad adicional?

Respuesta: No, los consultores utilizaran Citrix para conectarse a los sistemas del Banco.

217 Anexo A - Especificaciones técnicas General Seguridad En relación a la gestión de incidentes post implementación donde se exigirán niveles de servicios via ticketera, ¿se deben incluir también los incidentes de Ciberseguridad o estos serán abordados directamente por Banco Central y su área de Ciberseguridad?

Respuesta: El Banco cuenta con su equipo de Ciberseguridad, en caso de que se necesite revisar un tema con el equipo de Ciberseguridad del Banco, el Jefe de Proyecto SAP del Banco será el intermediario entre las áreas y el proveedor.

218 Anexo A - Especificaciones técnicas General Seguridad ¿El proveedor tendrá acceso a datos personales para la prestación del Servicio?

Respuesta: No se dará acceso a datos personales. Los consultores del proveedor accederán al ambiente de Desarrollo.

219 Anexo A - Especificaciones técnicas General Seguridad En cuanto a datos personales, ¿Puede el cliente indicar cuales son los tratamientos a los datos personales y los controles de seguridad a cada uno de estos tratamientos que se deben realizar durante la prestación del servicio?

EJ:

- Almacenamiento: Cifrado de datos
- Transferencia: Uso de canales seguros, con protocolos de cifrado robusto.
- Otros

Respuesta: El consultor solo tendrá acceso limitado al ambiente de desarrollo, deberá usar su cuenta de correo de Banco y no podrá sacar información.

220 Anexo A - Especificaciones técnicas General Seguridad De tener acceso a datos personales, ¿existirán datos personales de personas residentes en la Unión Europea?

Respuesta: No se dará acceso a datos personales.

221 Anexo A - Especificaciones técnicas General Seguridad En relación a los desarrollos producto de la atención de solicitudes relacionadas con la "Mejora productiva" y/o "Mejora Evolutiva y Mantenimiento", y en específico a las pruebas de seguridad de estos desarrollos, ¿el proveedor será responsable de las pruebas o será Banco Central el responsable por intermedio de sus área de Ciberseguridad?

Respuesta: El proveedor debe efectuar sus pruebas y garantizar la seguridad que exige el Banco, luego de entrega al Key User, se ejecutaran las pruebas unitarias e integrales para validar la solución.

222 Anexo A - Especificaciones técnicas General Seguridad En cuanto al control de acceso a la infraestructura del cliente. ¿el proveedor del servicio tendrá acceso a ambientes productivos?

¿Tendrá el proveedor algún tipo de privilegio sobre estos ambientes? (Indique cuales)

En caso afirmativo, por favor detalle en su respuesta si cliente o el proveedor serán responsables de los controles de cambios (Se espera que cliente detalle los lineamientos a seguir).

Respuesta: El consultor solo tendrá acceso limitado al ambiente de desarrollo, solo el consultor SAP Basis podrá tener acceso a todos los ambientes con accesos limitados según su rol.

223 Anexo A - Especificaciones técnicas General Seguridad En relación a las certificaciones exigidas en las bases y en específico en el punto 14.2. Experiencia del Equipo de Trabajo, ¿Estas certificaciones deben tener cumplimiento al inicio del servicio, o se puede acordar un periodo para su cumplimiento?

Respuesta: Los consultores ya deben contar con la certificación y se debe enviar su evidencia al momento de presentar su oferta y el equipo de trabajo.

224 Bases Servicio ¿existe estadística de los incidentes por módulo en un año?, ¿pueden compartirla?

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

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

Respuesta: Ver pregunta 224.

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

Respuesta: Generalmente en módulos FI, MM y HCM.

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

Respuesta: Cuando se menciona Pago de nómina se considera el proceso pagos tanto a empleados, como a finiquitados y pensionados. Cuando se menciona como procesos críticos, incluye todos los pagos que el Banco deba realizar (incluidos proveedores).

228 Bases Cuentas por pagar ¿indicar número de facturas de proveedor por mes que entran a SAP?

Respuesta: Aproximadamente 1.000 por mes.

229 Anexo A - Especificaciones técnicas HCM 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: Sí, 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. El módulo SD está operativo, pero en la práctica recién se está empezando a activar su uso.

230 Anexo A - Especificaciones técnicas HCM 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.

231 Anexo A - Especificaciones técnicas HCM ¿La información que se integra es en dirección “SAP-->SSFF”, “SSFF<--SAP” o en Ambos sentidos?

Respuesta: Los datos se registran en SSFF y se replican en el ERP SAP-HCM (integración SSFF -- > SAP). Para la visualización del recibo de pago desde EC (SSFF) que se encuentra en la nómina (SAP-HCM), la integración utiliza Web Dispatcher (SSFF-WD-ERP).

232 Anexo A - Especificaciones técnicas HCM ¿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 (réplica de datos). 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 y la información referida a la nómina de pensionados.

233 Anexo A - Especificaciones técnicas HCM ¿Existe algún listado de los Desarrollos a medida (Z) importantes para HCM?

Respuesta: Los desarrollos Z de HCM son en su mayoría consultas sobre tablas o vistas, reportes y algunos desarrollos menores, pero son muy acotados ya que el Banco privilegia el uso de la versión estándar:

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

234 Anexo A - Especificaciones técnicas MM ¿Se considera proceso de solicitud de cotización (RFQ)?

Respuesta: Si se considera.

235 Anexo A - Especificaciones técnicas MM ¿Se considera compra de materiales y servicios?

Respuesta: Si se considera.

236 Anexo A - Especificaciones técnicas MM ¿Se considera análisis para Evaluación de Proveedores?

Respuesta: Si se considera.

237 Anexo A - Especificaciones técnicas MM ¿Se considera compras automáticas por MRP?

Respuesta: No se considera.

