

**RESPUESTAS A CONSULTAS FORMULADAS
LICITACIÓN 90009448
SERVICIOS DE MANTENCIÓN Y SOPORTE DE EQUIPAMIENTO CISCO**

A continuación, el Banco Central de Chile otorga respuesta a las consultas efectuadas por las Empresas participantes. Estas respuestas a las consultas modifican o complementan las Bases de Licitación, en los casos en que corresponda.

I.- NOTA

Se solicita que los estados financieros sean presentados en el formato que se incluyó como ejemplo en el Contenido del Portal Ariba.

II.- RESPUESTAS A LAS CONSULTAS FORMULADAS

Pregunta N°1: Anexo B. Los términos del Modelo de Contrato, ¿podrán ser negociados?

Respuesta: No.

Pregunta N°2: Bases de Licitación. 12. Contrato. ¿Es posible extender el plazo máximo de 5 días hábiles bancarios para la suscripción del contrato, considerando la posibilidad de que el Proveedor adjudicado presente observaciones al mismo?

Respuesta: No. La etapa de consultas es la instancia donde se puede hacer observaciones al Contrato y el Banco se pronunciará sobre aquellas. No hay otra instancia.

Pregunta N°3: Bases de Licitación. 4.1.3. Antecedentes Financieros. ¿Cómo es que se debe realizar la solicitud al Banco de mantener la confidencialidad de los antecedentes financieros que el Oferente presente en este Proceso de Compras?

Respuesta: El proveedor deberá manifestar esta intención, mediante el envío de una solicitud a través de la Mensajería del Portal.

Pregunta N°4: Anexo B. Modelo de Contrato. Sexto: Recepción conforme. Una vez emitida la Recepción Conforme mensual por parte del Banco, ¿debe entenderse que no existen incumplimientos, faltas o multas aplicables al estado de pago en cuestión?

Respuesta: La Recepción Conforme tal como se señala en el Modelo de Contrato quiere decir que la empresa prestó el Servicio requerido, habilitando su pago por parte del Banco.

Por su parte las multas son las establecidas por los niveles de servicio y tal como señala la cláusula correspondiente del Modelo de Contrato podrán ser s de los pagos o se hará efectiva en la Garantía. Ambas son situaciones distintas.

Pregunta N°5: Anexo B. Modelo de Contrato. Séptimo: Término Anticipado del Contrato. ¿Se podría establecer que el Banco Central podrá cobrar la garantía después de 24 horas del aviso, solo si los descargos del Proveedor no justifican revertir la decisión de término anticipado del Contrato?

Respuesta: No. Se mantiene el texto del Modelo de Contrato. Véase quinto párrafo de la Cláusula Séptimo del Modelo referido.

Pregunta N°6: Anexo B. Modelo de Contrato. Octavo: Multas. ¿Se podría establecer que el Banco Central podrá cobrar la Boleta de garantía después de 24 horas del aviso, en caso de que, de común acuerdo con el Proveedor se determine dicho medio de pago para la multa cursada?

Respuesta: No. La Garantía es para caucionar el cumplimiento de las obligaciones del proveedor; no es posible dejar su cobro a criterio del proveedor. Debe tenerse en cuenta que la multa también puede ser descontada de los pagos.

Pregunta N°7: Anexo B. Modelo de Contrato. Noveno: Garantía por fiel cumplimiento de Contrato. ¿Se consideraría establecer como criterio para dar cobro a la boleta de garantía la gravedad e imputabilidad del incumplimiento y en la medida de que no sea susceptible de ser sancionado con multa?

Respuesta: No. El cobro por parte del Banco se efectuará en los casos señalados en el Modelo de Contrato.

Pregunta N°8: Anexo B. Modelo de Contrato. Noveno: Garantía por fiel cumplimiento de Contrato. ¿Se considera el cobro de la boleta de garantía dentro de aquellas sanciones que establece el art. 13 ter de la ley 19886 respecto de las que se debe contemplar un procedimiento de presentación de descargos?

Respuesta: El procedimiento y casos de cobro de la garantía están regulados en el Modelo de Contrato. Al Banco Central de Chile no le es aplicable la ley 19.886.

Pregunta N°9: Anexo B. Vigésimo: Licencias. Por favor, confirmar si el Banco requiere incluir algún licenciamiento dentro de los servicios licitados.

Respuesta: No.

Pregunta N°10: Anexo B. Vigésimo Primero: Responsabilidad de las Partes. Letra d). ¿Es posible ajustar a un plazo de 1 año posterior al término del Contrato, la obligación de responder por los daños y/o perjuicios causados por los dependientes de la Empresa?

