

**RESPUESTAS A CONSULTAS FORMULADAS
EN LA LICITACIÓN 90010049
PROYECTO MIGRACIÓN SAP S/4 HANA**

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

I.- ACLARACIONES

Aclaración N°1:

Se adjunta en la Sección Introducción, como numeral 1.7 el archivo Productos y Servicios contratados a SAP.

Aclaración N°2:

Se informa que el Calendario de Actividades ha sido reemplazado por el que se adjunta en el Portal.

II.- RESPUESTAS A LAS CONSULTAS FORMULADAS

Gestión del Cambio

Pregunta N°1: ¿Qué entregables de Gestión del Cambio son obligatorios para efectos de aceptación contractual del proyecto?

Respuesta: Los Entregables mínimos de Adopción y Gestión del Cambio deben estar descritos en la Oferta e incluidos en ésta, y considerando la metodología para entrega de esos servicios, cronograma y planificación (general) y, un plan de adopción incluyendo capacitaciones y gestión del cambio. El detalle deberá ser desarrollado durante las fases iniciales de la ejecución del proyecto y en acuerdo con el Banco.

Pregunta N°2: ¿Cómo se evaluará formalmente el cumplimiento del alcance de GdC (criterios de aceptación)?

Respuesta: Con entrega de los servicios y el cumplimiento de los requerimientos establecidos en las Bases de Licitación y el Modelo de Contrato del Anexo B.

Pregunta N°3: ¿El alcance de GdC incluye todas las áreas impactadas o solo aquellas directamente usuarias de SAP?

Respuesta: Solo lo que usan directamente SAP y Payroll de SuccessFactors.

Pregunta N°4: ¿Se espera que GdC cubra procesos fuera de SAP que se vean indirectamente afectados?

Respuesta: No.

Pregunta N°5: ¿Existen expectativas de GdC más allá del Go-Live y la fase de garantía?

Respuesta: No, solo hasta la fase de garantía.

Pregunta N°6: ¿Qué actividades de GdC quedan explícitamente fuera de alcance?

Respuesta: La Empresa también deberá entregar los servicios para apoyar al Banco en la adopción, capacitación y gestión del cambio e impacto en las personas y procesos, facilitando el aprendizaje y adopción de la nueva solución. El objetivo es garantizar que la adopción de las nuevas aplicaciones y sistemas SAP sea exitosa mediante la preparación de los usuarios, transferencia de conocimientos, la comunicación efectiva y la gestión de la resistencia al cambio, minimizando el impacto negativo en la organización. Además, se debe “acelerar” el diseño y las definiciones que contribuyan a cumplir y/o reducir los tiempos del proyecto, asegurando el entendimiento de las necesidades del Banco, preparar a todos para el cambio, y apoyar la implementación de las nuevas formas de trabajar midiendo el éxito y beneficios reales.

Pregunta N°7: ¿Cuántas sedes, localidades o regiones están incluidas en el alcance del proyecto y cómo se distribuyen geográficamente?

Respuesta: El alcance del proyecto está referido sólo oficina central del Banco, ubicada en calle Agustinas N°1180, Santiago. El Banco no cuenta con sucursales, pero también se debe considerar al Estadio (comuna La Reina) y Balneario (comuna de El Quisco), que son estructuras financieras y de costo.

Pregunta N°8: ¿Existe un comité directivo del proyecto y cuál es su composición?

Respuesta: Sí existe un comité directivo, compuesto por la Gerente de División de Administración y Tecnología, el Gerente de Gestión Contable y Planificación, por el Gerente de Tecnología, y el Gerente de Personas.

Pregunta N°9: ¿Incluye representación operativa y de áreas usuarias clave?

Respuesta: Sí.

HMC

Pregunta N°10: ¿Cuántos colaboradores totales tiene la organización y cuántos serán impactados por el proyecto, desagregados por área (administrativa, TI, finanzas, etc.)?

Respuesta: La nómina es: 790 funcionarios y Pensionados: 144 personas.

Pregunta N°11: ¿Existen sindicatos o asociaciones profesionales activas que deban ser consideradas en la estrategia de despliegue?

Respuesta: Existe un Sindicato único de los funcionarios del Banco, con un 97% de afiliación.

Pregunta N°12: En caso afirmativo, ¿qué nivel de influencia tienen en decisiones operativas o laborales?

Respuesta: La gestión del Banco es definida por el Consejo.

Proyecto

Pregunta N°13: ¿Cuál será la estrategia de despliegue del sistema? ¿Big Bang, por módulos, servicios, región u segmento?

Respuesta: Big Bang.

Pregunta N°14: ¿Qué porcentaje de dedicación tendrán los Usuarios Clave (Key Users) durante el proyecto?

Respuesta: Dedicación del 50% al 100%.

Pregunta N°15: ¿Existe una estrategia definida de reemplazo o respaldo operativo para cubrir sus funciones habituales?

Respuesta: Sí.

Pregunta N°16: ¿Se consideran turnos críticos (nocturnos, fines de semana, turnos extendidos) que deban ser incorporados explícitamente en la planificación de capacitación y comunicaciones?

Respuesta: No.

Pregunta N°17: ¿Quién es el patrocinador ejecutivo principal del proyecto?

Respuesta: La Gerente de División de Administración y Tecnología (DAT).

Pregunta N°18: ¿El equipo de Gestión del Cambio tendrá acceso directo y periódico al patrocinador ejecutivo?

Respuesta: No.

Pregunta N°19: ¿Por qué área estará liderado el proyecto (TI, Negocio, Finanzas u otra)?

Respuesta: El proyecto será liderado por el Departamento de Planificación y Control, de la Gerencia de Gestión Contable y Planificación.

Pregunta N°20: ¿Dónde se anticipa la mayor resistencia al cambio dentro de la organización (áreas, roles, niveles jerárquicos)?

Respuesta: En la nueva interfaz gráfica y aplicaciones SAP Fiori.

Pregunta N°21: ¿A quién reportará el equipo de Gestión del Cambio dentro de la estructura del proyecto?

Respuesta: Será definido durante la fase Prepare conforme a la metodología.

Seguridad

Pregunta N°22: ¿Cuál es el número total de usuarios finales que utilizarán SAP S/HANA, desagregados por tipo de usuario y área?

Respuesta: Diálogo: 412; Comunicación: 540 (SIT:178/VC:362).

Proyecto

Pregunta N°23: ¿Cómo se describe la estructura de gobierno administrativo y operativo actual que tomará decisiones durante el proyecto?

Respuesta: Existe un Comité Directivo del proyecto.

HCM

Pregunta N°24: ¿Cómo es la rotación histórica del personal clínico y administrativo?

Respuesta: Información interna del Banco. De ser necesario será compartida con el proveedor adjudicado durante la ejecución del proyecto.

Proyecto

Pregunta N°25: ¿El proyecto cuenta con una Oficina de Proyectos (PMO) formal para seguimiento de avances, riesgos y resolución de bloqueos?

Respuesta: Si.

Pregunta N°26: ¿Existen objetivos cuantitativos esperados para el proyecto (eficiencia, tiempos de proceso, calidad de información, etc.)?

Respuesta: No.

Pregunta N°27: ¿Están asociados a indicadores de desempeño de líderes o áreas?

Respuesta: No.

Pregunta N°28: ¿Existen ventanas críticas que no puedan ser intervenidas durante el proyecto (auditorías, cierres contables, periodos regulatorios)?

Respuesta: Los meses de diciembre y enero son importantes para el Banco.

Gestión del Cambio

Pregunta N°29: En una escala del 1 al 5, ¿qué tan dispuestas están las distintas áreas a cambiar su forma de trabajo?

Respuesta: 4.

Pregunta N°30: ¿Cómo se han gestionado históricamente los cambios tecnológicos relevantes en la institución?

Respuesta: Eso depende del tipo de proyecto; para cada proyecto el Banco busca en conjunto con el proveedor, la mejor forma de gestionar el proyecto.

Pregunta N°31: ¿Cómo describirían el estilo de liderazgo predominante en la organización (jerárquico, participativo, técnico, clínico, mixto)?

Respuesta: Es información interna del Banco que podrá ser revisada con el proveedor adjudicado durante la ejecución del proyecto.

Pregunta N°32: ¿Cuáles son actualmente los canales oficiales de comunicación institucional?

Respuesta: La Gerencia de Comunicaciones es el canal oficial.

Capacitación

Pregunta N°33: ¿Existe un equipo interno de comunicación y/o capacitación que pueda apoyar el proyecto?

Respuesta: No asignado al proyecto, pero es posible gestionar el apoyo de la Gerencia de Comunicaciones y/o Gerencia de Personas.

Pregunta N°34: ¿Se contará con apoyo interno para diseño gráfico, elaboración de materiales y logística de capacitación?

Respuesta: Sí, el Banco puede proporcionar los lineamientos gráficos. El material base para las capacitaciones debe ser entregado por el proveedor y la logística será apoyada por el Banco.

Pregunta N°35: ¿Cómo se capacita actualmente al personal (metodología y formatos)?

Respuesta: Actualmente las capacitaciones se realizan a través del módulo LMS de SSFF.

Pregunta N°36: ¿La capacitación típica es presencial, virtual o mixta?

Respuesta: Virtual.

Gestión del Cambio

Pregunta N°37: ¿Existe experiencia previa de la organización en Gestión del Cambio Organizacional?

Respuesta: Si.

Pregunta N°38: ¿Existe un equipo interno de Gestión del Cambio o roles similares?

Respuesta: No.

Pregunta N°39: ¿Existe un presupuesto específico para actividades de integración de equipos, capacitación y gestión del cambio (licencias, materiales, plataformas e-learning)?

Respuesta: No. No existe un presupuesto específico para las actividades consultadas.

Los precios ofertados por el Proveedor, deberán comprender todo impuesto, derecho, arancel, permiso, comisión, remuneración, estipendio u honorario y, en general, toda suma o gasto que sea necesaria para proveer los Servicios al Banco, en sus recintos y en las fechas acordadas, de forma tal que ninguna otra suma deba ser pagada por el Banco por la prestación de los Servicios a que este proceso de Licitación se refiere.

Pregunta N°40: ¿Cuál fue el cambio organizacional de mayor impacto vivido recientemente y cómo reaccionó la organización?

Respuesta: Es información interna del Banco que podrá ser revisada con el proveedor adjudicado durante la ejecución del proyecto.

Pregunta N°41: Culturalmente, ¿qué reacción se espera que este proyecto genere en usuarios y no usuarios directos del sistema?

Respuesta: Reacciones esperadas positivas y percepción de modernización y, esperan que sus procesos no sean afectados.

Pregunta N°42: ¿Existe interés en certificar al equipo interno en Gestión del Cambio y/o desarrollar un área interna especializada?

Respuesta: No está en el alcance las certificaciones en Gestión del Cambio.

Pregunta N°43: ¿Se contempla asignar una persona interna de la organización para acompañar de manera permanente el despliegue de Gestión del Cambio?

Respuesta: Será definido durante la fase Prepare conforme a la metodología.

Pregunta N°44: ¿Se identifican diferencias significativas en los niveles de madurez digital entre los distintos grupos de usuarios?

Respuesta: No.

Pregunta N°45: ¿Cómo se medirá el éxito del proyecto en términos de adopción real del sistema por parte de los usuarios?

Respuesta: Debe ser parte de la estrategia, propuesta técnica y plan de trabajo del proveedor y en acuerdo con el Banco.

Pregunta N°46: ¿El Banco espera que Change sea responsable de ejecutar actividades técnicas (ej., habilitar sistemas para realizar capacitaciones, configurar Fiori, roles) o solo coordinar/facilitar con equipos técnicos?

Respuesta: Debe ser parte de la estrategia, propuesta técnica y plan de trabajo del proveedor incluir las actividades técnicas a ejecutar, y si debe ser Gestión del Cambio o responsabilidad de cada frente o del jefe del proyecto el realizar esas actividades. A modo de referencia, el requerimiento 27 (del numeral 6.11 del Anexo A) y otros relacionados, expresan el alcance de gestión del cambio esperado.

Pregunta N°47: ¿Qué alcance de gestión del cambio se visualiza para la “Gestión de comunicación con SAP en aspectos técnicos y de aplicaciones...”?

Respuesta: Debe ser parte de la estrategia, propuesta técnica y plan de trabajo del proveedor, en acuerdo con el Banco.

Capacitación

Pregunta N°48: ¿El Banco desea estrategia Train-the-Trainer (formar key users que luego entrenan a los usuarios finales) o capacitación directa del proveedor a todos los usuarios finales?

Respuesta: Principalmente Train-the-Trainer, pero aquellas funcionalidades que requieran de profesionales serán solicitadas por Banco y deben ser consideradas dentro de la propuesta.

Pregunta N°49: ¿Se tiene un presupuesto específico para licenciamientos, materiales didácticos, plataformas de e-learning?

Respuesta: No.

Los precios ofertados por el proveedor deberán comprender todo impuesto, derecho, arancel, permiso, comisión, remuneración, estipendio u honorario y, en general, toda suma o gasto que sea necesaria para proveer los Servicios al Banco, en sus recintos y en las fechas acordadas, de forma tal que ninguna otra suma deba ser pagada por el Banco por la prestación de los Servicios a que este proceso de Licitación se refiere.

Gestión del Cambio

Pregunta N°50: ¿Se espera que el equipo de GdC capacite en la comprensión de reportes analíticos embebidos en las plataformas o que sea el Usuario Clave (key User del banco central) acompañado para que realice esta tarea y asegurar una mejor experiencia de capacitación?

Respuesta: Deben ser los consultores y profesionales expertos del proveedor los que realicen la capacitación al equipo Banco, sobre las nuevas funcionalidades y reportes embebidos de SAP S/4HANA.

Pregunta N°51: ¿Que herramienta utilizan para RPM?

Respuesta: No entendemos la sigla RPM.

Pregunta N°52: Cuando hablan de documentación para el usuario final y de documentación técnica, ¿se refieren a documentar el customizing, las pruebas unitarias, pruebas integrales, y manuales por rol para usuarios finales?

Respuesta: Sí, además la documentación de los desarrollos e integraciones entre otros.

Proyecto

Pregunta N°53: ¿De qué manera se van a mantener actualizados los manuales de capacitación?

Respuesta: Debe ser parte de la estrategia, propuesta técnica y plan de trabajo del proveedor, en acuerdo con el Banco.

Pregunta N°54: ¿Está considerada alguna herramienta para la generación de la documentación?

Respuesta: No.

Pregunta N°55: ¿Qué componen los manuales para el usuario final? ¿Videos demos, videos interactivos, cursos de e-learning, evaluaciones, presentaciones en power point?

Respuesta: Debe ser parte de la estrategia, propuesta técnica y plan de trabajo del proveedor, en acuerdo con el Banco.

Pregunta N°56: ¿Qué datos van a ser utilizados para cargar SAC y generar los reportes a capacitar?

Respuesta: No está en el alcance la implementación de SAP Analytics Cloud (SAC).

Pregunta N°57: ¿La solución preconfigurada es standard SAP o requiere cargar una copia del mandante actual?

Respuesta: Si se refiere al requerimiento 31 del numeral 6.11 del Anexo A de las Bases de Licitación, la respuesta es que no se necesitan datos del mandante actual y puede ser estándar SAP.

Pregunta N°58: ¿En qué etapa esperan esté habilitado?

Respuesta: Si se refiere al requerimiento 31 del numeral 6.11 del Anexo A de las Bases de Licitación, la respuesta es que debe ser habilitado en etapa temprana del proyecto.

Pregunta N°59: ¿Quién es el responsable de los datos?

Respuesta: Los líderes funcionales y los Gerentes respectivos.

Pregunta N°60: ¿Cuánto tiempo debe estar disponible?

