

**CONSULTAS Y RESPUESTAS  
LICITACIÓN N°90007454  
SERVICIO IMPLEMENTACIÓN, MANTENCIÓN Y PROVISIÓN DE LICENCIAS TREND  
MICRO CLOUD**

-  
De acuerdo con el calendario del proceso de licitación N°90007454, a continuación, se presentan las consultas recibidas y sus respectivas respuestas:

**I.- ACLARACIONES**

a) Anexo A, numeral 4, letra b. se reemplaza por lo siguiente:

Implementada la solución se deberá, además, activar el servicio de Soporte (On Demand). Este servicio debe considerar Ingeniería y Proyectos de la empresa que podrán ser utilizadas en horario hábil bancario, orientadas a cualquier otro tipo de servicio de consultoría/ingeniería asociada a productos TrendMicro.

b) Se reemplaza el numeral 2 Especificaciones Técnicas de los productos, por lo siguiente:

Ítem	Nombre del ítem	Cantidad	Duración del servicio
1.1	Provisión, instalación y configuración de las licencias	700	12 meses
1.2	Servicio de implementación y migración de la solución	1	
1.3	Curso Oficial de Solución TRENDMICRO	3	
2.1	Servicio de Mantenimiento y Soporte Mensual	12	12 meses
2.2	Hora adicional de Mantenimiento en horario hábil	1	n/A

Dado la aclaración precedente, agradecemos considerar el nuevo Formulario de Oferta Económica, que se encuentra en el evento arriba, sección contenida, numeral 4 oferta Económica.

**II. RESPUESTAS A CONSULTAS**

1. ¿el curso oficial solicitado, puede ser en modalidad remota?

**Respuesta:** SI, el curso se puede dar en modalidad remota.

2. ¿para cuantas personas se debe cotizar el curso solicitado?, dado que en punto 5 se indican 3 Administradores, pero en resumen se indica 1 (punto 2, tabla 1, ítem 1.3).

**Respuesta:** Se deberá considerar 3 Cursos.

3. ¿Banco Central será responsable de la desinstalación de la antigua solución?  
**Respuesta:** Si
4. ¿qué solución poseen actualmente la plataforma a migrar?  
**Respuesta:** Solución Trellix.
5. ¿la plataforma a migrar son solo servidores?  
**Respuesta:** Son sólo servidores.
6. ¿se requiere la administración de la solución ofertada?  
**Respuesta:** De acuerdo a las bases del proceso.
7. ¿el oferente para el soporte y mantención tendrá acceso a la consola de administración de forma remota?  
**Respuesta:** Si.
8. ¿dentro del punto 3.1 Alcance del Servicio, letra e, ¿es un deseable o se requiere implementar al menos 1 de las características indicadas?  
**Respuesta:** Se requiere implementar.
9. ¿3.3 letra c, Mantención Preventiva, se espera que el entregable sea un reporte del análisis realizado, sin realizar la ejecución de lo levantado?  
**Respuesta:** Con un levantamiento antes del análisis.
10. ¿punto 4, letra b, Este servicio debe considerar Ingeniería y Proyectos de la marca, Banco Central está de acuerdo que se debe cotizar de forma adicional por cada vez que solicite este servicio dado que la marca no lo entrega de forma gratuita?. Tiene Banco Central un estimado aproximado de las horas que desea consumir de este tipo de servicio?  
**Respuesta:** Remítase a la aclaración.
11. ¿el proceso de migración en que horario se debe realizar?  
**Respuesta:** En su mayoría fuera de horario.
12. ¿puede indicar Banco Central que sistemas operativos posee la plataforma de servidores a migrar?  
**Respuesta:** Windows, Linux y AIX.
13. ¿Es posible que los especialistas estén certificados en la solución base de la tecnología solicitada?  
**Respuesta:** Los especialistas que participen en la implementación deben estar certificados por la marca.
14. ¿El curso debe ser oficial de la marca?  
**Respuesta:** Sí, el curso deberá ser oficial de la marca.

15. ¿Posee Banco Central GPO o alguna herramienta de despliegue masivo para apoyar el OnBoarding de la solución?

**Respuesta:** Si hay herramientas de despliegue.

16. Considerando que debe existir una migración de la solución actual, indicar por favor cual es la tecnología actual de protección de endpoints, cantidad de políticas y perfiles de seguridad activados.

