

CONSULTAS LICITACIÓN 90011510 SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

De acuerdo al calendario del proceso de Licitación 90011510, a continuación se presentan aclaraciones y las consultas recibidas con sus respectivas respuestas.

I. ACLARACIONES

1. Respecto de los requerimientos funcionales, se aclara que las integraciones mediante APIs con custodios u otras entidades externas no formarán parte del alcance de la presente contratación. En consecuencia, los oferentes no deberán considerar el desarrollo ni implementación de dichas integraciones dentro de su propuesta. Cualquier necesidad futura relacionada con este tipo de conectividad será evaluada por el Banco en una etapa posterior.
2. Se elimina el último párrafo del RNF #5 referido a **Funcionalidades no descritas**.
3. Horarios. Para efectos de los Servicios de Desarrollo e Implementación, Soporte y Mantenimiento, y Operación del Sistema (Horario de Negocio), se debe considerar horario de 8:30 a 18:30 de lunes a viernes, exceptuando festivos.
4. Se elimina toda referencia a Certificaciones de la Empresa y Certificaciones del Equipo de Trabajo, en específico:
 - i. En el numeral 9.5 Resolución de Empates
 - ii. En el numeral 3.4 de la Sección 3 Propuesta Técnica del Anexo A.

II. RESPUESTAS A CONSULTAS

A. Elegibilidad Técnica (Gates)

1. La experiencia exigida en implementación de "Gestor Documental" y "Workflow Documental" (≥ 3 proyectos cada uno) ¿puede acreditarse mediante un subcontratista especializado, declarado conforme al Numeral 14, o debe corresponder exclusivamente a experiencia propia de la Empresa oferente?

Referencia: Numeral 9.3, factores 2.3 y 2.4; Numeral 14 (Subcontratación)

Respuesta: La experiencia y acreditaciones deben corresponder al Oferente.

2. Para el factor "Experiencia de la empresa en Servicios similares a Instituciones Financieras", ¿se acepta experiencia con el propio Banco Central u otras entidades públicas reguladoras del sector financiero, o se exige exclusivamente banca comercial?

Referencia: Numeral 9.3, factor 2.2

Respuesta: . Es posible acreditar experiencia en otras entidades públicas reguladoras del sector financiero.

3. La experiencia exigida al Jefe de Proyecto (3 años) y al Equipo (3 años desarrollo/implementación, 2 años QA), ¿debe corresponder a proyectos ya finalizados, o se acepta experiencia acreditada en proyectos vigentes/concurrentes a la fecha de la oferta?

Referencia: Numeral 3.4.1 y 3.4.2 (Experiencia del Equipo de Trabajo)

B. Alcance del Componente Machine Learning

Respuesta: Si, puede considerarse el caso de proyectos en curso.

B. Alcance del Componente Machine Learning

4. El proceso se denomina "Sistema de Gestión Documental basado en Machine Learning", pero la Sección 1 describe principalmente clasificación de correos/documentos y aprendizaje por retroalimentación del usuario. ¿Cuál es el criterio de aceptación medible (dataset de referencia, métrica o umbral de precisión) que usará el Banco para validar el cumplimiento de este componente?

Referencia: Anexo A, Sección 1, Introducción

Respuesta: Las Bases consideran capacidades de aprendizaje y mejora continua para la identificación y clasificación de requerimientos, incluyendo el aprendizaje a partir de acciones manuales realizadas por los usuarios. Sin perjuicio de ello, no se ha definido un dataset de referencia, una métrica específica ni un umbral formal de aceptación para los modelos de Machine Learning. Dichos aspectos serán revisados durante las etapas de análisis y diseño del proyecto.

5. ¿El Banco proveerá un conjunto de correos/documentos históricos para el entrenamiento inicial del modelo de clasificación? De ser así, ¿en qué volumen, con qué grado de etiquetado previo y en qué etapa del proyecto estará disponible?

Referencia: Anexo A, Sección 1 (flujo de ingreso por correo)

Respuesta: Como antecedente referencial para el dimensionamiento funcional de la solución, la operación gestionó aproximadamente 330 solicitudes durante 2023 y 313 solicitudes durante 2024. Adicionalmente, a julio de 2025 se habían recibido 219 requerimientos, los cuales derivaron en el envío de 301 documentos.

Respecto de la cantidad aproximada de documentos gestionados, ésta ascendió a 550 durante 2023, 350 durante 2024 y 450 durante 2025.

Como referencia para el dimensionamiento de usuarios, la operación inicial considerará aproximadamente 3 usuarios con perfil Asignador, 6 Analistas, 3 usuarios de Fiscalía, 6 Consultores y 7 Apoderados.

Todas las cifras antes indicadas son referenciales y aproximadas, y se entregan únicamente con fines de dimensionamiento de la solución. En esta etapa del proceso no se dispone de antecedentes adicionales relativos a concurrencia de usuarios, crecimiento proyectado, almacenamiento o dimensionamiento de infraestructura.