Respuesta: Si se refiere al requerimiento 31 del numeral 6.11 del Anexo A de las Bases de Licitación, la respuesta es el tiempo necesario para el setup inicial del equipo de proyecto y lo suficiente para cumplir los objetivos del requerimiento 31 y para realizar los talleres iniciales.

Pregunta N°61: Una vez conocido y validada todas las nuevas funcionalidades ¿Cuándo el proyecto va a contar con la información de qué es lo que se va a implementar?

Respuesta: Debe ser parte de la estrategia, propuesta técnica y plan de trabajo del proveedor, siempre cumpliendo la metodología y recomendaciones SAP.

Pregunta N°62: ¿Cuándo se va a disponibilizar el BBP? ¿Una vez estimados los costos quien los asume?

Respuesta: Durante el proyecto.

Los precios ofertados por el proveedor, deberán comprender todo impuesto, derecho, arancel, permiso, comisión, remuneración, estipendio u honorario y, en general, toda suma o gasto que sea necesaria para proveer los Servicios al Banco, en sus recintos y en las fechas acordadas, de forma tal que ninguna otra suma deba ser pagada por el Banco por la prestación de los Servicios a que este proceso de Licitación se refiere.

Pregunta N°63: ¿Quién, cómo y cuándo se van a realizar el levantamiento de los procesos de negocio actuales?

Respuesta: El proveedor adjudicado, durante la ejecución del proyecto.

Pregunta N°64: ¿Cuándo se estima se va a contar con esta información?

Respuesta: El proveedor adjudicado, durante la ejecución del proyecto.

Capacitación

Pregunta N°65: ¿Está considerado el tiempo por parte de los KUUU para asistir y liderar los talleres de demostración?

Respuesta: Si.

Pregunta N°66: ¿Cuándo y por cuánto tiempo?

Respuesta: Debe ser parte de la estrategia, propuesta técnica y plan de trabajo del proveedor.

Pregunta N°67: ¿Estos talleres esperan que sea por roles o por procesos?

Respuesta: Debe ser parte de la estrategia, propuesta técnica y plan de trabajo del proveedor.

Proyecto

Pregunta N°68: Una vez relevado el proceso de todo lo que se podría reemplazar ¿quién y cuándo va a realizar la validación?

Respuesta: Los key user y líderes funcionales, durante el proyecto.

Capacitación

Pregunta N°69: Está contemplado el uso de Jtask Talleres de uso, administración y configuración aplicaciones SAP Fiori orientado para los usuarios técnicos, key users y administradores de la plataforma SAP.

Respuesta: No Jtask. Pero si, los talleres de los requerimientos específicos 35, 36, 56, 64 y otros del numeral 6.11 del Anexo A de las Bases.

Pregunta N°70: ¿Qué herramienta están pensando utilizar para Talleres orientados a la administración y configuración de roles y perfiles de usuarios en aplicaciones SAP Fiori, dirigidos a administradores de seguridad y responsables de gestión de roles en SAP. Adicionalmente, se incluirán talleres específicos para el módulo Payroll de SuccessFactors, enfocados en la correcta definición y administración de roles y perfiles aplicables a dicho módulo

Respuesta: Debe ser parte de la estrategia, propuesta técnica y plan de trabajo del proveedor.

Proyecto

Pregunta N°71: Actualmente utilizan el SAP Workforce Performance Builder? ¿Existe material que deben migrar y actualizar?

Respuesta: No.

Pregunta N°72: ¿Se puede utilizar el actual LMS de SFSF para habilitar un sistema para realizar las capacitaciones a usuarios finales sobre las funcionalidades del nuevo sistema, en ambiente GUI y aplicaciones SAP Fiori De ser afirmativo, ¿se puede usar el mandante de desarrollo o de calidad, con los datos y aplicaciones ya migradas y convertidas a S/HANA?

Respuesta: Se podría utilizar el LMS de SSFF solo en ambiente de Test (Calidad). El Banco podría proveer el acceso, pero la empresa que se adjudique la capacitación deberá implementar el curso y configuraciones de ser necesario. El proveedor genera el material de los cursos como archivo SCORM para la carga en LMS de SSFF y luego se asigna a los participantes.

HCM

Pregunta N°73: ¿Qué cambios va a sufrir el actual LMS de SFSF?

Respuesta: Ninguno. La implementación solo considera la migración de la Nómina HCM a Payroll SuccessFactors y sus integraciones.

Pregunta N°74: ¿Existe contenido que debe ser migrado, reportes?

Respuesta: En el ámbito HCM, mínimo 5 años de información histórica migrada.

Pregunta N°75: Actualmente ¿cómo se genera el material para ser cargado en LMS de SFSF?

Respuesta: Actualmente el Banco trabaja en conjunto con proveedores, definen el contenido y aspectos audiovisuales. El proveedor genera el material de los cursos y los entrega como archivo SCORM para que el grupo de capacitación realice la carga en LMS de SSFF y luego se los asigne a los participantes.

Pregunta N°76: ¿Cómo actualizan el material del LMS de SFSF?

Respuesta: El material se actualiza mediante un proceso similar al anteriormente mencionado, con la diferencia de que el material audiovisual ya existe, y solo se deben actualizar parte(s) de los cursos. Se trabaja con el proveedor, el cual envía el archivo SCORM. Posterior a su validación, el grupo de capacitación realiza la carga.

Licenciamiento

Pregunta N°77: ¿Está contemplado el uso de SAP Enable Now para la generación del material de capacitación? ¿Creación de simulaciones? ¿Documentación automática? ¿Generación de scorms y manuales por proceso?

Respuesta: No. El Banco no cuenta con licencias.

HCM

Pregunta N°78: ¿Está considerado el uso de Walkme/ Learning Arc para desarrollar microlarning, rutas de aprendizaje por rol Evaluaciones y contenido contextual?

Respuesta: No.

Pregunta N°79: ¿Está considerado el uso de Walkme / DAP para generar Walk thrus, smart tips, automatizaciones, segmentaciones por rol?

Respuesta: No.

Pregunta N°80: ¿Está considerado el uso de Walkme Insights, para poder generar los KPI y analítica de Adopción? ¿Está considerado el uso de Walkme Insights, para poder generar los KPI y analítica de Adopción?

Respuesta: No.

Licenciamiento

Pregunta N°81: ¿Quién debiera asumir los costos del licenciamiento para herramientas de entrenamiento que BC debe usar para entrenar a sus usuarios finales?

Respuesta: El Proveedor.

Los precios ofertados por el proveedor, deberán comprender todo impuesto, derecho, arancel, permiso, comisión, remuneración, estipendio u honorario y, en general, toda suma o gasto que sea necesaria para proveer los Servicios al Banco, en sus recintos y en las fechas acordadas, de forma tal que ninguna otra suma deba ser pagada por el Banco por la prestación de los Servicios a que este proceso de Licitación se refiere.

Proyecto

Pregunta N°82: La realización de materiales de capacitación a UF considera la incorporación de Herramientas como Enable Now?

Respuesta: No.

Pregunta N°83: Enable tiene indicadores en el alcance que permitan el rastreo de reportes versión WEB y Móvil para temas de adopción posterior a la salida en productivo?

Respuesta: No.

Gestión del Cambio

Pregunta N°84: Se espera que GdC participe en las decisiones de transacciones SAP GUI que se reemplazaran con aplicaciones Fiori?

Respuesta: Debe ser parte de la estrategia, propuesta técnica y plan de trabajo del proveedor, si debe ser Gestión del Cambio o responsabilidad de cada frente o del jefe del proyecto. A modo de referencia, el requerimiento 27 (del numeral 6.11 del Anexo A) dice "...acelerar" el diseño y las definiciones que contribuyan a reducir y cumplir los tiempos del proyecto..." como parte del programa de adopción y gestión del cambio esperado.

Pregunta N°85: La intervención de GdC en la ejecución de talleres de demostración de procesos de negocio o funcionamiento de Fiori se espera que sea a nivel coordinación o se visualiza la participación de Gdc como frente de esta actividad?

Respuesta: Gestión del Cambio o personal del proveedor asignado a las labores de capacitación deben tener una participación activa, y no solo de coordinación. Requerimientos como el 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38 y otros (del numeral 6.11 Anexo A) reflejan el alcance de las capacitaciones y talleres que se esperan sean ejecutados durante el proyecto. Debe ser parte de la estrategia, propuesta técnica y plan de trabajo del proveedor.

Proyecto

Pregunta N°86: ¿El Proveedor considera en su alcance el generar un ambiente de pruebas preconfigurado y con datos precargados para el proceso de capacitación de UF?

Respuesta: Sí. Más información en el requerimiento 31 del numeral 6.11 del Anexo A de las Bases de Licitación.

Proyecto

Pregunta N°87: ¿Puede detallarse el catálogo completo de entregables esperados para cada fase del método Activate (Preparar, Explorar, Realizar, Implementar, Ejecutar), ¿incluyendo sus criterios de aceptación?

Respuesta: Se encuentra especificado en el numeral 6.3 "ENTREGABLES DEL SERVICIO" del AnexoA de las Bases. Por cada fase debe ser parte de la propuesta técnica del proveedor oferente y de acuerdo a la metodología y buenas prácticas SAP para proyectos del tipo conversión (brownfield).

Pregunta N°88: En la migración de SAP ECC hacia SAP S/4HANA Cloud Private, ¿el Banco requiere reingeniería de procesos o una conversión principalmente técnica (brownfield)?

Respuesta: No se requiere reingeniería de procesos, a excepción de algunos subprocesos de ventas del SAP SD que hoy se ejecutan en forma manual y transacciones Z, que se requiere implementar desde el pedido hasta la factura. Y en general, se trata de un proyecto del tipo conversión técnica (brownfield) y funcional por el caso de los procesos de SD mencionados y porque se deben habilitar las aplicaciones Fiori y reportería embebidas como parte del alcance del proyecto.

Pregunta N°89: ¿Las integraciones con sistemas no SAP deben mantenerse sin cambios o se espera rediseño utilizando SAP Integration Suite (migración desde SAP PO)?

Respuesta: Sin cambios en lo general, pero para aquellas integraciones que lo requieran, por aspectos de seguridad u obsolescencia tecnológica, deberán ser considerados los cambios que corresponda.

Legal

Pregunta N°90: De acuerdo con los plazos establecidos (10 a 12 meses), ¿qué penalidades aplican si la puesta en producción se retrasa por causas técnicas justificadas?

Respuesta: Las multas a aplicar son las establecidas en el numeral 6.6 Multas del Anexo A las Bases, también señaladas en la Cláusula Octava del Modelo de Contrato del Anexo B.

Proyecto

Pregunta N°91: ¿Se requiere presentar un plan formal de gestión de riesgos, mitigación y contingencias/rollback para cada uno de los componentes migrados?

Respuesta: Sí, como parte de las actividades a ejecutar en el proyecto. Para la propuesta técnica y presentación telemática de los oferentes al equipo Banco (como parte de este proceso de compras) no es necesario presentar un nivel detallado, pero sí debe informar los alcances y plan en sí.

HCM

Pregunta N°92: Sobre la migración del módulo HCM a Employee Central Payroll, ¿qué reglas de negocio específicas y datos históricos deben garantizar trazabilidad total en SuccessFactors?

Respuesta: Respecto a las reglas de negocio se ajustan a la legislación laboral chilena (Molga 39) y el Contrato Colectivo vigentes. Todas las reglas de negocios deben tener trazabilidad total. Los datos históricos por migrar son 5 años como mínimo.

Proyecto

Pregunta N°93: ¿Existe un inventario oficial de desarrollos Z, ampliaciones, mejoras y objetos no estándar que deban ser migrados o rediseñados en el nuevo entorno?

Respuesta: Sí. Será entregado al proveedor adjudicado, sin perjuicio que debe parte del proyecto ejecutar el levantamiento formal de las personalizaciones del sistema SAP del Banco y luego revisados y acordados con los key user para definir lo que se usa y lo que se debe migrar.

Pregunta N°94: Para la habilitación de SAP Fiori, ¿el Banco cuenta con un catálogo priorizado de aplicaciones o se espera que el proveedor defina recomendaciones?

Respuesta: Será parte del alcance del proyecto, definir las aplicaciones Fiori que se deben activar, en conjunto entre consultores y key users.

HCM / FI

Pregunta N°95: ¿Cuál es el nivel de disponibilidad (SLA) esperado para los procesos críticos durante la migración, considerando actividades como cierre contable diario/mensual y pago de remuneraciones?

Respuesta: Si la migración afecta procesos financieros y de recursos humanos altamente sensibles como los mencionados, la expectativa de disponibilidad debe ser igual o superior al nivel operativo normal, dado que estos procesos no admiten interrupciones sin generar riesgo operacional, financiero o legal.

Solman

Pregunta N°96: Respecto a SAP Cloud ALM (migración desde SolMan), ¿el Banco tiene flujos o plantillas predefinidas de monitoreo, documentación o seguimiento que deban ser replicadas?

Respuesta: No. Pero el proyecto debiera ejecutar un Readiness Check Solman para S/4HANA para confirmarlo lo que realmente está en uso en Solman.

Proyecto

Pregunta N°97: ¿El Banco proveerá un entorno sandbox adicional para pruebas de integraciones o solo se dispondrá de ambientes definidos por el esquema RISE?

Respuesta: No. Solo se dispondrá de los ambientes definidos por el paquete RISE.

Pregunta N°98: ¿El Banco requiere acompañamiento presencial para capacitación y gestión del cambio, o se aceptan formatos 100% remotos?

Respuesta: Podrá ser 100% remoto, pero el Banco podrá solicitar acompañamiento presencial para aquellas actividades que por su naturaleza lo requieran.

Seguridad

Pregunta N°99: Para el área de seguridad, ¿se deben cumplir lineamientos internos específicos como cifrado, MFA, segregación por roles, auditorías o normativas chilenas de datos sensibles?

Respuesta: Sí, todos ellos.

Proyecto

Pregunta N°100: ¿Cuántas aplicaciones fiori esperan incorporar y de que área en particular (finanzas / logística)--0-10; 0-40; etc?

Respuesta: Será parte del alcance del proyecto definir las aplicaciones Fiori que se deben activar, en conjunto entre consultores y key users. Las expectativas son maximizar el nivel de fiorización de nuestras aplicaciones sin que ponga en riesgo la continuidad o la producción.

Pregunta N°101: ¿Cuáles son las expectativas del upgrade funcional?

Respuesta: En esta etapa del proceso no es posible definir de manera exhaustiva todas las funcionalidades nuevas de SAP S/4HANA que deberán habilitarse en el go live. Esto será parte del alcance del proyecto, a través de talleres conjuntos con el equipo del Banco para revisar las innovaciones disponibles en SAP S/4HANA y determinar cuáles se incorporarán según prioridades y capacidades. Sin embargo, de manera preliminar y considerando las buenas prácticas de adopción de S/4HANA, se pueden anticipar algunas funcionalidades clave: SAP Fiori con las aplicaciones relevantes para cada rol aprovechando la nueva interfaz gráfica, Analítica embebida, Universal Journal (ACDOCA) como estructura unificada para FI y CO, Business Partner, Simplification Items obligatorios, reemplazando funcionalidades legacy del ECC que ya no están disponibles en S/4HANA, SAP Cloud ALM, SAP Signavio, disponible en la versión base de RISE, SAP Integration Suite, integración con aplicaciones de Microsoft del Banco (requerimiento 75 del numeral 6.11 del AnexoA), habilitación de procesos de ventas de publicaciones y servicios financieros (requerimiento 78 del numeral 6.11 del AnexoA) y otras funcionalidades adicionales que surjan de los talleres funcionales y del análisis detallado de los procesos actuales.