238 Anexo A - Especificaciones técnicas MM ¿Se considera un modelo de compra en Consignación?

Respuesta: No se considera.

239 Anexo A - Especificaciones técnicas ARIBA En Ariba Sourcing, ¿Se considera la utilización de templates RFI, RFP y Subasta?

Respuesta: Si se considera.

240 Anexo A - Especificaciones técnicas Integraciones ¿las integraciones cuentan con mapping?

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

241 Anexo A - Especificaciones técnicas Integraciones ¿cuentan con alguna BPM o BRM?

Respuesta: No contamos con BPM ni BRM.

242 Anexo A - Especificaciones técnicas 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.

243 Anexo A - Especificaciones técnicas Integraciones ¿se tiene previsto actualizar interfaces de tipo SOAP a REST?

Respuesta: Es posible que se tenga que actualizar interfaces como parte de nuevos requerimientos.

244 Anexo A - Especificaciones técnicas 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.

245 Anexo A - Especificaciones técnicas 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.

246 Anexo A - Especificaciones técnicas 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.

247 Anexo A - Especificaciones técnicas 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.

248 Anexo A - Especificaciones técnicas 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 implementada VPN para comunicación entre los sistemas SAP en AZURE y los sistemas de Banco, también se tienen integraciones con sistemas externos.

249 Anexo A - Especificaciones técnicas Integraciones ¿tienen expuesto PO a internet?

Respuesta: No está expuesto SAP PO.

250 Anexo A - Especificaciones técnicas Integraciones ¿ocupan algún tipo de api managment como apigee o TyK para control de endpoint's?

Respuesta: No se ocupan.

251 Anexo A - Especificaciones técnicas 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.

252 Anexo A - Especificaciones técnicas 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

253 Anexo A - Especificaciones técnicas 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.

254 Anexo A - Especificaciones técnicas 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 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
SD	Ventas (SIT)	6	Reportes Simples
		5	Reporte PDF
		4	Mantenedor Simple
Totales		15	

255 Anexo A - Especificaciones técnicas 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.

256 Anexo A - Especificaciones técnicas SD Favor describir su proceso de facturación electrónica y que sistemas o proveedores participan.

Respuesta: Nuestro proceso de emisión de facturación electrónica se realiza por el módulo FI. 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 hacia el SII.

Nuestro proceso de recepción y contabilización de facturación electrónica es a través del módulo VIM que está conectado a una Suite Electrónica (proveedor DBNet, mediante integraciones).

257 Anexo A - Especificaciones técnicas 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.

258 Anexo A - Especificaciones técnicas 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

259 Anexo A - Especificaciones técnicas SD ¿Cuál es el la cantidad de datos maestros de clientes registrados en SAP?

Respuesta: Actualmente existen 672 clientes creados.

260 Anexo A - Especificaciones técnicas SD ¿Tienen algún proceso de negocio, relacionado a ventas, con clientes internacionales?, si es así favor describir.

Respuesta: Sí, contrato de impresión de billetes.

261 Anexo A - Especificaciones técnicas SD ¿Manejan contratos de ventas mediante el módulo SD u otro?

Respuesta: SD y MM principalmente.

262 Anexo A - Especificaciones técnicas SD ¿Manejan entregas salientes mediante el módulo SD u otro?

Respuesta: Entregas de salida mediante módulo MM.

263 Anexo A - Especificaciones técnicas 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.

264 Anexo A - Especificaciones técnicas SD ¿Manejan Gestión de crédito mediante el módulo SD u otro?

Respuesta: Principalmente se maneja en módulo FI.

265 Anexo A - Especificaciones técnicas 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.*

266 Anexo A - Especificaciones técnicas Técnicas ¿Qué herramienta se utiliza para estos respaldos?

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

267 Anexo A - Especificaciones técnicas Técnicas ¿El sistema SAP se encuentra configurado con alta disponibilidad?

Respuesta: Sí está configurado en alta disponibilidad.

268 Anexo A - Especificaciones técnicas Técnicas ¿Existe site de contingencia para los sistemas críticos de SAP?

Respuesta: Si existe site de contingencia para los sistemas críticos de SAP.

269 Anexo A - Especificaciones técnicas Técnicas ¿Cuál es la versión de sistema operativo para los sistemas SAP?

Respuesta: El sistema operativo para los sistemas SAP es Suse Linux 15.

270 Anexo A - Especificaciones técnicas 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.

271 Anexo A - Especificaciones técnicas Técnicas ¿Cómo está conectado Ariba con SAP?, ¿existe algún SCC o solo están utilizando CIG?

Respuesta: Se tiene SCC y CIG implementados.

272 Anexo A - Especificaciones técnicas Técnicas Para los sistemas PO, ¿están con WebDispatcher para las comunicaciones externas al Banco o utilizan alguna otra herramienta, si es así, ¿cuáles?

Respuesta: Si, con SAP Web Dispatcher.

273 Anexo A - Especificaciones técnicas Técnicas ¿Entre SSFF y SAP están conectado con vpn?

Respuesta: No, se tiene implementado SCC y HCI.

274 Anexo A - Especificaciones técnicas 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.*

275 Anexo A - Especificaciones técnicas 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

276 Anexo A - Especificaciones técnicas 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.

277 Anexo A - Especificaciones técnicas Técnicas ¿En qué nube pública está alojada el landscape de SAP?

Respuesta: En Azure.

278 Anexo A - Especificaciones técnicas Técnicas ¿Se requiere soporte de infraestructura?

Respuesta: No.

279 Anexo A - Especificaciones técnicas 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*

Actualmente en fase de inicial de proyecto de implementación de SAP Concur.

26 de julio de 2023
Departamento de Adquisiciones