6. Más allá de la clasificación de correos/documentos, ¿se espera que el modelo realice también extracción de datos, priorización o sugerencias de categorización? ¿Exige el Banco algún esquema de explicabilidad o gobernanza del modelo (versionado, reentrenamiento, supervisión de sesgos)?

Referencia: Anexo A, Sección 1, Introducción

Respuesta: Se espera que las capacidades de Machine Learning apoyen la clasificación, categorización, extracción y reutilización de información conforme a lo indicado en las Bases. Los mecanismos específicos de gobierno, explicabilidad y operación del modelo podrán ser revisados en conjunto con el proveedor y validados durante el análisis y diseño de la solución.

C. Integraciones y Casilla Institucional

7. Para la casilla institucional única: ¿qué tecnología provee el Banco (Exchange/Outlook, Microsoft Graph API u otra), cuál es el volumen diario estimado de correos a procesar, y quién y en qué plazo habilita el acceso del Proveedor a dicha casilla?

Referencia: Anexo A, Sección 1 (casilla institucional / envío de respuesta)

Respuesta: La solución deberá integrarse con Exchange. El dimensionamiento detallado, acceso, volumetría y habilitación de la casilla institucional serán informados en etapas posteriores.

8. ¿Cuáles son los custodios específicos a integrar? ¿Existe documentación técnica (contrato de interfaz / especificación de API) y un ambiente de pruebas disponible durante el proceso de oferta, y quién asume el costo de conectividad y licencias de esas integraciones?

Referencia: Anexo A, Sección 1 ("conexión con APIs de custodios")

Respuesta: Se aclara que las integraciones mediante APIs con custodios u otras entidades externas no formarán parte del alcance de la presente contratación. En consecuencia, los oferentes no deberán considerar el desarrollo ni implementación de dichas integraciones dentro de su propuesta. Cualquier necesidad futura relacionada con este tipo de conectividad será evaluada por el Banco en una etapa posterior.

D. Arquitectura y Comité de Arquitectura y Seguridad

9. La formalización del mecanismo de autenticación (OAuth 2.0, SAML o equivalente) queda sujeta a aprobación del Comité de Arquitectura y Seguridad durante el diseño. ¿Cuál es el plazo comprometido por el Banco para resolver esta y otras aprobaciones del Comité, y cómo se trata un eventual atraso del Comité frente al plazo de 17 meses y las multas por atraso del Anexo B?

Referencia: RNF #7 (Modelo de seguridad) y RNF #11 (Análisis, diseño e implementación)

Respuesta: El Comité sesiona los días viernes hábiles, y es durante la sesión que se aprueban o rechazan las propuestas del Proveedor, por tanto, la comunicación es en el mismo día. En todo caso, las multas por atraso serán aplicables cuando el incumplimiento o retraso sea imputable a la Empresa.

10. ¿Cuál es la herramienta específica de control de versiones del Banco con la que debe ser compatible la solución, y existe un detalle completo del stack tecnológico (motor de base de datos, sistema operativo, herramientas de monitoreo) que el Comité validará en el diseño?

Referencia: RNF #6 (Operación y administración técnica — "Custodia de Fuentes")

Respuesta: El Banco utiliza GIT dentro de Azure DevOps para los repositorios de código y control de versiones, el resto de los elementos tiene su detalle en la Sección 2 Requerimientos No Funcionales (RNF #1).

11. Confirmar que la plataforma de Desarrollo, Pruebas y Producción será 100% on-premise, provista y alojada por el Banco (Sitio de Procesamiento Principal y Sitio de Procesamiento Externo), sin componente en nube (IaaS/PaaS) a cargo o costo del Proveedor. Adicionalmente, aclarar si la opción de "nuevos ambientes" que evalúa el Comité de Arquitectura y Seguridad contempla algún escenario distinto al on-premise.

Referencia: RNF #1 (Aspectos Generales — "Plataforma Compartida/Dedicada")

Respuesta: Efectivamente la provisión de los ambientes on-premise es responsabilidad del Banco. El Comité se encarga de aprobar/rechazar si el Proveedor realiza alguna petición en su Diseño Técnico que no sea parte de entorno tecnológico del Banco, que podría implicar un Control de Cambios.

E. Seguridad, Datos Sensibles y Carga Histórica

12. ¿Cuál es el alcance exacto de la innominación exigida para las contrapartes (qué campos además de RUT y Nombre, y en qué ambientes aplica)? ¿Debe ser reversible según el perfil del usuario o es un enmascaramiento permanente, y quién define y mantiene el mapeo entre el dato original y el innominado?

Referencia: RNF #10 (Tratamiento de información sensible)

Respuesta: Las Bases establecen la innominación de información sensible. El detalle de campos, perfiles autorizados y mecanismos específicos será definido durante el análisis y diseño de la solución y validado por el Banco.