MIGRACIÓN

Requerimiento: Evaluar, instalar, actualizar y/o configurar el sistema SAP HANA Cloud Connector (HCC) a una versión compatible y garantizando la comunicación segura y eficiente entre el nuevo sistema S/4HANA y los sistemas SAP Business Technology Platform (BTP), SuccessFactors, Ariba; en ambientes productivos y no productivos. Considerar una configuración para la ejecución en alta disponibilidad para el ambiente productivo.

Pregunta N°102: ¿Se tiene habilitado actualmente SAP Identity Authentication Service (IAS)?, ¿Se considera habilitar doble autenticación?

Respuesta: Si se encuentra habilitado para SSFF. La autenticación se realiza a través de Azure.

Roles y Perfiles

Requerimiento: Migración y conversión de la base de datos de usuarios y sus permisos. Analizar la base actual de usuarios y sus permisos en SAP ECC y realizar la conversión de datos al nuevo entorno S/4HANA, asegurando la integridad y trazabilidad de los accesos, incorporando las aplicaciones Fiori mediante catálogos, grupos y espacios. Adicionalmente se requiere el retiro de las transacciones obsoletas posterior a la migración.

Considerar el nuevo licenciamiento, y medir el impacto de los cambios de roles y accesos en el consumo de FUES, buscando la optimización de las licencias.

Pregunta N°103: ¿Por retiro de transacciones obsoletas se refieren a las transacciones “Z” que por la versión no operen o que sean reemplazadas por las nuevas funcionalidades de SAP?

Respuesta: Sí, y también se refiere a que los roles y perfiles de usuarios migrados no deben quedar referenciando a esas transacciones y objetos de autorización obsoletos o reemplazados.

Pruebas

Requerimiento: Diseñar y confeccionar un plan detallado para ejecución y gestión de pruebas, alineados con la estrategia de migración del proyecto, las recomendaciones SAP, la experiencia de los consultores, y el enfoque del cliente.

Programar con el cliente ejecuciones de pruebas dentro del plazo, costo y alcance definido en el proyecto.

Considerar en el alcance los tipos de pruebas unitarias de usuarios, pruebas de regresión, pruebas de integración entre sistemas SAP y No SAP, pruebas de aceptación de usuario, pruebas de estrés y rendimiento del sistema, etc.

Pregunta N°104: ¿Banco Central posee un catastro de los procesos críticos que permitan orientar la confección del plan de pruebas?

Respuesta: Sí, en el numeral 5.2 de las Bases de Licitación (hoja 27) se listan los procesos críticos.

Migración

Requerimiento: Proponer estrategia y ejecutar actividades para reducir el volumen y limpieza de los datos tanto como sea posible, resolver incoherencias de datos y archivado (*archiving* de ser necesario), antes de la migración.

Pregunta N°105: ¿Se contempla la necesidad de ejecutar un proyecto de archiving previo al proyecto de migración?

Respuesta: Se espera que esto sea parte de las recomendaciones de los proveedores y su propuesta técnica, realizar o no un archiving, en acuerdo con el Banco. Si existen otros métodos o actividades que cumplan el mismo objetivo (reducir el volumen y limpieza) pero que no pongan en riesgo los datos del Banco, entonces también será válido. Tener en consideración al tamaño de los datos del Banco.

Migración

Requerimiento: En el portal de SAP Fiori se debe habilitar el código de la transacción SAP en forma visible para el usuario, para cada una de las aplicaciones Fiori que corresponda.

Pregunta N°106: Dado que no hay una correspondencia univoca entre transacciones ECC (gui) y las apps de Fiori, favor aclarar el requerimiento

Respuesta: Entendemos que no es 1:1, pero vemos que otros clientes han implementado esta solución porque apoya a la adopción/cambio, trazabilidad, y el soporte. Por tanto, se debe mostrar en forma visible la transacción GUI cuando exista una equivalencia acordada.

Capacitación

Requerimiento: Habilitar un sistema para realizar las capacitaciones a usuarios finales sobre las funcionalidades del nuevo sistema, en ambiente GUI y aplicaciones SAP Fiori. Puede ser el mandante de desarrollo o de calidad, con los datos y aplicaciones ya migradas y convertidas a S/4HANA.

Pregunta N°107: En el entendido que existen servicios de capacitación licenciados por SAP, ¿Se requiere un sistema personalizado de capacitación para el equipo del Banco Central?

Respuesta: Se refiere a que pueden ser los mismos nuevos sistemas DEV o QAS en versión S4HANA, pero que contengan datos y procesos conocidos por los usuarios finales a ser capacitados, para una mejor adopción y gestión del cambio.

Protección de datos personales

Requerimiento: Implementar una aplicación estándar SAP o desarrollo Fiori que permita identificar datos personales almacenados en las distintas tablas, aplicaciones y otros medios de almacenamiento persistentes de la plataforma SAP. Esto para facilitar el cumplimiento de la normativa y leyes vigentes referente al tratamiento de datos personales.

Pregunta N°108: ¿Existe una definición de datos personales en el Banco Central?

Respuesta: El Banco estará a lo que la Ley vigente defina y califique como Dato Personal. Sin perjuicio de lo anterior la Política de Datos del Banco ha definido como Dato Personal a lo siguiente: toda información sobre una persona física identificada o identificable, cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.

Certificaciones vigentes de la Empresa

Requerimiento: Certificación SAP Gold Partner o Platinum Partner en Chile y el tipo de socio debe ser de consultor e implementador (Diseña, construye e integra soluciones SAP).

Pregunta N°109: Teniendo certificación SAP partner Silver, ¿Se excluye al proveedor para participar en el proceso de selección?

Respuesta: No se excluirá al proveedor SAP Silver Partner.

El Banco ha tomado la decisión de modificar este requerimiento y aceptar la participación de proveedores certificados SAP Silver Partner, sin perjuicio de los otros requisitos de experiencia y competencias solicitados.

Para ello, se modifica el del numeral 6.10.1 REQUISITOS PARA LA EMPRESA en su letra d):

Donde dice:

“Certificación SAP Gold Partner o Platinum Partner en Chile y el tipo de socio debe ser de consultor e implementador (Diseña, construye e integra soluciones SAP).”.

Debe decir:

“Certificación SAP Silver Partner o SAP Gold Partner o Platinum Partner y el tipo de socio debe ser de consultor e implementador (Diseña, construye e integra soluciones SAP).”.

Y en consecuencia, se modifica el criterio de evaluación técnica C6 de la “Tabla N°1 Factores a evaluar Propuesta Técnica” (página 14 de las bases) con la siguiente definición y sus ponderaciones:

C6	Certificación SAP Silver Partner o SAP Gold Partner o Platinum Partner en Chile y el tipo de socio debe ser de consultor e implementador (Diseña, construye e integra soluciones SAP. Fuente partnerfinder.sap.com)	2%
	Certificación SAP Platinum Partner y es socio consultor e implementador SAP	100
	Certificación SAP Gold Partner y es socio consultor e implementador SAP	80
	Certificación SAP Silver Partner y es socio consultor e implementador SAP	60
	Sin certificación solicitada o no vigente	0

Alcance organizacional y modelo operativo

Pregunta N°110: ¿Se confirma que el alcance considera 3 sociedades legales, con una sociedad principal?

Respuesta: Sí, una sociedad principal (BCCH) y dos sociedades en funcionamiento (FEES y FRPE).

Pregunta N°111: ¿Las sociedades operan bajo un modelo financiero homogéneo o existen particularidades relevantes?

Respuesta: Sí, operan bajo un modelo financiero homogéneo.

Pregunta N°112: ¿Se espera un modelo corporativo único para todas las sociedades bajo enfoque Fit-to-Standard?

Respuesta: Sí, pero existen algunas transacciones creadas para solventar requerimientos internos (la mayoría son reportes).

Pregunta N°113: ¿Existen operaciones intercompañía que deban ser gestionadas en el sistema?

Respuesta: No.

Pregunta N°114: ¿Existen requerimientos regulatorios propios de banca estatal o central que condicionen los procesos? ¿De qué manera?

Respuesta: No.

Gestión financiera y contable

Pregunta N°115: ¿SAP será el sistema principal de registro contable para las sociedades?

Respuesta: Si.

Pregunta N°116: ¿Existen procesos financieros que hoy se gestionen fuera del ERP y deban mantenerse así?

Respuesta: Existen sistemas legados pero toda la información llega a SAP.

Pregunta N°117: ¿Se requiere control y aprobación de registros contables manuales?

Respuesta: Si, existe un 'ingresador' preliminar y un 'contabilizador'.

Pregunta N°118: ¿Existen niveles de autorización diferenciados según monto, tipo de operación o sociedad?

Respuesta: En el caso de FI, solo hay diferenciación de preliminar y contabilizador, todo se maneja a nivel de roles.

Pregunta N°119: ¿Se realizan cierres mensuales y anuales de forma homogénea entre sociedades?

Respuesta: Si.

Pregunta N°120: ¿Existen ajustes contables recurrentes por normativa regulatoria o fiscal?

Respuesta: No.

Pregunta N°121: ¿Existen altos volúmenes de documentos financieros que impacten el diseño del proceso?

Respuesta: No.

Activos e inversiones

Pregunta N°122: ¿Se requiere gestionar altas de activos asociadas a proyectos o inversiones relevantes?

Respuesta: Se requieren realizar altas mediante liquidación de órdenes CO asociadas a proyectos de inversión.

Pregunta N°123: ¿Existen criterios corporativos comunes para la valorización y vida útil de los activos?

Respuesta: Sí, se establecen vidas útiles definidas por el área especialista y un valor residual fijo.

Pregunta N°124: ¿Se gestionan transferencias de activos entre unidades o sociedades?

Respuesta: Se realizan traslados de AF solo entre la misma sociedad principal, las sociedades legales no manejan AF.

Pregunta N°125: ¿Se requiere soportar bajas y ventas de activos con control y aprobación?

Respuesta: No.

Pregunta N°126: ¿Los activos deben imputar costos a estructuras de control interno (centros, órdenes, proyectos)?

Respuesta: Los activos imputan ordenes de inversión CO.

Control de gestión - CO

Pregunta N°127: ¿Se utiliza el sistema para control y análisis de costos a nivel corporativo?

Respuesta: Sí, se utiliza en conjunto con FM para el control de presupuestario y para generar informes de gestión.

Pregunta N°128: ¿Se utilizan órdenes internas para control de gastos, inversiones o iniciativas?

Respuesta: Sí, se utilizan ordenes de gasto e inversión.

Pregunta N°129: ¿Se requiere análisis de costos reales vs presupuestados? ¿Se requiere análisis de costos reales vs presupuestados?

Respuesta: Sí, se utiliza para esos análisis.

Pregunta N°130: ¿El control de gestión debe estar integrado con presupuesto y ejecución?

Respuesta: Si.

Pregunta N°131: ¿Existen requerimientos de segmentación o rentabilidad por línea de negocio?

Respuesta: Hoy no se utiliza, pero es un tema a considerar en la implementación una vez conocidas las nuevas funcionalidades que ofrece S/4HANA (si bien no vemos ni medimos rentabilidad, podemos considerar los costos por línea de negocio).

Gestión presupuestaria - FM

Pregunta N°132: ¿El presupuesto es de cumplimiento obligatorio por normativa?

Respuesta: El cumplimiento del presupuesto es obligatorio por normativa interna, este nos permite cumplir con las obligaciones y mantenernos dentro de la restricción; la normativa impide superar el presupuesto.

Pregunta N°133: ¿El control presupuestario debe bloquear operaciones que excedan el presupuesto?

Respuesta: Sí, pero permite realizar traslados o suplemento para cumplir con las obligaciones.

Pregunta N°134: ¿Se gestionan presupuestos anuales? detallar

Respuesta: Sí, el presupuesto es anual con base cero, sin embargo, permite generar comprometidos por los pedidos interanuales (a más de 1 año), no se permite el arrastre de comprometidos.

Pregunta N°135: ¿El presupuesto se controla desde la solicitud de compra hasta el pago?

Respuesta: El presupuesto se controla desde el ingreso del Pedido de Compras (no en la Solped) hasta el Pago (ya que genera diferencias de cambio o precio).

Pregunta N°368: ¿Existen reajustes o redistribuciones presupuestarias durante el año?

Respuesta: En general no hay reajustes, pero si redistribuciones (sin embargo, existe la posibilidad de hacer suplemento de ser necesario).

Pregunta N°137: ¿Se requieren reportes regulatorios basados en ejecución presupuestaria?

Respuesta: Sí, pero se utilizan informes de ejecución, no son reportes regulatorios.

Compras y abastecimiento - MM / Ariba / VIM

Pregunta N°138: ¿El proceso de compras es centralizado para las sociedades?

Respuesta: Desde el punto de vista de configuración SAP existen 2 organizaciones de compras: BCCH y BCCF. BCCH atiende a la sociedad BCCH y BCCF a las sociedades FPPE y FEES. Desde el punto de vista administrativo, en la sociedad BCCH el 80 % de los procesos son centralizados y para las sociedades FRPE y FEES el 100% es centralizado.

Pregunta N°139: ¿El proceso de compras es centralizado para las sociedades?

Respuesta: Desde el punto de vista de configuración SAP existen 2 organizaciones de compras: BCCH y BCCF. BCCH atiende a la sociedad BCCH y BCCF a las sociedades FPPE y FEES. Desde el punto de vista administrativo, en la sociedad BCCH el 80 % de los procesos son centralizados y para las sociedades FRPE y FEES el 100% es centralizado.

Pregunta N°140: ¿Se requiere categorización de compras (bienes, servicios, gastos, inversiones)?

Respuesta: Sí. Actualmente se realiza la distinción para recepción de bienes (MIGO) y servicios (HES). Adicionalmente, se trabaja con centros de costos para los gastos y con órdenes para las inversiones.

Pregunta N°141: ¿Ariba es el sistema principal para solicitudes, contratos y órdenes de compra?

Respuesta: No. El sistema principal es SAP ERP donde se gestionan las solicitudes de pedido (Solped), ordenes de compras (pedidos) y contratos (pedidos abiertos). Ariba Sourcing sólo es utilizada para el proceso de cotización y licitación donde se confeccionan las Bases, se envían a los proveedores y posteriormente se reciben las ofertas. El resto del proceso de adjudicación se hace fuera de Ariba, emitiendo el pedido por SAP ERP y el contrato por sistemas internos.

Además, en Ariba se usa el módulo SLP, a través del cual los proveedores realizan el ingreso de sus datos y luego esto es integrado a SAP ERP.

Pregunta N°142: ¿Se permite realizar compras sin orden previa como excepción controlada?

Respuesta: Generalmente no. Como principio general, siempre debe existir un pedido de compra previamente aprobado en SAP ERP para la gestión de gastos y pagos; sin embargo, en el caso de algunas compras estipuladas en normativa interna, pasan por el aplicativo SAP Concur y, en algunos casos, mediante imputación directa en el módulo FI de SAP ERP (Ej. Comisiones de servicios, reembolsos a economistas/invitados, extranjeros, reposición de billetes y monedas al público en general, etc.).

Pregunta N°143: ¿Se utiliza SAP VIM para recepción, validación y aprobación de facturas?

Respuesta: Sí. También se usa para la contabilización de los documentos de cobro (facturas nacionales y extranjeros).

Pregunta N°144: ¿Existen controles especiales sobre proveedores por normativa bancaria?

Respuesta: Tenemos controles que se ajustan a nuestra normativa interna. Banco Central no es un banco comercial.

Pregunta N°145: ¿Los flujos de aprobación varían por monto, tipo de compra o sociedad?

Respuesta: Sí, por clase de documento, grupo de compras, organización de compras y monto.

Pregunta N°146: ¿Cantidad de estrategias de liberación para solpeds y ocs e indicar por 3 Sociedades?