Respuesta: No. Se mantiene el periodo contemplado en la cláusula de responsabilidad del Modelo de Contrato.

Pregunta N°11: General Bases Técnicas. ¿Se contempla algún tipo de reporte mensual del uso de horas y actividades realizadas?

Respuesta: No.

Pregunta N°12: General Bases Técnicas. Todos los equipos que declaran en el documento tienen soporte con la marca (CISCO) ¿estos están vigentes?

Respuesta: Los equipos con soporte vigente, deberán iniciar su nuevo periodo de vigencia a partir de la fecha de término de este, en modalidad Partner Support, a partir de la fecha de inicio del contrato.

Pregunta N°13: General Bases Técnicas. ¿Qué certificaciones específicas deben tener los ingenieros asignados?

Respuesta: Los ingenieros asignados deberán contar con certificaciones vigentes del tipo CCNA, su equivalente o superior asociados a las tecnologías requeridas para este servicio.

Pregunta N°14: General Bases Técnicas. ¿Poseen alguna herramientas para medir el tiempo de respuesta y resolución (ISTM, Jira, SD+) Etc.. ?

Respuesta: Si.

Pregunta N°15: Anexo N°1 numeral 2.3. ¿Cómo se notificará al proveedor el incumplimiento de SLA y la aplicación de multas?

Respuesta: Favor remitirse a la Cláusula “Octavo: Multas”, del Anexo B.

Pregunta N°16: Anexo N°1 numeral 2.3. ¿El porcentaje indicado en las tablas para las multas por faltas al tiempo de respuesta esperado y por multas por eventos tiempo de resolución esperado, corresponden a un porcentaje del valor mensual del servicio?

Respuesta: Favor remitirse a la Cláusula “Octavo: Multas”, del Anexo B.

Pregunta N°17: Anexo N°1 numeral 2.3. ¿Es posible incorporar en el contrato algún Tope de multas?

Respuesta: Favor remitirse a la Cláusula “Octavo: Multas”, del Anexo B.

Pregunta N°18: General Bases Técnicas. ¿Existe algún mecanismo de apelación o revisión de multas aplicadas?

Respuesta: Favor remitirse a la Cláusula “Octavo: Multas”, del Anexo B.

Pregunta N°19: General Bases Técnicas. ¿Se estima algún crecimiento del equipamiento a lo largo del contrato?

Respuesta: No.

Pregunta N°20: General Bases Técnicas. Hay equipos con soporte hasta el 31 de Octubre, por lo tanto se considera desde el 01-11-2025 al 30-09-2026. Por favor confirmar este periodo.

Respuesta: Considerar el inicio del servicio a partir de la fecha de inicio del contrato.

Pregunta N°21: General Bases Técnicas. Hay 51 seriales con soporte activo posterior al 30-09-2026 que quedan fuera de esta quote de 1Y. Pero se deben considerar para las siguientes renovaciones; Tener en consideración en la evaluación a presentar.

Respuesta: Los equipos con soporte vigente, deberán iniciar su nuevo periodo de vigencia a partir de la fecha de término de este, en modalidad Partner Support, a partir de la fecha de inicio del contrato.

Pregunta N°22: General Bases Técnicas. El nivel de soporte solicitado e indicado en el RFP, es PSS, pero indican de igual forma que el Banco requiere abrir casos directos al fabricante. Este Nivel de servicio es para ser gestionado a través del partner. Confirmar Tipo de Servicio Solicitado.

Respuesta: El servicio solicitado es del tipo Partner Support.

Pregunta N°23: General Bases Técnicas. Para los Equipos Nexus, al realizar la evaluación, se carga por default soporte para la licencia detallada, no se detalla en lo solicitado en la RFP, pero el sistema lo recomienda agregar. Por favor confirmar si se incluye o se elimina de la propuesta.

N9K-C93108TC-FX-B	SSSW CON-SSSW-N93TCFXB	NEW	FDO25390LP2 5618496645
ACI-AD-XF	ECMUS CON-ECMUS-ACIADXF	NEW	DKPFADLN41V 5618497157

Respuesta: Eliminar de la propuesta.

Pregunta N°24: General Bases Técnicas. Para este SKU N9K-C93108TC-FX, el NXOS da error ya que tiene EoL y no se puede cargar, por lo tanto, se debería eliminar de la cotización. Por favor indicar como proceder en este caso.

Respuesta: Eliminar de la propuesta.

Santiago, 25 de septiembre de 2025
Banco Central de Chile|