13. ¿Cuál es el volumen estimado (Nº de requerimientos y/o documentos) de la carga histórica a migrar, y en qué formato de origen se encuentra hoy esa información? ¿La ejecuta el Proveedor o el Banco solo requiere soporte del Proveedor, y con qué herramientas y accesos?

Referencia: RNF #6 ("hasta 10 años de información histórica")

Respuesta: Las Bases contemplan soporte para el poblamiento inicial de la solución. No obstante, no se considerará una migración histórica masiva de información como requisito para la puesta en producción. Cualquier eventual utilización de información histórica para apoyar funcionalidades de Machine Learning será definida durante las etapas de análisis y diseño de la solución.

F. Soporte, SLA y Continuidad

14. Para la falla Crítica, con plazo de solución de 2 horas sobre un contrato base de 10 horas mensuales en horario 08:00-20:00, las Bases piden "considerar el servicio de soporte fuera del horario indicado" (horario extraordinario). ¿Cómo espera el Banco que se dimensione ese soporte fuera de horario (guardia pasiva/on-call) para efectos de la oferta económica?

Referencia: RNF #17 (Niveles de servicio de soporte y mantenimiento)

Respuesta: El soporte guardia pasiva es sólo para horario hábil. El soporte en horario extraordinario es bajo demanda. Considerar horario hábil entre 08:30 y 18:30 horas.

15. Confirmar el mecanismo exacto de acumulación y facturación de las 10 horas mensuales (se facturan usadas o no; acumulación máxima 3 meses) y cómo se concilia con las tarifas del Ítem 3 del Formulario de Oferta Económica cuando se exceden esas 10 horas. Referencia: RNF #16 (Valorización del servicio de mantención y soporte)

Respuesta: La facturación es mensual por las 10 horas contratadas, se utilicen o no. En caso de no utilizarse se acumulan por un máximo de 3 meses (tope de 30 horas de soporte acumuladas como máximo). En caso de que, durante un mes determinado se requieran más de 10 horas, las horas adicionales serán solicitadas para su ejecución por parte del Banco, según valor hora establecido en el contrato de soporte.

16. ¿Las fallas que ocurran fuera del horario 08:00-20:00 cuentan para el cómputo del SLA y de las multas asociadas? ¿Cómo se autorizan y facturan las horas extraordinarias del Ítem 3 utilizadas para atenderlas?

Referencia: RNF #17 (Niveles de servicio de soporte y mantención)

Respuesta: El cómputo de SLA es sólo sobre horario de soporte hábil. Considerar horario hábil de 08:30 a 18:30 horas.

G. Alcance Comercial, Horas Adicionales y Evaluación Económica

17. ¿Cuál es el mecanismo de activación, priorización y consumo del 10% de horas-hombre adicionales exigido? ¿Se solicita formalmente por el Banco, se descuenta de un bolsón fijo, va incluido en el precio del Ítem 1 o se factura aparte, y qué ocurre si no se consume íntegramente durante el desarrollo (se pierde, se acumula, se compensa)?

Referencia: RNF #5, Disponibilidad ("Funcionalidades no descritas")

Respuesta: Se elimina el párrafo de Funcionalidades no descritas en el RNF #5. Ver aclaración n°2.

18. Confirmar que el Precio Total a evaluar corresponde exclusivamente a Ítem 1 (desarrollo) + Ítem 2 × 5 años (soporte), y que el Ítem 3 (tarifas de perfiles en horario normal/extraordinario) es contractual pero no incide en el puntaje económico ni en la Re-Oferta.

Referencia: Numeral 9.4, letra b) (Evaluación Económica)

Respuesta: Se confirma lo señalado.

19. La firma digital se describe como capacidad futura, mientras el alcance base considera firma física con respaldo escaneado. ¿Su implementación está dentro del alcance y precio de este contrato si el Banco decide activarla durante la vigencia, o se cotiza como servicio adicional separado?

Referencia: Anexo A, Sección 1, Introducción (firma digital)

Respuesta: La firma digital se considera una capacidad futura, si durante el proyecto es posible utilizarla en documentación según el área legal del Banco se cotizará como un servicio adicional.

H. Dependencias del Banco y Cronograma

20. Solicitamos el listado de accesos, ambientes y disponibilidad de personal del Banco (incluida el área DMI para validación de remitentes) que son prerequisite para iniciar cada etapa del desarrollo, y confirmar si un atraso del Banco en su entrega exime al Proveedor de la multa de 0,1% diario asociada al plazo de 17 meses (Anexo B).

Respuesta: Tanto los accesos como los ambientes pre productivos estarán disponibles al inicio del servicio. En el caso de la disponibilidad de personal del Banco, se espera que el Proveedor en su cronograma o bien en un anexo, declare las reuniones que necesitará sostener durante las etapas del proyecto, para poder programarlas con la suficiente antelación. Las multas por atraso serán aplicables cuando el incumplimiento o retraso sea imputable a la Empresa.