Respuesta: Las solped y compras de las 3 sociedades pasan por estrategia de liberación de MM. Pedidos abiertos y HES no pasan por estrategias de liberación actualmente. Estrategias para la sociedad BCCH: Solped 487, Pedidos de compra 1077. Estrategias para las sociedades FRPE y FEES: Solped 2, Pedidos de compra 5.

Ventas y facturación - SD

Pregunta N°147: ¿Existe una única organización de ventas para todas las sociedades?

Respuesta: Son 2 organizaciones de ventas: BCCH y GTES dependientes de la sociedad BCCH.

Pregunta N°148: ¿Cuántas sociedades emiten documentos de venta desde SAP?

Respuesta:

- Solo 1 sociedad, BCCH, emite documentos de ventas.
- 4.000 materiales, ampliados en 14 centros.
- 3.844 promedio anual de pedidos MM para el traslado de materiales.
- 13.240 promedio anual de documentos de ventas.

Pregunta N°149: ¿Existen integraciones con sistemas productos financieros para facturación o registro de ingresos?

Respuesta: Sí, con el sistema de facturación electrónica implementado con transacciones Z e integrados con el Servicio de Impuestos internos a través del proveedor DEBNet y SAP VIM (para facturas recibidas de proveedores).

Pregunta N°150: Cuantas clases de documento de venta SD se contemplan para la venta.

Respuesta: Actualmente existen las siguientes clases de documentos de ventas ZCOD, ZCON, ZCUS, ZDBC, ZDP1, ZGBC, ZGP1, ZGP2, ZSNE. Las nuevas clases de documentos de venta SD deberá ser parte del diseño durante la ejecución del proyecto. Se estima al menos 1 más.

Mantenimiento y activos físicos - PM

Pregunta N°151: ¿Se gestionan activos físicos e infraestructura mediante procesos de mantenimiento?

Respuesta: Sí. Se gestionan activos físicos e infraestructura.

Pregunta N°152: ¿Se requiere mantenimiento preventivo y correctivo o solo control de costos?

Respuesta: Sí. Se requiere mantenimiento preventivo y correctivo.

Pregunta N°153: ¿Los costos de mantenimiento deben imputarse a estructuras de control interno?

Respuesta: No es necesario llevar costos de mantenimiento.

Pregunta N°154: Gastos, viajes e integraciones clave.

Respuesta: Integración del ERP con el sistema Concur para la rendición de Gastos. Para viajes no existe integración.

Pregunta 155: ¿SAP Concur es el sistema estándar para gastos y viajes, integrado al ERP?

Respuesta: Concur se usa principalmente para la rendición de gastos. Para viajes se gestionan internamente con una aplicación MS Power Platform y se contabilizan en finanzas.

Pregunta N°156: ¿Existen integraciones críticas con sistemas core bancarios, bancos clientes o banca central que impacten los procesos financieros? Por favor detallar.

Respuesta: Sí, integraciones con sistemas legados que generan asientos contables en FI a través del sistema Integrador Contable o el sistema WSS.

Consultas generales cross y datos maestros

Pregunta N°157: Cantidad de proveedores (BP) por Sociedad.

Respuesta:

- Proveedores activos sociedad BCCH: 1866.
- Proveedores activos sociedades FRPE y FEES: 9.
- Proveedores totales incluyendo los bloqueados: (anualmente se bloquean los proveedores que no han tenido movimiento los dos últimos años, a medida vaya siendo necesario se van desbloqueando algunos).
- Proveedores de la sociedad BCCH: 6909.
- Proveedores de las sociedades FRPE y FEES: 10.
- El total de registros maestros de proveedores (LFA1) son 12.696 según informe Readiness Check referenciado en el numeral 5.14 del AnexoA de las Bases.
- Número total de registros maestros Business Partner: 5.333 (fuente Readiness Check).

Pregunta N°158: Cantidad de clientes (BP) por Sociedad

Respuesta:

- FEES 15 deudores
- FRPE 21 deudores
- BCCH 717 deudores

Pregunta N°159: Cantidad de maestro de Materiales y/o Servicios

Respuesta: Maestro de materiales: 2611.

Maestro de servicios tiene registros, pero no usa actualmente o muy poco.

Pregunta N°160: Cantidad de órdenes de compra, ordenes CO, cantidad de pedidos de venta o facturas, cantidad de documentos FI generados anualmente o mensualmente.

Respuesta:

- Órdenes de compra o pedidos (anual), por sociedad: BCCH 2180, FEES 8, FRPE 10.
- Ordenes CO: Anualmente se utilizan aproximadamente 200 órdenes de gasto e inversión.
- Pedidos de venta: 13240 promedio anual de documentos de venta.
- Facturas recibidas VIM (anual): BCCH 7538 / FEES 24 / FRPE 39.
- Facturas emitidas (anual): BCCH 3518 (sólo incluye al grupo control de egresos + publicaciones. Falta considerar ventas de las unidades Estadio y Balneario).

Pregunta N°161: Cantidad de documentos de entrega venta vs venta servicios (solo pedidos y factura).

Respuesta: Facturas emitidas (anual): BCCH 3518 (sólo incluye al grupo control de egresos + publicaciones. Falta considerar ventas de Estadio y Balneario).

Pregunta N°162: Cantidad de órdenes PM/avisos PM generadas al mes o anualmente. Principio del formulario.

Respuesta:

2025	Avisos	OT
Ene	435	390
Feb	279	357
Mar	402	363
Abr	413	482
May	432	430
Jun	447	483
Jul	446	397
Ago	388	339
Sep	342	364
Oct	419	462
Nov	404	408
Dic	446	491
Total	4.853	4.966

Administrativo

Pregunta N°163: En nuestro caso iremos en alianza con otra empresa ya que cuentan con la experiencia en SAP S/4HANA Public Cloud y complementan nuestra experiencia en HCM, por favor indicarnos si esto es posible y cuál sería el proceso.

Respuesta: Tal como señala el Formulario de Cumplimiento Técnico, Administrativo y Legal, documento adjunto a las Bases de Licitación, la Empresa debe prestar los servicios con equipo propio, así como también, todos los antecedentes técnicos presentados en materia de su antigüedad, certificaciones, experiencia en el mercado, proyectos realizados, deben pertenecer a la Razón Social y RUT declarados en el Formulario de Antecedentes de la Empresa y su Estructura Vigente de Sociedad. La Empresa participante es la que debe prestar el Servicio y reunir los requisitos señalados en la Bases de Licitación. Para estos efectos no es posible participar como alianza. No obstante, la Empresa deberá considerar que conforme a las Bases podrá subcontratar servicios no esenciales.

Consultas SuccessFactors (SSFF)

Pregunta N°164: ¿Que versión del componente HCM, se encuentra actualmente su instancia SAP ECC?

Respuesta: SAP_HR Release 608, Nivel SP 0145.

Pregunta N°165: ¿Que integraciones, además del módulo financiero y SuccessFactors Employee Central, tiene SAP HCM con otros sistemas?

Respuesta: Esta declarado en las Bases; favor dirigirse al 5.8. INTEGRACIONES CON SISTEMAS SAP Y NO SAP.

Pregunta N°166: ¿Cuáles son los desarrollos, reportes y transacciones Z que actualmente están utilizando y son indispensables para la migración?

Respuesta: Esta declarado en las Bases punto 5.7.6. SAP HCM – Human Capital Management.

Pregunta N°167: ¿Existe algún requerimiento específico con la cantidad de históricos de datos de los colaboradores, que se desee migrar?

Respuesta: Mínimo 5 años de historia.

Pregunta N°168: ¿Cuál es el volumen de colaboradores aproximado con el que cuentan hoy en día?

Respuesta: Funcionarios 790 y pensionados 144 personas.

Pregunta N°169: ¿Cuáles son las mejoras, reemplazo de desarrollos, etc se tienen contempladas abordar en este proyecto?, basado en las funcionalidades entregadas por SAP, para la localización chilena en los últimos Support Package.

Respuesta: No en HCM.

Pregunta N°170: ¿Que módulos de HCM se encuentran actualmente implementados y en uso en SAP ECC?

Respuesta: Nomina (PY), PA, PT, OM y Roles estándar de SAP.

Pregunta N°171: ¿Que módulos de SAP ECC, están haciendo uso de datos de recursos humanos?. ¿Por ejemplo, las estructuras organizativas?

Respuesta: MM, FI (Pagos), PM.

Pregunta N°172: Alcance de procesos incluidos en la migración: ¿Podrían especificar si el proyecto contempla exclusivamente los procesos actualmente implementados en SAP ECC o si se evaluará rediseño de procesos o incorporación de nuevos módulos?

Respuesta: Sí, los procesos incluidos en la migración son principalmente los procesos actualmente implementados en ECC a excepción del proceso de ventas según lo especificado en el requerimiento 78 sobre "la implementación de otros procesos de ventas" y sin perjuicio sobre lo especificado en el requerimiento 19 sobre "evaluación exhaustiva de los procesos existente e identificar las áreas claves en las que SAP S/4HANA puede generar el mayor valor a la organización" y del requerimiento 20 sobre "Optimización de Procesos" y del requerimiento 25 sobre "información configuración de procesos nuevos en S/4HANA" y de otros que buscan optimizar y estandarizar los procesos y aprovechar las nuevas funcionalidades de SAP S/4HANA, todos del numeral 6.11 del Anexo A de las Bases.

Pregunta N°173: Integraciones clave: ¿Existe algún inventario actualizado de integraciones actuales con sistemas externos (ej. sistemas de gestión documental, portales, soluciones legacy, etc.) que debamos considerar?

Respuesta: Está declarado en las Bases en el número 5.8. INTEGRACIONES CON SISTEMAS SAP Y NO SAP del Anexo A.

Administrativo

Pregunta N°174: ¿El horario establecido en el punto 6.8 de las Bases es únicamente referencial del Banco Central atendida su disponibilidad para responder requerimientos del servicio, pero no un horario vinculante a los consultores del Proveedor?

Respuesta: El horario establecido en el numeral 6.8 corresponde al horario en el que el Banco requiere que los Servicios sean prestados, hora chilena.

Pregunta N°175: ¿Existe la posibilidad de discutir los términos contractuales e incluir cláusulas del Proveedor en caso de ser adjudicados?

Respuesta: No. No es posible modificar ninguna cláusula del Modelo de Contrato.

Pregunta N°176: Por favor indicar los siguientes datos requeridos para boleta de garantía: (Beneficiario; RUT; Glosa; Vigencia: DD/MM/AA (exacta); Emisor; Monto; Entrega Digital, física o ambas)

Respuesta: La información solicitada, para la emisión del documento de garantía será proporcionada a la empresa que resulte adjudicada, pues dicho documento deberá ser presentado junto con la firma del Contrato.

Gestión del Cambio

Pregunta N°177: Agradecemos detallar número de usuarios finales identificados por módulo.

Respuesta:

- Diálogo:412
- Comunicación: 540 (SIT:167/VC:373)

Pregunta N°178: Respecto a herramientas para la habilitación de contenido de formación, ¿Cuentan con SAP Enable Now (SEN)? De no contar con ello, ¿Cuentan con algún tipo de herramienta (LMS Learning Management Systems) para disponibilizar, gestionar y segmentar contenido de formación?

Respuesta: No, El Banco no cuenta actualmente con esas herramientas con SAP Enable Now. El módulo de LMS de SSFF si esta implementado, aunque esta fuera del alcance del proyecto.

Pregunta N°179: ¿De qué forma se gestionan los procesos de capacitación en el Banco? ¿Existe un área dedicada que determine lineamientos de formación, administre los calendarios de formación generales de la institución y tenga la trazabilidad de indicadores de formación? ¿Cuál es esa área y por cuántas personas está conformada?

Respuesta: Si existe un área de capacitación, dependiente de la Gerencia de Personas, y está compuesta por 2 analistas más la jefatura del departamento.

Pregunta N°180: En cuánto a comunicaciones internas, podrían indicar ¿Cuáles son los canales de comunicación más utilizados y con mayor nivel de efectividad para entregar mensajes a las audiencias objetivo de esta migración?

Respuesta: La Gerencia de Comunicaciones del Banco es el canal formal para las comunicaciones internas y externas. Los canales que más se utilizan actualmente son la intranet, comunicaciones a través de MS Teams y presentaciones online o presenciales en el auditorio del Banco.

Pregunta N°181: Además de la actualización de sistema producto del cese de soporte, ¿El Banco identifica un propósito adicional de esta migración que pueda ser usado como mensaje central en temas de comunicación e involucramiento? ¿Cuál sería ese propósito?

Respuesta: El propósito adicional es poder modernizar y fortalecer la capacidad para enfrentar un entorno dinámico, con sistemas más integrados, eficientes, transparentes y preparados para los desafíos futuros.

Pregunta N°182: A la fecha, ¿Qué tanto se ha comunicado de esta iniciativa de migración a las personas del Banco? ¿A qué nivel de la organización ha llegado la comunicación? ¿Cuáles han sido los mensajes centrales transmitidos?

Respuesta: Durante los años 2024 y 2025 se ejecutaron pre-proyectos y el estudio de factibilidad, involucrando no solo a las áreas y usuarios finales, sino también a actores relevantes en la evaluación y toma de decisión como son el Consejo, Gerencia General, Comité Corporativos de Proyectos, Fiscalía, Gerencia de Tecnologías, Adquisiciones, Riesgos, Proyectos, Gobierno de Datos entre otros.

Pregunta N°183: A nivel comunicacional, ¿Cuentan con un área de comunicaciones corporativas? ¿Esta área tiene el soporte de agencias de comunicación externa que realicen diseño y elaboración de contenido?

Respuesta: Sí, la Gerencia de Comunicaciones.

Pregunta N°184: ¿Se ha definido un patrocinador para esta iniciativa al interior del Banco? ¿En qué área reside dicho patrocinio?

Respuesta: No formalmente, pero será la Gerente de la División de Administración y Tecnología.

Pregunta N°185: ¿Qué proporción de los usuarios actuales participaron de las actividades de implementación original y actualización de los distintos módulos dentro del alcance de esta migración?

Respuesta: Hoy prácticamente casi todos (72% calculado 5/7) los key user SAP (MM, CO y FM, HCM, VIM, PM) participaron en el proyecto original del año 2012 y luego en las nuevas implementaciones y actualizaciones posteriores. Otras personas (FI, SD) si bien no tendrán responsabilidad directa en el proyecto, los key user asignados cuentan con los conocimientos y experiencias necesarias de varios años y contarán con el apoyo necesario.

Pregunta N°186: Dado que el Banco ha pasado ya por procesos de implementación, actualización y otras iniciativas de cambio, ¿Podrían indicarnos el nivel de capacidad de cambio que poseen las áreas dentro del alcance de esta migración? ¿Podrían indicarnos además, las principales lecciones aprendidas de procesos de cambio recientes, en cuanto al acompañamiento de las personas en su proceso de cambio?

Respuesta: Debe ser parte del alcance determinar el nivel de capacidad del cambio y lecciones aprendidas. Sin embargo, las experiencias previas de implementación y actualizaciones han demostrado que organización estamos preparados y dispuestos.

Pregunta N°187: ¿Podrían compartir con nosotros un perfil demográfico actualizado del Banco y segmentado por grupos de edad, género y antigüedad? (rangos de años de servicio)

Respuesta: Fuera alcance del proyecto.

Pregunta N°188: ¿De qué forma gestiona el Banco las comunicaciones con sus proveedores y entes reguladores? (canales, medios, emisor, procesos de validación).

Respuesta: Las comunicaciones con proveedores son a través del sitio web www.bcentral.cl, email y a través del Portal de Compras del Banco (sistema SAP Ariba). Es liderado por el Departamento de Adquisiciones.