**Respuesta:** Solución Trellix.

17. El servicio gestionado debe tener un fin consultivo? o resolutor ante posibles incidentes y problemas relacionados con la tecnología

**Respuesta:** Aclarar pregunta o referirse algún punto de las bases.

18. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE POST IMPLEMENTACIÓN

En licencias o productos solo pueden establecerse si los TC del fabricante las regulan, en servicios no pueden ser superiores durante toda la vigencia del contrato del 20% del importe del mismo, no es posible su retención y su determinación debe ser judicial.

**Respuesta:** Respecto de las licencias entendemos que los TC se rigen por la Marca, pero el responsable frente al Banco es la empresa adjudicada. Esta a su vez se deben renovar anualmente a través de una nueva licitación y el contrato de mantención y soporte es para los servicios entregados por la empresa.

19. Anexo N°1: Especificaciones Técnicas. SEGUNDO :Vigencia del Contrato

Para la renovación deben cotizarse nuevamente las licencias

**Respuesta:** Para la renovación de licencias anual se realizará un nuevo proceso de licitación.

Respecto a la vigencia del contrato, es para el servicio de soporte mantención entregado por la empresa.

20. SÉPTIMO : Término Anticipado del Contrato

No procede en licencias, salvo que TC del fabricante lo establezca

**Respuesta:** El modelo de contrato contenido en el Anexo de la Bases será el que regule las condiciones de contratación entre el Banco y el Proveedor adjudicado. Tenga en cuenta que además de la provisión de licencias se contratan otros servicios todos los cuales quedan sujetos a los términos del modelo de contrato mencionado, incluida a la Cláusula de Termino Anticipado.

En cuanto a las licencias éstas se pagan en forma anticipada como se señala en el Hito 1 de la Cláusula Quinta: Forma y lugar de pagos del Servicio.

21. OCTAVO : Multas

En licencias o productos solo pueden establecerse si los TC del fabricante las regulan, en servicios no pueden ser superiores durante toda la vigencia del contrato del 20% del importe del mismo, no es posible su retención y su determinación debe ser judicial

**Respuesta:** Según la Cláusula Octavo del Modelo de Contrato, las multas proceden por “el incumplimiento total o parcial, por causas atribuibles a la Empresa de las obligaciones que ésta asume por el presente Contrato, el Banco podrá aplicar la multa señalada en el numeral 4 letra c) del Anexo Especificaciones Técnicas, este numeral está referido al soporte post implementación.

22. DECIMOQUINTO : Responsabilidad por Violaciones de Patentes y/o Derechos de Autor

"El Proveedor responderá según los términos y condiciones del fabricante, de no existir límite de responsabilidad el Proveedor será responsable únicamente hasta el 100% del valor de las licencias, y responderá sólo por daños directos y previsibles. El Proveedor no será responsable por lucro cesante, daño emergente y daños indirectos, salvo en caso de dolo o fraude. APLICA A TODO EL DOCUMENTO"

**Respuesta:** Como lo señalamos anteriormente el Modelo de Contrato regula todo el servicio licitado y las relaciones entre el Banco y el Proveedor adjudicado. Por ello se mantienen sin modificaciones la Cláusula DecimoQuinta del Modelo. La relación y responsabilidad es de la Empresa adjudicada con el Banco.

23. VIGÉSIMO PRIMERO: Responsabilidad de las Partes

Mismo comentario anterior sobre responsabilidad

**Respuesta:** La responsabilidad es entre las partes contratantes, es decir el Banco y el Proveedor adjudicado, este es quien debe responder ante el Banco por sus obligaciones contractuales.

24. VIGÉSIMO SEXTO : Modificación de Condiciones

Por los licenciamientos y tecnología a proveer rigen los términos y condiciones de los fabricantes, por tanto, su término debe regirse por estos, no siendo posible su modificación salvo que el fabricante así lo autorice?

**Respuesta:** Favor remítase a las respuestas anteriores sobre el alcance y responsabilidad de las obligaciones del Contrato que se licita. La Clausula sobre Modificación de Condiciones se mantiene tal como está en el Modelo de Contrato.

25. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS 3.1 Alcance del Servicio, Letra a: Levantamiento de las actuales políticas de seguridad AV en servidores para ser migradas. Por favor indicar la cantidad aproximada de políticas actuales con el objetivo de estimar los esfuerzos para su migración, indicar además nombre y versión del AV actual a migrar  
**Respuesta:** Solución Trellix y son aproximadamente 62 políticas en su mayoría exclusiones.
26. ¿Por favor indica que SIEM se debe integrar?  
**Respuesta:** Se debe integrar con Qradar.
27. Por favor indicar si disponen de un medio de despliegue de agentes centralizado  
**Respuesta:** SI, existen medios de despliegue.
28. Por favor indicar si se el banco dispone de máquinas virtuales que se puedan usar en caso de ser necesario para la implementación o como pivote  
**Respuesta:** Si, se disponen de máquinas virtuales. La solución implementada no requerirá pivote.
29. Presenta documentación del personal propuesto, que deberá al menos contar con 2 Ingenieros con residencia en Chile, certificados por la marca en el producto implementado.  
¿Es excluyente este ítem técnico? ¿Es posible presentar una opción distinta?  
**Respuesta:** Es el requisito mínimo, por lo tanto, al menos debe contar con lo solicitado en las bases.
30. ¿Cuáles son los tipos de servidores involucrados y sus versiones?  
**Respuesta:** Si la pregunta es por tipo de S.O. sería Windows, Linux y AIX.
31. ¿Están los 700 servidores ubicados en un solo entorno (nube, on-premise) o en entornos multicloud?  
**Respuesta:** Su gran mayoría estaría on-premise.
32. ¿Qué tipo de cargas de trabajo se ejecutan en estos servidores (bases de datos, aplicaciones web, servidores de archivos, etc)?  
**Respuesta:** Al menos existen Bases de Datos, Aplicaciones Web, File Server, Consolas, VDI, VDA , etc.
33. ¿Existe actualmente alguna solución de seguridad instalada en los servidores?  
**Respuesta:** Solución Trellix.
34. ¿Hay políticas de seguridad existentes que deban integrarse o ser reemplazadas por Trend Micro Workload Security?  
**Respuesta:** Se deben migrar las políticas de Trellix a TrendMicro.

35. ¿Existe algún requerimiento de rendimiento específico que debamos tener en cuenta al implementar Workload Security?

**Respuesta:** El rendimiento ya fue revisado en conjunto con la marca.

36. ¿Qué restricciones o configuraciones de red deben tenerse en cuenta para la implementación del agente?

**Respuesta:** Se revisará ese detalle con la empresa adjudicada.

37. ¿Los servidores tienen acceso a internet para la comunicación con los servicios de actualización y reputación de Trend Micro?

**Respuesta:** Si, tendrán acceso a los servicios de TrendMicro.

38. ¿Se requiere realizar una implementación por fases (por grupos de servidores) o todos los servidores deben ser implementados simultáneamente?

**Respuesta:** La estrategia de implementación será revisada con la empresa adjudicada.

39. ¿Qué método de despliegue prefieren para los 700 servidores (instalación manual, automatización mediante scripts, herramientas de orquestación como Ansible, Puppet, o SCCM)?

**Respuesta:** Existen métodos de despliegue actuales en el Banco las, que serán conversadas con la empresa adjudicada.

40. ¿Cómo se espera gestionar las alertas y reportes de seguridad generados por Trend Micro Workload Security?

**Respuesta:** De acuerdo a las bases y por propuestas adicionales de las empresas.

41. ¿Qué nivel de soporte post-implementación se requiere (soporte 24/7, soporte durante horas laborales, etc.)?

**Respuesta:** Nivel de soporte de acuerdo a lo solicitado en las bases del proceso.

42. ¿Existe un equipo de seguridad interno que se encargue de la administración continua, o se requiere un servicio gestionado para monitorear y administrar los agentes?

**Respuesta:** Existe equipo de seguridad interno.

43. ¿Se debe realizar una Prueba de Concepto (PoC) antes de la implementación completa?

**Respuesta:** La POC ya está ejecutada por la marca, por lo tanto, no se requiere.

44. ¿Cuáles son los criterios de éxito o validación esperados para garantizar que el despliegue de Workload Security sea efectivo?

**Respuesta:** El éxito se medirá con despliegue exitoso de las políticas migradas y de acuerdo a los requisitos de las bases.

**GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN**

Santiago, 11 de octubre de 2024.