REUTILIZACIÓN

21. Gestor Documental DocuWare existente: Favor confirmar si el Banco espera que este proyecto utilice o amplíe la plataforma de gestión documental actualmente en uso por el área de fiscalía (DocuWare) actualmente operativa, o si debe implementarse una plataforma completamente nueva e independiente.

Respuesta: La licitación busca una solución de gestión documental que cumpla los requerimientos establecidos en las Bases. No se contempla confirmar ni descartar reutilización de plataformas existentes en esta etapa del proceso.

ARQUITECTURA Y DESPLIEGUE

22. Modalidad: Considerando que las bases describen infraestructura y ambientes provistos por el Banco, favor confirmar si la solución requerida debe operar íntegramente on-premise.

Respuesta: Si, es factible considerar solución on-premise

23. Cloud / híbrido: En caso de no ser obligatorio un despliegue íntegramente on-premise, favor confirmar si se aceptan componentes cloud o una arquitectura híbrida, especialmente para Machine Learning, clasificación, extracción y procesamiento documental.

Respuesta: Considerar sólo solución on-premise.

24. Servicios Nube: Confirmar si el proveedor puede entregar parte de las funcionalidades como servicio desde nube pública (Azure, Google, Claude, AWS) y/o infraestructura del proveedor, en específico servicios de IA, ML, clasificación, extracción, generación de documentos vía plantilla.

Respuesta: No se considera utilizar infraestructura del proveedor. Complementar con pregunta n°23.

25. Cloud / seguridad: Si se aceptan componentes cloud, favor indicar si existen requisitos de residencia de datos, proveedor o región autorizada, conectividad, cifrado, certificaciones, continuidad operacional y tratamiento de información sensible.

Respuesta: Ver pregunta n°23.

26. Ambientes: Favor confirmar el número y características de los ambientes requeridos (en las bases indican: desarrollo, pruebas y producción) y si todos serán provistos por el Banco.

Respuesta: Efectivamente, el Banco provisionará los ambientes pre productivos (desarrollo y test/qa) y el ambiente de producción.

27. Desarrollo: Favor confirmar si el desarrollo y configuración deberán realizarse exclusivamente en los entornos virtuales del Banco o si se permitirá construir componentes en ambientes del proveedor y posteriormente desplegarlos mediante el proceso institucional.

Respuesta: Para los Proveedores que oferten una solución a ser desarrollada, el proceso debe realizarse exclusivamente en los entornos virtuales provisionados por Banco.

28. Parametrización y Desarrollo: Considerando que las bases contemplan actividades de desarrollo e implementación, favor indicar la estimación de distribución entre funcionalidades implementadas mediante parametrización de la plataforma y aquellas que requerirán desarrollo a medida.

Respuesta: Se espera que el Proveedor dentro de su oferta técnica indique la distribución que estime conveniente.

29. Componentes Open Source: Favor confirmar si podrán incorporarse componentes open source dentro de la solución propuesta y, en caso afirmativo, indicar los requisitos de soporte, mantención y continuidad exigidos para dichos componentes durante la vigencia contractual.

Respuesta: Todos los elementos no contenidos dentro de la infraestructura provista por el Banco deben ser evaluados por el Comité de Arquitectura y Seguridad, ente que tiene la potestad de aprobar/rechazar lo propuesto por el Proveedor en su Diseño Técnico.

30. Soporte del Fabricante: Favor indicar si se requiere que la plataforma ofertada cuente con soporte oficial vigente y roadmap de producto formalmente definido por su fabricante

Respuesta: Si, debe contar con soporte oficial vigente y roadmap de producto.

INFRAESTRUCTURA Y CONTINUIDAD

31. Sizing: Favor informar la volumetría base para efectuar el sizing: usuarios totales y concurrentes, correos mensuales, requerimientos mensuales, documentos por caso, tamaño promedio/máximo, crecimiento anual y retención histórica.

Respuesta: Como antecedente referencial para el dimensionamiento funcional de la solución, la operación gestionó aproximadamente 330 solicitudes durante 2023 y 313 solicitudes durante 2024. Adicionalmente, a julio de 2025 se habían recibido 219 requerimientos, los cuales derivaron en el envío de 301 documentos.

Respecto de la cantidad aproximada de documentos gestionados, ésta ascendió a 550 durante 2023, 350 durante 2024 y 450 durante 2025.

Como referencia para el dimensionamiento de usuarios, la operación inicial considerará aproximadamente 3 usuarios con perfil Asignador, 6 Analistas, 3 usuarios de Fiscalía, 6 Consultores y 7 Apoderados.

Todas las cifras antes indicadas son referenciales y aproximadas, y se entregan únicamente con fines de dimensionamiento de la solución. En esta etapa del proceso no se dispone de antecedentes adicionales relativos a concurrencia de usuarios, crecimiento proyectado, almacenamiento o dimensionamiento de infraestructura.