Pregunta N°189: Dado que se realizó un assessment que permitió evaluar las funcionalidades en desuso y el total de transacciones Z disponibles (desarrollos), ¿Tienen noción de los impactos macro que tendrá cada área dentro del alcance, a nivel de procesos, personas y sistemas? Si bien entendemos puede ser información a compartir con la empresa adjudicada, ¿Podrían indicarnos si el impacto es alto, medio o bajo aperturado por cada área del Banco? (Contabilidad, Personas y Cultura, Activos fijos, Compras, TI, otro).

Respuesta: Se podría concluir que el nivel de impacto es bajo. Se eliminaron solo algunas de esas Z de los roles y no hubo reclamos o impacto en los procesos.

Pregunta N°190: ¿Cuentan con un caso de negocio que detalle las palancas de retorno de la inversión (ROI) de esta iniciativa? ¿Esa información estará disponible para la empresa adjudicada?

Respuesta: Si.

Pregunta N°191: ¿De qué forma se gestiona la relación con el sindicato de trabajadores del Banco? ¿El sindicato tiene a la fecha alguna visión del impacto que esta iniciativa tendrá en sus asociados, considerando que la cifra informada en medios, indica que cuentan con un 97% de los trabajadores de la institución?

Respuesta: Fuera alcance del proyecto.

Pregunta N°192: ¿Cuentan actualmente con una mesa de ayuda que dé soporte operativo y técnico a los usuarios de SAP? ¿Cómo está conformada esa mesa? ¿Cuál es el alcance de sus servicios y cuáles son sus acuerdos de niveles de servicio? Considerando esta migración, ¿Se tiene pensado que dicha mesa de soporte sea quien asuma las necesidades de soporte post migración?

Respuesta: Sí. Hoy el soporte SAP opera a través de un sistema, gestionado con personal Banco y externo, con un modelo de atención por niveles que incluye equipo interno, key users y el partner SAP. Para la etapa post migración, lo esperable es mantener este esquema, aunque la definición final será parte del proyecto.

Contabilidad

Pregunta N°193: ¿Se debe considerar la sociedad no vigente dentro del alcance de migración?

Respuesta: Sí, se debe considerar la sociedad no vigente (FCE) dentro del alcance de migración.

Reportería

Pregunta N°194: Con respecto a los desarrollos existentes en Power BI, ¿Cuál es el alcance que se espera sea cubierto?

Respuesta: El alcance es que los reportes SAP e información que se extrae el sistema deben seguir operando sin ser impactos por el proyecto. Por tanto, si hubiera impacto en alguno de

esos BI, debe ser identificado y reportado para que los usuarios responsables de esos BI los ajusten, con el apoyo de los consultores para identificar los nuevos reportes, campos o tablas que corresponda.

Pregunta N°195: ¿El Banco tiene ya identificadas funcionalidades y/o reportes de analíticas embebidas del nuevo sistema que quisiera habilitar?

Respuesta: No, porque es parte del alcance del proyecto identificar esas nuevas funcionalidades y reportes embebidos.

Nómina

Pregunta N°196: ¿Cuántas áreas de nómina manejan actualmente?

Respuesta: Existen 2 áreas de nóminas: Banco (funcionarios) y Pensionados (pagos en algunos meses del año).

Pregunta N°197: ¿Cuántos empleados activos son hoy?

Respuesta: Nómina 790 (funcionarios) y Pensionados 144 personas.

Alcance de Implementación

Pregunta N°198: Además de la migración, ¿Qué otros productos y servicios en la nube incluidos en los servicios contratados con SAP planea implementar el Banco?

Respuesta: SAP Cloud ALM, SAP Signavio en su versión base incluida en el paquete RISE, SAP Joule en su versión base incluida en el paquete RISE.

Data Maestra

Pregunta N°199: ¿Actualmente tienen algún proyecto o iniciativa en curso para mejorar la calidad y sincronización del BP? ¿Existen procesos de mantenimiento periódico o limpieza del dato maestro?

Respuesta: No, debe ser parte del alcance del proyecto migrar e implementar las funcionalidades y limpiezas que sean necesarias para que los datos maestros del Business Partner (BP) sea compatible y operen con SAP S/4HANA.

Implementación

Pregunta N°201: ¿En solution Manager los stack de ABAP y JAVA están en el mismo servidor o servidores separados?

Respuesta: Están en servidores separados.

Pregunta N°202: ¿Podrían dar claridad a este requerimiento?: "En caso de existir alguna incompatibilidad o problemas de la migración, el Proveedor deberá subsanarla, como parte de los servicios del proyecto y dentro del alcance de las soluciones posibles según SAP"

Respuesta: En caso de que, durante la ejecución del proyecto de migración, se identifique alguna incompatibilidad técnica o problema derivado directamente del proceso de migración, el Proveedor deberá realizar las acciones necesarias para su corrección como parte de los servicios contratados, siempre dentro de las soluciones, limitaciones y alternativas oficialmente soportadas por SAP. El alcance específico de dichas acciones y sus eventuales limitaciones deberá ser definido y acordado dentro del proyecto.

Migración

Pregunta N°203: Respecto a los reportes analíticos embebidos (analítica integrada): ¿Desean sólo habilitación estándar o también diseño de KPIs y CDS Views propias?

Respuesta: De preferencia, la habilitación de los reportes embebidos estándar.

Pregunta N°204: ¿Existe un inventario de reportes analíticos actuales (en ECC/BW/u otros) que se requiera replicar en Fiori?

Respuesta: Sí, tenemos el catastro de todos los reportes personalizados Z, entre ellos los analíticos en ECC (no tenemos BW).

Pregunta N°205: ¿Requieren configuración de autenticación integrada (SSO) para Fiori desde el inicio? En caso afirmativo, ¿qué tecnología utilizan actualmente (SAML2, Kerberos, Azure AD, otros)?

Respuesta: Sí, desde el inicio. Banco se integra con Azure AD.

Pregunta N°206: Favor detallar el escenario documental objetivo:

¿Qué tipos de documentos SAP se deben almacenar en el gestor de contenido (facturas, contratos, formularios, documentos de HR, etc.)?

Respuesta: Los tipos de documentos a almacenar tienen relación con objetos que se almacenan en SAP GOS, desde los procesos de solped, pedidos, MIGO/HES, finanzas, y algunas facturas. Tener en consideración SAP VIM tiene su propio gestor documental por lo que las facturas recibidas de proveedores son almacenadas en componente OpenText descritos en el Anexo A de las Bases de Licitación.

Pregunta N°207: ¿Cuál es el volumen estimado de documentos históricos a migrar (número de documentos, tamaño total)?

Respuesta: En el numeral 5.12 del Anexo A de las Bases, proporcionamos datos del informe de dimensionamiento SAP HANA generado por la transacción /SDF/HDB_SIZING y muestra la estimación los recursos necesarios para ejecutar SAP S/4HANA. Se estima que se podría reducir significativamente tanto la memoria como el almacenamiento. Memoria actual 207,5 GiB y el tamaño del volumen neto de datos en el disco de es 338,1 Gib. Esto cae en categoría XS de SAPS.

Pregunta N°208: El Banco menciona OpenText y SharePoint:

¿Cuál es la plataforma objetivo para el nuevo contenedor de documentos?

¿Se utilizará una solución ya licenciada o se espera que el proveedor proponga la plataforma?

Respuesta: Se utilizará una solución ya licenciada, pero será parte del proyecto determinar la mejor opción de implementación, sin perjuicio que el proveedor oferente debe considerarlo dentro de su propuesta.

Pregunta N°209: Respecto a los documentos históricos:

¿Dónde se encuentran actualmente almacenados (base de datos SAP, content server previo, SharePoint, file system)?

Respuesta: Nuestro análisis indica que se usa la funcionalidad SAP GOS, por lo que estaría almacenado actualmente en la misma base de datos SAP HANA.

Pregunta N°210: ¿Existen herramientas de migración previamente utilizadas o se espera que el proveedor las proponga/implemente?

Respuesta: No existe; el proveedor debe incluirlas como parte de su propuesta e implementarlas.

Pregunta N°211: ¿Hay requerimientos explícitos de retención, borrado seguro y clasificación de documentos de acuerdo con normativas internas y regulatorias (banca, protección de datos, etc.) que deban cumplirse en el gestor documental?

Respuesta: No actualmente en los datos almacenados, pero sí hay requerimientos de clasificar la información entre interno, público, confidencial, administrativa, altamente sensible y otros.

Pregunta N°212: Sobre acceso seguro:

¿Qué solución de SSO utilizan actualmente (IdP, Active Directory, Azure AD, ADFS, otro)?

¿La integración SSO debe cubrir Fiori, GUI, BTP y SuccessFactors de forma unificada?

Respuesta: Actualmente Azure AD. Sí; la integración SSO debe cubrir Fiori, GUI, BTP, SuccessFactors. De forma unificada en la medida de lo posible.

Pregunta N°213: ¿Confirman la plataforma objetivo (RISE Private Cloud/hyperscaler y región), el dimensionamiento inicial de HANA y los objetivos de RTO/RPO para diseñar HA/DR y capacidades de backup/restore?

Respuesta: SAP Cloud ERP Private Edition (RISE with SAP), última versión 2025, con el hyperscaler AZURE, en la región de Estados Unidos.

Dimensionamiento (tier XS) DB HANA: 1 x 256 GiB memory, 256 GB usable storage para sistemas producción.

RTO y RPO serán informados al proveedor adjudicado.

Tipo backup online, para Database y OS/Filesystem en sistemas producción y no producción Database con Full Backup Diario (producción) semanal (no producción), y OS/Filesystem Full Backup Mensual y Backup Incremental Diario (producción y no producción).

Pregunta N°214: ¿Cuántos ambientes no productivos y productivo se habilitarán en el landscape objetivo, y cuál será la política de system copy/refresh y de transportes entre mandantes y sistemas?

Respuesta: Ambientes no productivos: DEV Desarrollo y ERT Calidad. Ambientes productivos: ERP Producción.

Pregunta N°215: ¿Cuál es la estrategia de migración técnica (p. ej., brownfield con SUM/DMO) y la ventana de indisponibilidad máxima aceptable para PRD durante el cutover?

Respuesta: La estrategia de migración técnica es un Brownfield, y los detalles deben ser parte de la propuesta del proveedor y acordada durante la ejecución del proyecto. La indisponibilidad máxima aceptable del sistema productivo durante el cutover será de 2 días sábado y/o domingo. Las propuestas deben considerar el menor tiempo de indisponibilidad posible (ver requerimientos 45, 70, y 71 del numeral 6.11 del Anexo A de las Bases).

Pregunta N°216: ¿Tienen inventario y plan de compatibilidad de add-ons, componentes técnicos y kernel (SPAM/SAINT) para evitar bloqueos en la conversión a S/4HANA?

Respuesta: Debe ser parte del alcance y durante ejecución del proyecto ese análisis.

Pregunta N°217: ¿Cómo será la estrategia de transportes (CTS/CTS+) y el manejo de dual maintenance hasta el go-live, incluyendo naming conventions y períodos de congelamiento?

Respuesta: Deberá ser parte de la propuesta técnica y en base a vuestra experiencia y mejores prácticas, y acordada con el Banco. Sin perjuicio de ello debe considerarse el escenario de un landscape paralelo con DEV --> QAS --> PRD y con las herramientas de apoyo que sean necesarias. Los Naming Conventions (Convenciones de Nombres) es muy específico para este momento por lo que se debe definir durante el proyecto. Los Períodos de Congelamiento (*Freeze Periods*) debe ser también evaluado y definido durante el proyecto, siempre teniendo en consideración que pueden existir incidentes o requerimientos urgentes o legales que necesariamente impliquen un cambio o configuración en los sistemas SAP ECC actuales.

Pregunta N°218: ¿Qué integraciones son críticas para la primera ola de pruebas y cuáles son sus dependencias (certificados, redes, terceros), con responsables y ventanas de prueba acordadas?

Respuesta: Las integraciones con sistema o portal SIT, las integraciones con SAP FI, y las de pagos con bancos comerciales de la plaza, debido a la dependencia con terceros.

Pregunta N°219: ¿Qué IdP y protocolo de SSO (SAML/OIDC/Kerberos) utilizarán para Fiori, SAP GUI/Business Client y SAP BTP, y cómo gestionarán certificados, expiraciones y MFA?

Respuesta: Azure AD como fuente única de autenticación para todos los canales SAP. Las gestiones de certificados, expiraciones y MFA debe ser parte de los servicios contratados para una definición e implementación durante el proyecto.

Pregunta N°220: ¿Cuál es la topología de alta disponibilidad y recuperación ante desastres (HANA System Replication/cluster, AZ/región), con RPO/RTO, pruebas de failover y responsabilidades definidas?

Respuesta: Esta información será proporcionada al proveedor adjudicado durante la ejecución del proyecto.

Pregunta N°221: ¿Qué versión de SAP GUI desplegarán corporativamente, con SNC/TLS habilitado, compatibilidad con Business Client y políticas de scripting/actualización?

Respuesta: La última versión disponible para SAP GUI. Debe ser parte de la propuesta y alcance de los servicios a contratar y que durante la ejecución del proyecto se deberá analizar, diseñar, realizar e implementar en acuerdo con Banco y bajo las condiciones contractuales vigentes con SAP.

Pregunta N°222: ¿Qué mandantes no productivos se requieren (DEV/QAS/VAL), con qué frecuencia se harán refresh, qué anonimización de datos sensibles aplicará y cuáles son las ventanas?

Respuesta: DEV y QAS. Frecuencias de refresh no definidos, será parte de la definición durante el proyecto. Anonimización de aquellos datos que la ley considere como datos personales o que la categorización de la información del Banco sea del tipo confidencial, administrativa o altamente sensible. A modo de ejemplo, nombre, dirección, teléfono, remuneraciones y sueldos, RUT, etc.

Pregunta N°223: ¿Cómo se centralizará el monitoreo técnico (HANA, ABAP, interfaces) y alertas: SAP Cloud ALM/SolMan, integración a SIEM, umbrales y on-call?

Respuesta: SAP Cloud ALM.

Pregunta N°224: ¿Qué baseline de hardening aplicarán (UCON/ICM, TLS cipher suites, deshabilitar RFC/servicios no usados, SAProuter), y cómo se auditará su cumplimiento?

Respuesta: Debe ser parte de la propuesta y alcance de los servicios a contratar y que durante la ejecución del proyecto se deberá analizar, diseñar, realizar e implementar en acuerdo con Banco y bajo las condiciones contractuales vigentes con SAP.

Pregunta N°225: ¿Qué requerimientos de auditoría/compliance existen (Security Audit Log, retención de logs/trazas), y cómo se implementará la segregación de funciones técnica?

Respuesta: Debe ser parte de la propuesta y alcance de los servicios a contratar y que durante la ejecución del proyecto se deberá analizar, diseñar, realizar e implementar en acuerdo con Banco y bajo las condiciones contractuales vigentes con SAP.

Pregunta N°226: ¿Qué KPIs de desempeño y capacidad son objetivos (tiempos de respuesta en Fiori/GUI, throughput batch), y qué estrategia de pruebas de carga/estrés se usará?

Respuesta: Debe ser parte de la propuesta y alcance de los servicios a contratar y que durante la ejecución del proyecto se deberá analizar, diseñar, realizar e implementar en acuerdo con Banco y bajo las condiciones contractuales vigentes con SAP.

Pregunta N°227: ¿Cuál es la política de backup HANA (full/incremental/log), retención, cifrado, pruebas periódicas de restore y responsables de operación y validación?

Respuesta: Tipo backup online, para Database y OS/Filesystem en sistemas producción y no producción.