32. Disponibilidad: Considerando que la infraestructura tecnológica que soportará la solución será provista y administrada por el Banco, favor precisar el alcance de responsabilidad del proveedor respecto del cumplimiento de la disponibilidad de 99,5%. En particular, agradeceremos indicar qué componentes serán considerados de responsabilidad del proveedor y cuáles corresponderán a infraestructura, comunicaciones, bases de datos, respaldos, virtualización u otros servicios administrados por el Banco o por terceros.

Respuesta: RNF #5 plantea valores referenciales objetivos del Banco. La disponibilidad depende de múltiples factores, algunos fuera del alcance de la aplicación. La disponibilidad será evaluada sólo en el ámbito de la solución entregada por el proveedor adjudicado, sin considerar factores ajenos a su control.

33. Disponibilidad: Favor confirmar que los eventos de indisponibilidad originados en componentes, servicios o dependencias provistos o administrados por el Banco o por terceros no serán imputables al proveedor para efectos del cálculo de disponibilidad, SLA, multas o incumplimientos contractuales.

Respuesta: Ver respuesta n°32.

34. Disponibilidad: Favor indicar la metodología de cálculo de la disponibilidad de 99,5%, incluyendo período de medición, componentes considerados, exclusiones, mantenimientos programados y mecanismo de validación de la causa raíz de cada indisponibilidad.

Respuesta: Se medirá disponibilidad de la aplicación en horario de negocios. Ver aclaración n°3 y respuesta n°32. Adicionalmente, en el REQ010 se indica que la consulta de correos es de frecuencia parametrizable, tras lo anterior la solución podría operar en la lectura de correo 24x7. Por ejemplo, si se define que opere 24x7, capturará correos en cualquier horario; si se define una ventana horaria, al retomar la lectura deberá procesar los correos recibidos durante ese período, evitando duplicidades mediante controles de identificación de mensajes e hilos.

35. Alta disponibilidad: Favor confirmar si se exige alta disponibilidad activa-activa o activa-pasiva para la solución, o si esta condición será evaluada como alternativa económica.

Respuesta: No se requiere activo-activo.

36. Contingencia: Favor precisar el esquema de operación entre el Sitio de Procesamiento Principal y el Sitio de Procesamiento Externo, incluyendo mecanismo de conmutación, responsabilidad de activación y pruebas periódicas.

Respuesta: Se utiliza infraestructura virtualizada sobre red extendida. Las pruebas de contingencia y responsabilidad de activación están fuera del alcance del servicio.

37. RTO / RPO: Favor confirmar los objetivos definitivos de RTO y RPO aplicables a todos los componentes de la solución, y si su cumplimiento depende de capacidades de infraestructura provistas por el Banco.

Respuesta: Ver respuesta n°32.

38. Respaldos: Favor indicar las políticas institucionales de respaldo, retención, restauración y pruebas de recuperación que deberá integrar la solución.

Respuesta: El proveedor deberá indicar instrucciones para respaldar y restaurar el sistema. El Banco se encargará de sumarlas a las actividades periódicas de respaldo/restauración.

39. Base de datos: Favor confirmar si la solución deberá utilizar MS SQL Server provisto por el Banco, indicando versión objetivo, modalidad de licenciamiento, alta disponibilidad y restricciones de configuración.

Respuesta: La versión a utilizar es 2022.

MACHINE LEARNING

40. Datos de entrenamiento: Favor indicar si el Banco dispone de un conjunto histórico de correos, requerimientos y documentos etiquetados para entrenamiento inicial, y precisar su volumen, calidad y mecanismo de anonimización.

Respuesta: Existe información histórica asociada al proceso, con histórico de correos, remitentes, clasificación del tipo de documento, evidencia de documentos y email enviados. Sobre el volumen, favor complementar con respuesta de pregunta N°31.

41. Métricas: Favor definir los umbrales mínimos esperados de precisión, recall, tasa de falsos positivos, tasa de automatización y nivel de confianza para clasificación y extracción.

Respuesta: Durante la etapa de análisis y diseño se definirán las métricas y umbrales mínimos.

42. Reentrenamiento: Favor precisar la frecuencia esperada de reentrenamiento, quién aprobará nuevas versiones de modelos y si el servicio de soporte deberá incluir su operación durante cinco años.

Respuesta: En esta etapa del proceso no se dispone de una definición específica respecto de frecuencia de reentrenamiento, gobierno de modelos o administración de versiones de Machine Learning. La solución deberá contemplar capacidades de aprendizaje y mejora continua conforme a los requerimientos definidos en las Bases. Los aspectos operativos asociados serán definidos en etapas de análisis y diseño del proyecto.

43. Tecnología: Favor confirmar si el Banco tiene restricciones sobre tecnologías, librerías, modelos preentrenados o motores de IA que puedan utilizarse, incluyendo uso de software de terceros.

Respuesta: Todo software de terceros debe ser examinado y autorizado por Arquitectura y Ciberseguridad antes de su utilización.

44. Procesamiento: Favor precisar los tipos documentales y campos que deberán extraerse automáticamente, junto con ejemplos representativos y reglas de validación esperadas.