Database con Full Backup Diario (producción) semanal (no producción), y OS/Filesystem Full Backup. Mensual y Backup Incremental Diario (producción y no producción). Retención 30 días (Database) 60 días (OS/Filesystem) ambiente producción. Retención 14 días (Database) 60 días (OS/Filesystem) ambiente no producción. Cifrado de datos tanto en reposo como en tránsito, para almacenamiento, Bases de datos y copias de seguridad.

Pregunta N°228: ¿Existe un landscape de Adobe Document Services requerido (standalone/embebido), necesidades de certificados/trust y alta disponibilidad, y el inventario de formularios críticos?

Respuesta: Debe ser parte de la propuesta y alcance de los servicios a contratar y que durante la ejecución del proyecto se deberá analizar, diseñar, realizar e implementar en acuerdo con Banco y bajo las condiciones contractuales vigentes con SAP.

En nuestro landscape actual el Adobe Document Service (ADS) está embebido dentro del servidor SAP Netweaver (SAP PO), y a futuro en SAP S/4HANA será responsabilidad del proveedor adjudicado como parte del diseño e implementación de la solución durante el proyecto.

Pregunta N°229: ¿Cuándo ejecutarán el SAP GoingLive Check, quién gestiona la remediación de hallazgos y cuáles son los criterios técnicos de éxito para autorizar el go-live?

Respuesta: Responsable principal: Es el Proveedor quien coordina y ejecuta remediaciones en conjunto con los key users y desarrollo del proveedor.

Soporte experto SAP: cuando el hallazgo requiera SAP Notes o intervención del fabricante, el proveedor coordina el caso con SAP OSS o escalamiento con nuestro proveedor de soporte vigentes. No tenemos contratado servicios especial con el proveedor SAP.

La gobernanza y trazabilidad será compartida entre el proveedor y el Banco. Los criterios técnicos de éxito para autorizar el go-live debe ser parte de la propuesta y alcance a definir durante el proyecto y en acuerdo con el Banco.

Pregunta N°230: ¿Cómo se habilitarán y distribuirán los reportes EarlyWatch (destinatarios, periodicidad, S-user), y quién dará seguimiento y remediación de findings?

Respuesta: Debe ser parte de la propuesta y alcance de los servicios a contratar y que durante la ejecución del proyecto se deberá analizar, diseñar, realizar e implementar en acuerdo con Banco y bajo las condiciones contractuales vigentes con SAP. El seguimiento y remediación en régimen de operación post proyecto, será responsabilidad del equipo interno del Banco y de nuestro proveedor de servicios de soporte partner de SAP.

Pregunta N°231: ¿Qué flujos, puertos y protocolos se requerirán en firewalls entre legados, Integration Suite y S/4, y cuál es el proceso/plazo de aprobación de RFCs y pruebas de conectividad?

Respuesta: Debe ser parte de la propuesta y alcance de los servicios a contratar y que durante la ejecución del proyecto se deberá analizar, diseñar, realizar e implementar en acuerdo con Banco y bajo las condiciones contractuales vigentes con SAP.

Pregunta N°232: ¿Cuál es el servidor SMTP corporativo (host/puerto/TLS), el esquema de autenticación/relay, límites de envío y el plan de pruebas E2E para SCOT/SOST?

Respuesta: Es información específica que el Banco compartirá con la empresa que se adjudique la licitación, sin embargo, se puede mencionar que el Banco usa Microsoft Exchange y que la actual integración del servicio usa OAuth2.

Los límites de envío (tamaño, volumen, dominios) serán los definidos durante el proyecto. El plan de pruebas debe considerar configuración y pruebas en SCOT/SOST, verificación TLS, autenticación, reintentos, workflow, JOB, Spool, y validaciones de auditoría SAP. Es parte del alcance de los servicios a contratar, que durante la ejecución del proyecto se deberá analizar, diseñar, realizar e implementar en acuerdo con Banco y bajo las condiciones contractuales vigentes con SAP.

Legal

Pregunta N°233: Confirmar que toda información entregada por el oferente será tratada como confidencial y utilizada solo para efectos de evaluación.

Respuesta: La publicidad del proceso está regulada en el numeral 7 del Acuerdo de Participación que debe suscribir el oferente en el Portal Ariba, su texto es el siguiente:

“Publicidad de aspectos de los Procesos de Compra en Línea, de los Oferentes, de las Ofertas recibidas y del Pedido de Compra o Contrato. Por el solo hecho de participar en un Proceso de Compras en Línea, los Oferentes declaran que aceptan y autorizan al Banco para divulgar, en todo o en parte, los términos y condiciones del respectivo Proceso de Compras en Línea; la individualización de los participantes, las Ofertas recibidas y el Pedido de Compra que se

emita o Contrato que se suscriba, conforme sea pertinente y los criterios en razón de los cuales fue seleccionada una determinada oferta, en la medida que ello se contemple como parte de los requerimientos de su Política de Transparencia del Banco o que ello se le demande o requiera de conformidad con cualquier norma legal, como asimismo al Ministerio de Hacienda y al Congreso Nacional, a petición de éstos.

En caso de que un tercero solicite información proporcionada por el Oferente al Banco vinculada con el respectivo Proceso de Compra en Línea y que no hayan sido divulgada por el Banco, este último notificará al Oferente tal requerimiento en los términos y para los efectos de lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 20.285, siempre que se refiera a antecedentes que puedan afectar derechos del Oferente. Se deja constancia que el Banco se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos del artículo 65 bis de la Ley Orgánica Constitucional que lo rige, por lo que resolverá las peticiones de información que se formulen sobre antecedentes de los Oferentes relativos al Proceso de Compra en Línea correspondiente, en los términos establecidos en esa legislación.”

Cabe agregar que, en caso de solicitarse las ofertas técnicas y económicas por parte de terceros ajenos al Proceso de Compras, se aplicará lo establecido en el artículo 20 de la Ley de Transparencia, esto es, que dentro del plazo de 2 días hábiles de recibida la solicitud de información, el Banco solicitará al Proveedor determinar si acepta o se opone a la entrega de los documentos solicitados. Igual procedimiento se aplicará en caso de que otros Proveedores participantes del Proceso de Compras soliciten tener acceso a la oferta técnica de un Proveedor.

Pregunta N°234: Favor confirmar si es posible entregar nómina de clientes por industria, en vez de listar clientes específicos, debido a políticas internas de confidencialidad.

Respuesta: Sí, durante la ejecución del proyecto al proveedor adjudicado.

Pregunta N°235: Confirmar que, en caso de adjudicación, los términos del contrato presente en las Bases podrán ser revisados y negociados de buena fe entre las partes.

Respuesta: No es posible acceder a lo solicitado. El modelo de Contrato no puede ser modificado.

Pregunta N°236: Solicitar confirmar que el estándar de responsabilidad aplicable será culpa leve y que la limitación de responsabilidad por los servicios corresponderá al valor total del contrato.

Respuesta: De acuerdo a la Cláusula Vigésimotercera del Modelo de Contrato contenido en las Bases: Las Partes deberán ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en el cumplimiento de sus obligaciones que derivan del presente Contrato, debiendo responder hasta por la culpa leve. Las Partes responderán de los daños y/o perjuicios directos que causen, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1558 del Código Civil (reglas generales). Además, se agrega que la empresa responde especialmente en ciertas circunstancias. En

cuanto al límite de responsabilidad este corresponde al monto de los perjuicios indemnizables al valor del Contrato al momento de producirse el incumplimiento.

Pregunta N°237: Se Solicita reemplazar referencias a “indemnidad” por “responsabilidad” o “indemnización”, cuando aplique.

Respuesta: No hay referencias a “indemnidad” en ninguna parte del texto de las Bases de Licitación y sus Anexos.

Pregunta N°238: Se solicita confirmación de que la información laboral requerida puede limitarse a formularios F30 y F30-1.

Respuesta: No se requiere la presentación de estos formularios.

Pregunta N°239: Favor aclarar si el servicio implica o no tratamiento de datos personales, dado el carácter técnico de la migración.

Respuesta: Sí. En este caso, véase la Cláusula Décimo Tercera, del Modelo de Contrato referido al tema.

Pregunta N°240: Favor aclarar el alcance exacto de obligaciones en seguridad tecnológica, HA/DR, anonimización y SSO: qué recae en SAP/RISE, qué en el Banco y qué en el proveedor.

Respuesta: Las responsabilidades entre SAP y Banco (cliente) están reguladas por contrato.

Las obligaciones referenciadas en esta pregunta corresponden a lo requerido en las Bases de Licitación y en particular en el numeral 6.11 del Anexo A de las bases de licitación:

a) Seguridad tecnológica:

- “Realizar la migración y configuración de los permisos y roles de usuarios” (especificado en el requerimiento 26).
- “Asesorar en diseño y decisiones de arquitectura tecnológica y seguridad...” (especificado en el requerimiento 61).
- “Asesorar en seguridad de la información e implementar prácticas y soluciones...” (especificado en el requerimiento 62).
- “Realizar revisiones y mejoras adicionales de la configuración de seguridad por default de S/4HANA y Employee Central Payroll SuccessFactors...” (especificado en el requerimiento 63).
- “Gestionar en forma eficiente y eficaz los riesgos...” (especificado en el requerimiento 71).
- “Configuración de reglas de firewall entre los sistemas legados y el sistema SAP Integration Suite...” (especificado en el requerimiento 93).

b) HA/DR:

- “Evaluar, instalar, actualizar y/o configurar el sistema SAP HANA Cloud Connector (HCC)...” (especificado en el requerimiento 10).
- “Apoyar en configuración, habilitación y validación...” (especificado en el requerimiento 53).
- “Asesorar y capacitar al equipo Banco...” (especificado en el Requerimiento 64).

c) Anonimización:

- “Difuminar y anonimizar datos personales y los datos transaccionales que el Banco considere sensibles, a nivel de aplicaciones y base de datos en los ambientes (mandantes) SAP no productivos...” (especificado en el requerimiento 66).

d) Single Sign On (SSO):

- “Habilitar y configurar SSO (Single Sign On) integrado con Azure AD...” (especificado en el requerimiento 51).
- “Acceso seguro: implementación y validación de SSO, integración con BTP, configuración 2FA” especificado en el requerimiento 63.

Pregunta N°241: Favor confirmar que las obligaciones de ciberseguridad podrán ser negociadas de buena fe, considerando certificaciones como ISO 27001.

Respuesta: Las obligaciones de ciberseguridad deben cumplir con lo indicado en las Bases. Si existiera alguna que requiera revisión, deberá ser aprobada por el Banco.

Pregunta N°242: Favor confirmar que la cesión de derechos de los entregables no aplica a herramientas, frameworks, metodologías o software preexistente del proveedor y que este material solo se licenciará al Banco para uso exclusivo del proyecto.

Respuesta: Si se refiere a la propiedad intelectual, esta abarca los entregables (o productos del servicio requerido) las metodologías, know how y herramientas usadas por la empresa para prestar el servicio, siguen siendo de su propiedad.

Pregunta N°243: Favor Confirmar que, en caso de término anticipado, se pagará la totalidad de los servicios efectivamente prestados al momento del aviso.

Respuesta: Se confirma que en caso de término anticipado, el Banco pagará sólo el costo de aquellos Servicios cuyo suministro haya sido efectuado hasta la fecha de término dispuesta por el Banco y al cual éste haya dado su aprobación y conformidad, en la forma establecida en el Contrato.

Pregunta N°244: 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”.

Respuesta: Se mantiene sin modificaciones lo establecido en la Cláusula Decimo Segunda, sobre Confidencialidad establecida en el Modelo de Contrato de las Bases, ya que está acorde a la política de manejo y clasificación de información del Banco.

Pregunta N°245: Agradeceremos confirmar que en caso de resultar adjudicados y no haber acuerdo sobre la redacción de alguna de las cláusulas del contrato, como consecuencia de la buena fe entre las partes, se resolverá aplicar las reglas generales del derecho, esto, el Código Civil chileno.

Respuesta: No. Favor remitirse a la respuesta de la pregunta N°175.

Gestión del cambio

Pregunta N°246: Al considerar migración funcional: ¿se cuenta con contrapartes funcionales (dedicadas) durante la ejecución del proyecto?

Respuesta: Sí, jefe de proyecto al 100%, key user desde un 50% al 100%, líderes funcionales, y otros.

Pregunta N°247: ¿Se consideran acciones de sostenibilidad y/o adopción del cambio para la etapa Run? (dos meses de garantía)

Respuesta: No. Pero conforme al requerimiento 71 sobre gestión de riesgos (numeral 6.11 del Anexo A de las Bases) se debiera considerar la gestión de riesgos funcionales que se puedan presentar en la etapa *Run*.

Pregunta N°248: Favor describir punto 4.6 "Procedimientos para la gestión del servicio, durante y después de la implementación": ¿refiere a procedimientos administrativos?

Respuesta: Sí. El número 4.6 del numeral 7.1 DETALLE DE LA PROPUESTA (Anexo A de las Bases) se refiere a presentar una propuesta sobre cómo el proveedor apoyará y entregará asesoría profesional (y en qué etapas del proyecto) para que el equipo Banco pueda revisar y actualizar su actual modelo de operación de administración SAP (incidentes, requerimientos, gobierno, administración, seguridad, soporte SAP, desarrollos, etc), conforme al nuevo escenario con un sistema SAP Cloud ERP Private. A modo referencia se puede relacionar con los requerimientos específicos 57, 59, 64, y otros del numeral 6.11 del Anexo A de las Bases.

Pregunta N°249: ¿Se considera la identificación de impactos en los BBPs de la etapa Explore?

Respuesta: Sí, además de las personas se debe considerar también el impacto en los procesos de negocio, y en particular los mencionados en el numeral 5.2 PROCESOS CRÍTICOS SOPORTADOS POR SISTEMAS SAP. En complemento: modificaciones al estándar, impacto en la operación, cambios en la lógica de negocio, reportes, otros. Referirse al requerimiento 71 sobre riesgos funcionales y el requerimiento 100, del numeral 6.11 del Anexo A de las Bases.

Pregunta N°250: ¿Se cuenta con una Steering Committee ejecutivo como contraparte del Banco (¿distinto a la contraparte técnica?).

Respuesta: Sí, el Comité Directivo del proyecto.

Pregunta N°251: ¿Se consideran acciones de formación y cuidado de los equipos implementadores?

Respuesta: Sí, referirse a los requerimientos específicos 35, 36, 56, 64 y otros del numeral 6.11 del Anexo A de las Bases.

Pregunta N°252: ¿Se tendrá acceso a canales de comunicación digitales, de uso frecuente, por parte de los usuarios finales y KU/SL?

Respuesta: Si.

Pregunta N°253: ¿Se tendrá acceso a los descriptores/perfiles de cargo para conocer las competencias consideradas y niveles esperados, para los usuarios del proyecto?

Respuesta: No. Es información interna del Banco. Sin perjuicio de ello se podrá conversar y acordar las competencias que sean necesarias.

Pregunta N°254: ¿Se valora una aproximación ágil en el despliegue de la función de gestión del cambio?, ¿o se prefiere una aproximación de cambio estructurado (waterfall)?

Respuesta: Deberá ser parte de la propuesta del proveedor en acuerdo con el Banco, velando por la alineación con los objetivos y metodología del proyecto.

Pregunta N°255: ¿Se cuenta con un LMS activo al momento para disponibilizar las capacitaciones en él?

Respuesta: Se podría utilizar el LMS de SSFF solo en ambiente de Test (Calidad). El Banco podría proveer el acceso, pero la empresa que se adjudique el servicio deberá implementar el curso y configuraciones de ser necesario.

Pregunta N°256: ¿Se espera algún ratio de capacitaciones presenciales / virtuales?

Respuesta: Virtuales principalmente. Estratégicas o de mayor relevancia para el proyecto se podrían realizar en forma presencial.

Pregunta N°257: ¿Se consideran acciones de reconocimiento para los desempeños sobresalientes (a nivel usuarios) durante el desarrollo del proyecto?

Respuesta: No. Pero se espera que el proveedor oferente proponga las acciones y en acuerdo con el Banco.

Pregunta N°258: ¿Se consideran adecuadas acciones de coaching individual a End Users, durante el desarrollo del proyecto?

Respuesta: No.

Pregunta N°259: ¿Se accederán a las métricas de gestión por departamento impactado por el proyecto, para proponer KPIs alineados a ellas, para monitorear progreso en cambio conductual?

Respuesta: No.

Pregunta N°260: Favor confirmar que el cambio será del tipo Big Bang (o "single step" como se menciona en documento Estrategia de los Anexos compartidos)

Respuesta: Big Bang, pero si existen servicios o soluciones que eventualmente se puedan implementar "*single step*" entonces deberán ser evaluados durante el proyecto y en acuerdo con el Banco.

Referirse al requerimiento 92 sobre "Plan de cut over y estrategia de salida en vivo" (del numeral 6.11 Anexo A).

Referirse al resultado del SAP S/4HANA Customer Evolution Kit (número 5.16 del Anexo A) en la que como parte de la conclusión se sugiere "...la conversión se pueda realizar en un solo paso..."

Pregunta N°261: ¿Existe un levantamiento de procesos As-Is al interior del Banco, a modo de antecedente?

Respuesta: Si.

Pregunta N°262: ¿Existen mediciones de clima o cultura organizacional previos, posibles de revisar como antecedentes?

Respuesta: No.

Pregunta N°263: Se podría ampliar la fecha de entrega de Oferta, Esta extensión nos permitiría asegurar una oferta más completa y competitiva, en beneficio del proceso.

Respuesta: Se extenderá la fecha de "Presentación de Ofertas Técnicas-Económicas" hasta el lunes 02 de marzo del 2026 hasta las 14:00 horas.

Bases Generales-Administrativas

Pregunta N°264: ¿Está permitido subcontratar alguna parte del servicio? En caso afirmativo, ¿cuáles partes se podrían subcontratar?

Respuesta: Siempre que lo declare en su oferta y haya sido aceptado por el Banco. La empresa puede subcontratar algunos servicios, pero no pueden ser los propios de la esencia o naturaleza del que se licitan. Véase lo señalado en el numeral 14 de la Bases y la Cláusula Décimo Novena del Modelo de Contrato.

Pregunta N°265: (Bases técnicas Numeral 6.10.1) De conformidad con el Artículo 139 del Acuerdo de Asociación entre La Unión Europea y El Estado de Chile firmado entre ambas partes el 13 de diciembre de 2023 las entidades públicas deben garantizar trato igualitario y no discriminatorio en contrataciones públicas. En particular, dicho artículo prohíbe otorgar un trato menos favorable a proveedores por razón de su propiedad o afiliación extranjera, así como discriminar por el origen de los servicios o de las certificaciones que acreditan su capacidad técnica. En dicho marco y considerando que nuestra casa matriz se encuentra establecida en España, Estado miembro de la Unión Europea, estimamos que tanto la experiencia en proyectos de migración e implementación SAP S/4HANA como la

certificación SAP Gold o Platinum Partner, otorgadas bajo el programa global de SAP a empresas del mismo grupo empresarial, deben ser consideradas válidas en igualdad de condiciones. Lo anterior, por cuanto dichas certificaciones acreditan la capacidad de diseñar, construir e integrar soluciones SAP conforme a estándares internacionales homogéneos, no dependiendo su validez del país en que hayan sido emitidas.

Dado lo anteriormente expuesto solicitamos a usted respetuosamente dejar sin efecto las restricciones impuestas en el apartado de Especificaciones Técnicas 6.10.1 "Requisitos para la Empresa", de las Bases de Licitación en Línea N° 90010049 "Proyecto Migración SAP S/4Hana" respecto a la exigencia de limitar las experiencias y certificaciones requeridas solo a las obtenidas en Chile.

Respuesta: En respuesta a su consulta el Banco ha decidido modificar el requisito de experiencia y certificaciones solicitados en el numeral 6.10.1 "Requisitos para la Empresa" del Anexo A de las Bases de Licitación. En consecuencia, se elimina la restricción "en Chile", y esto implica el mismo cambio para el criterio C4, C5, C6 referenciados en el numeral 9.3 "Evaluación Técnica" de las Bases, como asimismo cualquier otra referencia al respecto en la Bases, Anexos y Formularios.

Administrativas

Pregunta N°266: Garantía; "Cuando el 20% del valor total del contrato (incluido impuesto) supera los \$30.000.000, ¿es estrictamente obligatorio presentar Boleta Bancaria o podría aceptarse, excepcionalmente, póliza o certificado de fianza si el Banco lo estima conveniente?"

Respuesta: De acuerdo a lo establecido en la Cláusula respectiva del Modelo de Contrato del Anexo B, cuando el valor de la garantía supere los \$30.000.000 solo podrá ser presentada una boleta bancaria de garantía.

Pregunta N°267: Vigencia contrato; "En el Modelo de Contrato se señala una vigencia de 17 meses y a la vez se indica un plazo de ejecución de 10 a 12 meses más 2 meses de garantía desde el 04-05-2026. ¿El Banco ajustará estas fechas en el contrato definitivo según la oferta adjudicada, o el oferente debe proponer explícitamente las fechas finales en su propuesta?"

Respuesta: Sí, el Banco ajustará esas fechas en el contrato una vez conocido el plazo de ejecución del proyecto para el proveedor adjudicado. La vigencia del contrato tendrá una fecha mayor que el plazo del proyecto para efectos administrativos.

Pregunta N°268: Reajuste precios; "No se observa una cláusula explícita de reajustabilidad del precio del contrato. ¿Debe entenderse que el precio ofertado es no reajutable durante toda la vigencia del contrato, o existe algún mecanismo de reajuste (por ejemplo, IPC o UF) que el Banco considere aplicable?"

Respuesta: No hay una cláusula de reajustabilidad, debido a que los precios están establecidos en unidades de fomento, como mecanismo de reajuste.

Pregunta N°269: Servicios adicionales; "Para los servicios adicionales que eventualmente se contraten vía Adenda, ¿deben utilizarse las mismas tarifas/unidades de la Oferta Económica original (por ejemplo, tarifa por perfil), o el Banco permite que se acuerden precios distintos para esos servicios adicionales?"

Respuesta: Cuando los precios o tarifas de los servicios adicionales no están contemplados en la Oferta que será parte del Contrato, procede adendarlo y realizar el procedimiento establecido en la Cláusula Trigésima, Servicios Adicionales, del Modelo de Contrato del Anexo B, en este sentido el Banco podrá solicitar a la Empresa la realización servicios adicionales similares o complementarios a los contratados y que no se encuentren especificados en el Contrato solicitándole una cotización. El Banco revisará la propuesta y si la acepta se suscribe una adenda.

Para los servicios o perfiles ya contemplados en la oferta de la licitación e incorporados en consecuencia en el precio de los Servicios contratados, deberá estarse a precio allí señalado en caso de ser requeridos.

Pregunta N°270: Subcontratación; "En relación con la subcontratación, ¿podrían precisar qué actividades o roles se consideran propios de la esencia de las obligaciones del contrato y, por tanto, no pueden ser subcontratados (por ejemplo, jefe de proyecto, arquitectura, seguridad, integración, etc.)? ¿Se aceptan especialistas subcontratados para tareas muy puntuales (p.ej. BTP, VIM, Signavio)?"

Respuesta: Para los efectos de la subcontratación de obligaciones del Contrato, se considera como de la esencia del servicio la característica del mismo sin la cual no puede existir y su naturaleza aquella que lo hace ser tal y no otro, o sea que el servicio sea el que requiere el Banco, no uno distinto, similar o accesorio. En caso que esté contemplada la subcontratación ésta debe ser respecto de servicios complementarios o accesorios pero no del servicio principal. Este último debe ser prestado siempre por la adjudicada.

Pregunta N°271: Firma y garantía; "El plazo de 5 días hábiles bancarios para que el adjudicatario suscriba el contrato, ¿incluye también la entrega de la garantía de fiel cumplimiento, o el Banco admite que la garantía se entregue unos días después de la firma, siempre dentro de los plazos generales establecidos en las Bases?"

Respuesta: De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, el adjudicatario deberá presentar a más tardar al momento de suscribir el Contrato, el documento que garantiza el fiel cumplimiento del contrato.

Técnicas

Pregunta N°272: Alcance RISE; "Para evitar duplicar costos, ¿podrían detallar qué componentes y servicios están ya contratados con SAP dentro del paquete RISE with SAP / SAP Cloud ERP Private (por ejemplo: tamaños de HANA, cantidad de entornos, SAP Integration Suite, SAP Cloud ALM, Signavio, otros), indicando qué debe considerar el proveedor dentro de su oferta y qué será provisto directamente por SAP.

Respuesta: Los componentes y servicios contratados del paquete RISE se informan a los proveedores través del portal de compras del Banco (SAP Ariba) en el numeral 1.7 de la Sección Introducción, según se indica en la Aclaración N°1 del presente documento y, en particular los servicios y componentes que se deben implementar están especificados en las Bases y en el numeral 6.11 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO del Anexo A.

Pregunta N°273: Ambientes; "Además de los ambientes DEV, QAS y PRD, se menciona la posibilidad de un sandbox o entorno de demostración y/o capacitación. ¿Estos entornos adicionales deben incluirse en la oferta del proveedor (como parte de sus servicios o herramientas) o serán provistos directamente por SAP o por el proveedor de infraestructura/hyperscaler del Banco?"

Respuesta: Ambas opciones son válidas; de ser necesario deben ser incluidos como parte de la oferta del proveedor. En el caso específico de un Sandbox temporal provisto por SAP se debe considerar las restricciones y costos de la suscripción con SAP (ver requerimiento 31 del numeral 6.11 del Anexo A de las Bases).

Pregunta N°274: Administrativa. Servicios adicionales; "Para los servicios adicionales que eventualmente se contraten vía Adenda, ¿deben utilizarse las mismas tarifas/unidades de la Oferta Económica original (por ejemplo, tarifa por perfil), o el Banco permite que se acuerden precios distintos para esos servicios adicionales?"

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta de la Pregunta N°269.

Técnicas

Pregunta N°275: Herramienta de pruebas; "Para la gestión de pruebas (unitarias, integración, regresión y UAT) se menciona SAP Cloud ALM / SAP Solution Manager / Panaya u otras herramientas. ¿El Banco tiene alguna preferencia u obligación de uso de una herramienta específica, o el oferente puede proponer la herramienta que utiliza habitualmente, siempre que no implique licenciamiento adicional para el Banco?"

Respuesta: De preferencia si ALM.

Pregunta N°276: Datos históricos y archiving; "En relación con la reducción de volúmenes de datos y archiving, ¿el Banco cuenta ya con políticas definidas de retención por módulo (por ejemplo, años de historia a mantener en línea y años a archivar) o espera que el proveedor proponga un escenario base para cada área (FI, CO/FM, MM, HCM, etc.) que luego sea validado por el Banco?"

Respuesta: Debe ser parte del alcance y ejecución del proyecto. Se espera que sea parte de las recomendaciones de los proveedores y su propuesta técnica, realizar o no un archiving, en acuerdo con el Banco. Si existen otros métodos o actividades que cumplan el mismo objetivo (reducir el volumen y limpieza) pero que no pongan en riesgo los datos del Banco, entonces también será válido. Tener en consideración al tamaño de los datos.

Pregunta N°277: Integraciones; "Con base en el assessment de migración de SAP PO a SAP Integration Suite, ¿el Banco acepta que, en ciertos casos, se realice reingeniería o rediseño de interfaces (no migración 1:1) cuando los escenarios se encuentren en estado ‘afectado’, ‘no usado’ o sean candidatos a ‘modernización’, siempre que se mantenga el alcance funcional?"

Respuesta: Sí, se acepta.

Pregunta N°278: Herramientas de terceros; "Respecto del uso de herramientas de terceros (por ejemplo, Panaya, soluciones de anonimización de datos, herramientas de automatización de pruebas, etc.), ¿existe algún proceso formal de aprobación, lista de herramientas vetadas o requisitos de seguridad/Ístic que debamos considerar al proponer dichas soluciones?"

Respuesta: Cualquier herramienta que sea anexa a lo solicitado debe ser conversada con el área de TI del Banco para su uso. Se privilegian herramientas con soporte y fabricante conocido.

Pregunta N°279: Datos personales; "En el requerimiento de anonimización de datos en ambientes no productivos, ¿el Banco espera anonimización total de todos los datos personales en DEV/QAS, o sólo de determinados tipos de datos (por ejemplo, datos de empleados, pensionados, proveedores, clientes)? ¿El Banco dispone actualmente de alguna herramienta de anonimización o debe ser incluida y propuesta por el proveedor?"

Respuesta: Debe ser conforme a legislación vigente. El Banco no cuenta con una herramienta en SAP de anonimización y debe ser incluida como parte de la propuesta del proveedor. Los costos asociados a estas herramientas deben estar incluidos en la oferta y no significará costos adicionales para el Banco.

Pregunta N°280: Datos personales; "Sobre los requisitos vinculados a protección de datos personales en Business Partner (gestión de consentimientos, bloqueo/borrado, trazabilidad de accesos, etc.), ¿es suficiente implantar y parametrizar las funcionalidades estándar de S/4HANA o el Banco espera desarrollos/adaptaciones adicionales (por ejemplo, apps Fiori específicas o reportes adicionales)?"

Respuesta: Sí, es suficiente las funcionalidades estándar S/4HANA.

Pregunta N°281: Ciberseguridad; "En materia de ciberseguridad y protección de la información (configuración segura, logging, alertas, MFA, etc.), ¿el Banco cuenta con un marco o estándar interno específico (por ejemplo, ISO 27001, NIST u otro) que deba ser aplicado explícitamente en la arquitectura y configuración propuesta por el proveedor?"

Respuesta: Nos adherimos a ISO 27001, NIST, CIS Controls, GDPR (protección de Datos Personales), esto debe ser considerado por la empresa que se adjudique la licitación.

Pregunta N°282: Criterios de aceptación; "Para efectos de la recepción conforme y del pago de cada hito (Prepare, Explore, Realize, Deploy y Run), ¿el Banco podría entregar o confirmar un set de criterios de aceptación objetivos por fase (lista mínima de entregables y condiciones de aprobación) que deban cumplirse para considerar una fase como finalizada o lo deja a criterio del proveedor?"

Respuesta: Los establecidos en las Cláusulas Quinta y Sexta del Anexo B de las Bases, que se refieren a una Recepción Conforme de cada fase. Se entenderá por Recepción Conforme la comunicación escrita del Jefe de Grupo PMO Corporativa y SAP del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada.

Pregunta N°283: "En las Bases se indica que el sistema SAP ECC actual se encuentra alojado en la nube de Azure y que, como parte del proyecto, se migrará a SAP S/4HANA Cloud Private Edition (RISE with SAP) y SAP BTP de Neo a Cloud Foundry, requiriendo que este último se implemente en centros de datos en la región de Estados Unidos. ¿Puede el Banco confirmar si existe alguna restricción para el hiperescalador (por ejemplo, permanecer en Azure) o si es aceptable que la solución RISE with SAP y SAP? BTP Cloud Foundry se implementa sobre otra nube pública, como Amazon Web Services (AWS), siempre que se cumplen los requisitos de ubicación, seguridad y arquitectura definidos por el Banco y SAP?"

Respuesta: Sí, existe una restricción y se debe implementar en la nube Azure. El proveedor podrá apalancar incentivos o programas del fabricante, según disponibilidad.