Respuesta: El sistema deberá soportar extracción y estructuración de información según los requerimientos de gestión documental definidos. El detalle de campos y reglas será entregado en etapas de análisis y diseño del proyecto.

45. Generación documental: Favor aclarar el alcance de la generación y prellenado mediante ML: documentos objetivo, nivel de automatización esperado y obligatoriedad de revisión humana.

Respuesta: La solución deberá incorporar capacidades de generación y prellenado documental apoyadas por ML, manteniendo controles y validaciones de los usuarios según el flujo definido.

46. Explicabilidad: Favor confirmar si se exige trazabilidad o explicabilidad de la decisión de los modelos, incluyendo score de confianza, versión del modelo y variables relevantes.

Respuesta: Sí, se exigen técnicas de explicabilidad, las que se definirán en la etapa de análisis y diseño.

47. Operación on-premise: Si la solución debe ser on-premise, favor confirmar si los modelos de ML también deben ejecutarse íntegramente en infraestructura del Banco y si se proveerán recursos de cómputo especializados.

Respuesta: Sí, deben ejecutarse on-premise y el proveedor deberá indicar requisitos de operación en su propuesta.

INTEGRACIONES

48. Correo Microsoft 365: Favor confirmar el mecanismo de integración requerido con la casilla institucional de Microsoft 365 —Microsoft Graph, EWS, IMAP/SMTP u otro— y si el Banco proveerá permisos, cuentas de servicio y ambientes de prueba.

Respuesta: El mecanismo de integración se definirá en la etapa de análisis y diseño.

49. Correo: Favor informar el volumen estimado de correos diarios, tamaño máximo de mensajes y adjuntos, cantidad de casillas involucradas y reglas actuales de clasificación.

Respuesta: Ver respuesta de pregunta n°31.

50. Correos: Favor informar si las casillas de correos a monitorear son de usuarios o son casillas dedicadas a esta operación.

Respuesta: De acuerdo con las Bases, la solución deberá monitorear y operar sobre una o más casillas institucionales definidas para el proceso, así como realizar los envíos desde una casilla institucional. No se contempla en las Bases el monitoreo de casillas personales de usuarios como mecanismo principal de operación. El detalle de las casillas que formarán parte del alcance e implementación será provisto en etapas posteriores del proyecto.

51. Custodios: Favor identificar las contrapartes o custodios cuyas APIs deberán integrarse, indicando documentación, protocolos, autenticación, límites de consumo y ambientes de prueba.

Respuesta: Se aclara que las integraciones mediante APIs con custodios u otras entidades externas no forman parte del alcance de la presente contratación. En consecuencia, los oferentes no deberán considerar el desarrollo ni implementación de dichas integraciones dentro de su propuesta. Cualquier necesidad futura relacionada con este tipo de conectividad será evaluada por el Banco en una etapa posterior.

52. Responsabilidades: Favor confirmar qué componentes de integración serán provistos por el Banco mediante IBM App Connect Enterprise y cuáles deberán ser desarrollados por el adjudicatario.

Respuesta: No está contemplado proveer componentes, deben ser desarrollados por el proveedor.

53. Firma: Favor precisar el alcance del requisito de “tabletón de firmas”, indicando si corresponde a hardware, captura manuscrita, firma electrónica o integración con una solución institucional.

Respuesta: La Solución deberá soportar la gestión integral del proceso de firmas definido en las Bases, incluyendo la identificación y selección de apoderados, administración de documentos pendientes de firma, control de estados, trazabilidad de las aprobaciones realizadas y conservación del historial asociado a cada documento. Asimismo, deberá permitir mantener registro de firmantes, versiones documentales, fechas y evidencia correspondiente. El proceso actualmente considera la gestión de firmas con respaldo documental y carga de documentos firmados al sistema. Los aspectos específicos relativos a plataformas de firma digital, integraciones o mecanismos tecnológicos particulares serán definidos en etapas posteriores del proyecto (Ver respuesta a pregunta n°19).

54. Firma digital: Favor indicar si el Banco dispone de una plataforma de firma electrónica o digital reutilizable, junto con su API, modalidad de autenticación y ambientes disponibles.

Respuesta: Sobre firma digital, favor referirse a respuesta de pregunta n°19, sobre API, favor referirse a respuesta de pregunta n°8.

55. Office: Favor confirmar si la edición y generación de documentos deberá integrarse con Microsoft Office 365 de escritorio, Office Online o servicios de conversión provistos por el Banco.

Respuesta: Office 365 de escritorio.

56. Identidad: Favor indicar el mecanismo de autenticación y autorización requerido — Active Directory, Entra ID, SSO, MFA u otro— y si se exige integración con grupos institucionales.

Respuesta: Considerar Active Directory como opción preferente para autenticación. La autorización puede ser propia o a través de grupos de dominio.

ALCANCE FUNCIONAL

57. Usuarios: Favor informar la cantidad estimada de usuarios por perfil: Analista, Asignador, Apoderado, Fiscalía, Consultor y Administrador, incluyendo concurrencia esperada.