Pregunta N°284: "Alcance del servicio" se listan seis grandes bloques (migración ECC→S/4HANA, PO→SAP Integration Suite, Solman→Cloud ALM, HCM→ECP, gestión del cambio y otros componentes RISE). ¿Puede el Banco confirmar que todo este alcance debe ser ofertado en forma integral por un solo proveedor, sin subdividir en lotes?

Respuesta: El servicio debe ser ofertado en forma integral por un solo proveedor, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 14 "Subcontratación" de las Bases de Licitación, que dice "En este Proceso de Licitación, los Proveedores podrán, si ello es factible y técnicamente conveniente, subcontratar el cumplimiento de algunas de las obligaciones, siempre que se declare expresamente en la Oferta Técnica y sea aceptado por el Banco. En todo caso, los servicios subcontratados no podrán corresponder a servicios propios de la esencia y naturaleza de las obligaciones que asume en virtud de esta contratación...".

Pregunta N°285: "Requisitos que deberán cumplir la empresa" se recalca experiencia en S/4HANA 2019+ y en Employee Central Payroll en Chile. ¿El Banco puede aclarar si consideran proyectos regionales LATAM con nómina chilena implementada desde otro país, o únicamente proyectos ejecutados esencialmente en Chile? Somos una empresa Global.

Respuesta: El Banco considerará proyectos con nómina Chilena independiente desde donde lo hubieran implementado.

Pregunta N°286: "Requisitos para el jefe o gerente de proyecto" se menciona la certificación SAP Activate y/o PMP. ¿Puede el Banco confirmar si es aceptable que el Jefe de Proyecto

cuenta solo con una de estas certificaciones (por ejemplo, SAP Activate sin PMP), siempre que cumpla el resto de requisitos?

Respuesta: Sí, es aceptable y de acuerdo con los requisitos establecidos en el numeral 6.10.2 del Anexo A de las Bases.

Pregunta N°287: “Requisitos para el equipo de proyecto” se indica que la Empresa debe asegurar la incorporación completa del equipo profesional en las primeras 2 semanas. ¿Puede el Banco confirmar si ciertos perfiles muy especializados (por ejemplo, VIM, BTP/Integration Suite) pueden incorporarse algo después, siempre que no afecte el cronograma?

Respuesta: Sí, de acuerdo y según lo establecido en el numeral 6.9.1 "CONSTITUCIÓN INICIAL DEL EQUIPO DE PROYECTO" del Anexo A de las Bases.

Pregunta N°288: “Entorno tecnológico actual – 122 interfaces que pasan por SAP PO” se refuerza el número de integraciones a migrar. ¿Puede el Banco confirmar si todas estas interfaces pasarán necesariamente a SAP Integration Suite, o si hay integraciones que se espera desactivar o rediseñar hacia otros patrones (por ejemplo, APIs directas)?

Respuesta: De acuerdo al numeral 5.7.8 sobre "SAP PO - Process Orchestration" y al numeral 5.17 "REPOIRTE DE MIGRATION ASSESSMENT DE SAP PO A SAP INTEGRATION SUITE" (del Anexo A de las Bases) en esta etapa no podemos confirmar si se deben rediseñar o no a nuevos patrones, solo sabemos el assessment del numeral 5.17 presentó ciertas recomendaciones que deberán ser analizadas e implementadas de ser necesario, durante el proyecto. Si es que existen o no interfaces que se espera desactivar; durante el último año ya se realizó ese análisis y se desactivaron las que no estaban en uso, por lo que el número 122 es un valor estimado realista.

Se debe considerar además 1 de las interfaces (BAPI_ACC_DOCUMENT_POST) que pasan directamente por ERP que también se debe migrar y que es consumida por el sistema Integrador Contable.

Pregunta N°289: ¿Aceptarían que todas las certificaciones y experiencia a acreditar fuera regional?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°265.

Pregunta N°290: ¿Aceptarían cambios y/o propuestas al esquema de multas?

Respuesta: No es posible acceder a lo solicitado.

Pregunta N°291: En Re-Oferta, ¿publicarán posición exacta o brecha porcentual? ¿Formato y ventana?

Respuesta: En la Re-Oferta se informará la posición relativa de la oferta en base a rangos de porcentajes respecto de la oferta más económica, tal como se establece en el numeral 8.1 de las Bases.

Pregunta N°292: ¿Se admite consorcio/UTE entre empresas chilenas para sumar experiencia/certificaciones? ¿Criterios de ponderación de subcontratos?

Respuesta: La Bases no contemplan la participación a través de Consorcio o UTE.

Pregunta N°293: ¿Qué evidencias mínimas aceptan para acreditar los 3 proyectos S/4HANA (2019+) y 1 ECP en Chile (contratos, actas, cartas)?

Respuesta: Se requiere la presentación de un listado detallado de dichos proyectos de acuerdo al numeral 6.10.1 de las Bases y como evidencia, se acepta la presentación de copia del contrato, acta formal de inicio o cierre del proyecto y/o carta de confirmación emitida por el cliente con datos mínimos como el nombre del cliente, contacto y correo, nombre del proyecto, tecnología (S/4HANA versión 2019+ o ECP en Chile), período de ejecución, rol o responsabilidades.

Pregunta N°294: Para REx/competencias Cloud ERP Private y HCM/Payroll, ¿aceptan equivalencias del nuevo SAP Competency Framework?

Respuesta: Sí. Aceptamos las equivalencias definidas en el nuevo SAP Competency Framework tanto para REx/Competencias de Cloud ERP Private como para HCM/Payroll. Nos alineamos al esquema actualizado de SAP, por lo que reconocemos las certificaciones, roles y acreditaciones que SAP ha declarado como equivalentes oficiales dentro del marco renovado de competencias.

Referirse a <https://www.sap.com/documents/2022/06/426a3ea2-3f7e-0010-bca6-c68f7e60039b.html>.

Pregunta N°295: Además de la conversión, ¿qué funcionalidades nuevas de S/4 deben quedar habilitadas en go-live (Fiori apps clave, Universal Journal, etc.)?

Respuesta: En esta etapa del proceso no es posible definir de manera exhaustiva todas las funcionalidades nuevas de SAP S/4HANA que deberán habilitarse en el go-live. Esto será parte del alcance del proyecto, a través de talleres conjuntos con el equipo del Banco para revisar las innovaciones disponibles en SAP S/4HANA y determinar cuáles se incorporarán según prioridades y capacidades. Sin embargo, de manera preliminar y considerando las buenas prácticas de adopción de S/4HANA, se pueden anticipar algunas funcionalidades clave: SAP Fiori con las aplicaciones relevantes para cada rol aprovechando la nueva interfaz gráfica, Analítica embebida, Universal Journal (ACDOCA) como estructura unificada para FI y CO, Business Partner, Simplification Items obligatorios, reemplazando funcionalidades legacy del ECC que ya no están disponibles en S/4HANA, SAP Cloud ALM, SAP Signavio, disponible en la versión base de RISE, SAP Integration Suite, integración con aplicaciones de Microsoft del Banco (requerimiento 75 del numeral 6.11 del Anexo A), habilitación de procesos de ventas de publicaciones y servicios financieros (requerimiento 78 del numeral 6.11 del Anexo A) y otras funcionalidades adicionales que surjan de los talleres funcionales y del análisis detallado de los procesos actuales.

Pregunta N°296: Para procesos críticos (nómina, cierres, abastecimiento/almacenamiento, LBTR/CAS, caja), ¿cuáles son SLA de continuidad y ventanas de mantenimiento?

Respuesta: Para los procesos críticos del Banco —incluyendo nómina, cierres contables, abastecimiento y almacenamiento, LBTR/CAS y operaciones de caja— los SLA de continuidad operativa y las ventanas de mantenimiento deberán definirse en conjunto durante las fases iniciales del proyecto, considerando la arquitectura objetivo y capacidades de la infraestructura en SAP S/4HANA, los requerimientos legales y los niveles de servicio existentes del Banco.

Pregunta N°297: Para ECP, ¿cuántos ciclos de nómina en paralelo exigen y qué reportes legales serán parte del criterio de aceptación? ¿Incluye X1 y X3?

Respuesta: Mínimo 3 ciclos de prueba y uno (1) para reliquidación. Los reportes legales obligatorios son Libro de remuneraciones, Previred, Certificado de Rentas y la liquidación de sueldo individual.

Pregunta N°298: ¿Cuáles son los criterios de aceptación por fase que gatillan cada pago?

Respuesta: Los establecidos la Cláusula Quinta y Sexta del Anexo B de las Bases, que se refieren a una Recepción Conforme de cada fase. Se entenderá por Recepción Conforme la comunicación escrita del Jefe de Grupo PMO Corporativa y SAP del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada.

Pregunta N°299: ¿La presentación telemática requiere demo en sistema o es solo exposición?

Respuesta: No, solo la exposición.

Pregunta N°300: En garantía (2 meses), ¿SLA por severidad y mecanismo de suspensión/reanudación del plazo ante incidentes bloqueantes?

Respuesta: Sí, y debe ser parte del proyecto implementar ese modelo de operación durante el período de garantía. Los incidentes se gestionarán bajo el esquema de severidades: crítico, media, y baja, con los SLA definidos a continuación. Durante el período de garantía, cada vez que ocurra un incidente, el Proveedor deberá atender la contingencia entregando un mitigador en el menor de los plazos, considerando para ello, los tiempos máximos establecidos, según la criticidad del incidente (columna “Tiempo de Solución Mitigación”). Asimismo, el Proveedor deberá entregar una solución al problema presentado (mejora correctiva), considerando los tiempos máximos establecidos, según la criticidad (columna “Tiempo Solución Definitiva”) que se explican en la tabla siguiente:

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)

En caso de un incidente bloqueante ('Crítico') atribuible al entregable, el cómputo de la garantía podrá ser suspendido desde la apertura del ticket hasta la restauración validada por el Banco o la entrega de la solución definitiva, lo que ocurra primero.

Los períodos de suspensión se acumularán y la fecha de término de la garantía podrá ser ajustada en consecuencia, sin implicar costos adicionales para el Banco bajo ningún concepto.

Pregunta N°301: Ventana de go-live: meses y fines de semana habilitados; ¿aceptan dos ondas (ERP y ECP)?

Respuesta: Un go-live entre febrero a noviembre vemos que es más recomendable, y no en los meses enero y diciembre porque son periodos importantes.

Sobre las 'dos ondas' deberá ser acordado con el Banco, sin perjuicio que el proveedor puede presentarlo como parte de la estrategia, previo análisis y evaluación de impacto (integraciones y dependencias entre ambos sistemas) y el mayor trabajo que conllevaría salir primero en vivo con ERP o EPC. La propuesta no debe implicar para el Banco nuevas condiciones, riesgos, mayor costo o tiempo o cambios en el alcance para los servicios contratados.

Pregunta N°302: Equipo base: número mínimo por perfil y dedicación esperada del Banco (key users/horas).

Respuesta: El equipo base requerido para la implementación debe ser sugerido como parte de la propuesta técnica del proveedor y en acuerdo con el Banco, y luego definirse en la fase inicial del proyecto, considerando el alcance funcional definitivo, los procesos incluidos y metodología. No obstante, a nivel referencial, se proyecta un equipo mínimo compuesto por perfiles clave tales como: líder de proyecto, consultores funcionales especializados por módulo (MM, FI, CO, FM, PM, SD, ABAP, HCM), consultores técnicos (BTP, integración, desarrollo), arquitecto de soluciones, y especialistas en gestión del cambio. Por parte del Banco, se requerirá la participación de key users con dedicación del 60% al 100%.

Pregunta N°303: Presencialidad PM 20%: ¿sirven actas/minutas como evidencia en modalidad remota excepcional?

Respuesta: Sí. En caso de que el Banco autorice modalidad remota excepcional, se aceptan como evidencia las actas, minutas y registros formales de reuniones que acrediten la ejecución de las funciones del Jefe de Proyecto o Project Manager (seguimiento, control y presentación de avances). Esto es consistente con lo establecido en el numeral 6.8 de las Bases.

Pregunta N°304: Acceso y herramientas: con acceso Citrix, ¿hay restricciones para herramientas de automatización (ATC, Test, Migration Cockpit, DVM) o aceleradores del partner?

Respuesta: Cualquier herramienta que sea anexa a lo solicitado debe ser acordada con el área de TI del Banco para su uso. Se privilegian herramientas con soporte y fabricante conocido, sin implicar costos adicionales para el Banco bajo ningún concepto.

Pregunta N°305: ¿Admiten pagos parciales por sub-entregables dentro de una fase?

Respuesta: No.

Pregunta N°306: ¿La garantía del 20% puede segmentarse por fases o reducirse post go-live?

Respuesta: No. No es posible fragmentar la garantía.

Pregunta N°307: Multas: ¿exclusiones claras cuando el atraso dependa del Banco/terceros y cómo documentarlo?

Respuesta: Exclusiones de Multas: Las multas establecidas en la cláusula 6.6 de las Bases no aplicarán cuando el atraso sea atribuible al Banco o a terceros bajo su responsabilidad. Cualquier atraso, independiente de quien sea la responsabilidad, deberá quedar documentado en el control del proyecto.

En todo caso, la Cláusula Octava del Modelo de Contrato adjunto a las Bases como Anexo B, establece un procedimiento de descargo para la empresa en caso de aplicación de multas.

Pregunta N°308: Reingeniería de roles/Fiori: ¿existe matriz SoD y catálogo de acciones críticas validadas por Auditoría?

Respuesta: Existen definiciones y buenas prácticas de control interno. Debe ser parte del alcance y durante ejecución del proyecto ese análisis.

Pregunta N°309: Residencia y backup: confirmar región y requisitos para S/4 PCE, ECP y BTP CF; lineamientos de ciberseguridad y canales con bancos/MQ.

Respuesta: S/4: región Estados Unidos.

ECPayroll en la misma región del actual SAP SuccessFactors: Brasil.

BTP Cloud Foundry: región Estados Unidos.

La especificación de los lineamientos de ciberseguridad y canales de integración con otros sistemas será entregada al proveedor adjudicado e implementados durante el proyecto.

Pregunta N°310: ¿Qué KPIs de adopción esperan (uso Fiori, abandono GUI, cursos, NPS, tickets) y cómo inciden en la aceptación/pago?

Respuesta: Esperamos que los KPIs de adopción sean parte de la propuesta y recomendaciones del proveedor, tal como se solicita “...definir y medir los indicadores de éxito y beneficios reales” en el requerimiento número 27 de la sección 6.11 del Anexo A de las Bases.

Pregunta N°311: Perfiles/roles a capacitar, carga horaria, idioma y modalidad (sincrónica/asíncrona/e-learning).

Respuesta:

- Perfiles principales:
 - Usuarios finales (finanzas, compras, tesorería, pagos, gerencia de personas, mantenimiento, control presupuestario y ventas) de acuerdo con el requerimiento 30 del numeral 6.11 del Anexo A de las Bases.
 - Key Users y Líderes Funcionales,
 - Equipo TI/Soporte, Arquitectura.
 - Seguridad,
 - Basis y administración técnica
- Los requerimientos específicos sobre capacitaciones y talleres se encuentran establecidos en el numeral 6.11 del Anexo A de las Bases.
- La carga horaria deberá ser parte del plan de capacitación y de la propuesta que debe entregar el proveedor, incluido el cronograma y demás entregables del servicio establecidos en el numeral 6.2 y 6.3 respectivamente, del Anexo A de las Bases.
- Español como idioma principal de entrega.
- Modalidad preferiblemente en vivo (MS Teams o presenciales en oficina del Banco) y plataforma a convenir.

Santiago, 19 de febrero de 2026
Banco Central de Chile