Respuesta: La distribución de usuarios por perfil será realizada en etapas posteriores, siguiendo la línea de lo establecido en las Bases.

Como referencia para el dimensionamiento de usuarios, la operación inicial considerará aproximadamente 3 usuarios con perfil Asignador, 6 Analistas, 3 usuarios de Fiscalía, 6 Consultores y 7 Apoderados. Todas las cifras antes indicadas son referenciales y aproximadas, y se entregan únicamente con fines de dimensionamiento de la solución.

58. Flujos: Favor indicar cuántos flujos documentales se espera implementar inicialmente y entregar ejemplos o diagramas de los procesos prioritarios.

Respuesta: El alcance inicial considera los flujos descritos en las Bases. Ejemplos o diagramas de los procesos podrían ser otorgados posterior a la adjudicación.

59. Plantillas: Favor informar la cantidad estimada de plantillas documentales y de correo a configurar, sus formatos y nivel de variabilidad.

Respuesta: Las plantillas documentales y de correo serán provistas y validadas para su carga en la solución durante el proyecto.

60. Migración histórica: Favor indicar el volumen, formato, origen y calidad de la información histórica que deberá cargarse, incluyendo documentos, metadatos, correos y trazas.

Respuesta: Favor referirse a respuesta de pregunta n°13.

61. Reportería: Favor precisar los reportes e indicadores obligatorios para la puesta en producción y si el Banco dispone de formatos o tableros de referencia.

Respuesta: La Solución deberá incorporar reportería, indicadores y dashboards de acuerdo con los requerimientos establecidos en las Bases. El catálogo detallado será definido durante el proyecto.

62. Retención: Favor indicar las políticas de retención, archivo, eliminación y conservación histórica aplicables por tipo documental.

Respuesta: La política es transversal a la organización, no por tipo de documento.

63. Idiomas: Favor confirmar los idiomas que deberá soportar la solución para interfaz, correos, documentos, clasificación y extracción.

Respuesta: Inglés y español.

64. Volumen de Requerimientos: Favor informar el volumen anual estimado de requerimientos que actualmente procesa la Institución y la proyección de crecimiento esperada durante la vigencia de la solución.

Respuesta: Ver respuesta a la pregunta n°31.

65. Volumen Documental: Favor informar la cantidad aproximada de documentos actualmente administrados por la Institución, así como la tasa de crecimiento anual esperada para dicho repositorio documental.

Respuesta: Ver respuesta a la pregunta n°31.

SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO

66. Clasificación información: Favor indicar la clasificación de seguridad de la información procesada y los controles específicos exigidos para datos sensibles, tributarios o de contrapartes extranjeras.

Respuesta: La Solución deberá cumplir los requerimientos de seguridad, control de acceso, trazabilidad e información sensible definidos en las Bases.

67. Código fuente: Favor precisar el alcance de la custodia de fuentes en repositorios del Banco y confirmar si aplica exclusivamente a desarrollos específicos, excluyendo software estándar y componentes propietarios preexistentes.

Respuesta: El Banco provisionará al inicio del proyecto, los repositorios GIT requeridos por el Proveedor para alojar su código.

68. Análisis seguridad: Favor indicar los umbrales de aprobación y proceso de remediación exigidos en SonarCloud y VeraCode antes de cada despliegue.

Respuesta: Respecto a Sonarqube Cloud, considerar evaluaciones de nuevo código con rating A, 100% de correcciones de seguridad aplicadas, duplicidad menor a 3% y cobertura de pruebas de 80% mínimo. Para Veracode se deberá considerar la resolución de hallazgos de criticidad media y superiores

69. Certificación ISO 27001: Favor confirmar si será requisito que el oferente cuente con certificación ISO 27001 vigente para la prestación de los servicios requeridos.

Respuesta: No se exige certificaciones a la empresa. Ver Aclaración n°4.

70. Certificación ISO 9001: Favor confirmar si será requisito que el oferente cuente con certificación ISO 9001 vigente para la prestación de los servicios asociados al proyecto.

Respuesta: No se exige certificaciones a la empresa. Ver Aclaración n°4.

71. Certificaciones de Seguridad de la Plataforma: Favor indicar si la plataforma ofertada deberá disponer de certificaciones, auditorías o validaciones de seguridad emitidas por entidades independientes, indicando los estándares aceptados.

Respuesta: El Proveedor no debe ofrecer plataforma en su propuesta, toda la infraestructura se alojará en el Banco.

72. Pruebas de Seguridad: Favor confirmar si el Banco realizará pruebas de seguridad, análisis de vulnerabilidades o pruebas de penetración sobre la solución durante el proceso de certificación y aceptación.

Respuesta: El Banco tiene implementado dentro de sus pipelines Azure DevOps, mecanismos de CI/CD que operan durante todo el proceso de desarrollo, estos incluyen la integración con Sonar y VeraCode.

73. Arquitectura y Licenciamiento ¿El Banco Central espera una solución basada en un producto comercial existente que deba ser parametrizado e implementado, o una solución desarrollada específicamente para este proyecto?

Respuesta: Como se indicó en la reunión informativa, será decisión del Proveedor la solución que ofertará.

SOPORTE Y MANTENCIÓN

74. Alcance: Favor confirmar si el soporte y mantención por cinco años debe incluir plataforma documental, desarrollos, integraciones, modelos de ML y componentes de terceros.

Respuesta: El soporte y mantención debe cubrir todos los elementos que el Proveedor haya desarrollado o implementado para la solución final.

75. Horas mensuales: Favor precisar qué actividades pueden imputarse a las 10 horas mensuales, si existe una bolsa separada para incidentes y si las horas extraordinarias se cotizan adicionalmente.

Respuesta: Las 10 horas son para solicitudes de soporte correctivo y preventivo. En caso de requerir más horas, el Bancopodrá solicitar horas adicionales con el valor establecido en el Contrato.

76. Horario extraordinario: Favor definir la cobertura esperada fuera del horario hábil, mecanismo de activación, tiempos de respuesta y si corresponde a modalidad 24x7 bajo demanda.

Respuesta: Si, el Proveedor puede ofrecer una modalidad guardia pasiva/on call para el horario extraordinario.

77. SLA: Favor confirmar que el plazo de solución se suspenderá cuando la atención dependa de accesos, antecedentes, infraestructura, sistemas del Banco o terceros.

Respuesta: El cómputo de SLA es sólo sobre horario de soporte hábil y se contabiliza el tiempo sólo atribuible al proveedor. Tiempos asociados a actividades e infraestructura del Banco no inciden en cálculo de SLA.

78. Mitigación: Favor definir los criterios para que una medida sea aceptada como mitigador y determine el cumplimiento del SLA.

Respuesta: Para atención del incidente, se solicita la entrega de una solución o un mitigador que permita continuar operando. Un mitigador es válido cuando permite reestablecer la operación del proceso de negocio o actividad afectada por el incidente, pudiendo la solución definitiva entregarse de forma posterior.

79. Multas: Favor confirmar si existe un límite máximo mensual y contractual para las multas asociadas al soporte y mantención.

Respuesta: No hay límite mensual. El tope de las multas en el caso del Modelo de Contrato del Anexo B es el 10% del precio total del Contrato. En el caso del Modelo de Contrato del Anexo C es en 20% del precio total anual de este contrato. Estos son los máximos que el Banco puede aplicar en total por multas en cada caso. Estos topes son acumulados.

80. Actualizaciones: Favor precisar si el servicio debe incluir actualizaciones de versión mayor, parches, upgrades de base de datos y adecuaciones por obsolescencia tecnológica.

Respuesta: La solución debe considerar contar con un plan de actualizaciones, pero su implementación se considera una iniciativa aparte.

PROYECTO Y CONTRACTUAL

81. Criterios aceptación: Favor precisar los criterios de aceptación funcional, técnica, de rendimiento y de ML para cada hito y para la recepción final.

Respuesta: Los criterios de aceptación de la solución estarán asociados al cumplimiento de los requerimientos funcionales y no funcionales definidos en las Bases y a la aprobación de los hitos establecidos en el proyecto. En particular, la aceptación considerará la validación de los requerimientos funcionales detallados en la Sección 1, la aprobación del diseño de la solución por parte del Banco, la ejecución satisfactoria de pruebas técnicas y funcionales, la resolución de hallazgos asociados a calidad y seguridad, la certificación de la solución en ambiente de producción y el cumplimiento de los períodos de Marcha Blanca y Garantía definidos en las Bases.

Respecto de los criterios de rendimiento, las Bases establecen requerimientos específicos asociados a tiempos de respuesta, escalabilidad, disponibilidad, recuperación y continuidad operacional, los cuales deberán ser acreditados durante las pruebas correspondientes.

En relación con las capacidades de Machine Learning, las Bases no establecen métricas específicas de precisión, recall, datasets de referencia ni umbrales formales de aceptación para los modelos. La aceptación de estas funcionalidades estará asociada al cumplimiento de los objetivos funcionales definidos para la identificación, clasificación, categorización, automatización y apoyo a la gestión documental descritos en las Bases.

La recepción final corresponderá al cumplimiento de los hitos, entregables, pruebas, documentación, puesta en producción, Marcha Blanca y Garantía establecidos en las Bases y en el contrato que se suscriba con el proveedor adjudicado.

82. Propiedad intelectual: Favor confirmar que la cesión de propiedad intelectual se limita a los desarrollos y entregables creados específicamente para el Banco, excluyendo DocuWare, software estándar, componentes de terceros, frameworks, conectores genéricos, metodologías y know-how preexistente.

Respuesta: La cesión de propiedad intelectual al Banco aplica únicamente a los entregables, desarrollos, configuraciones, parametrizaciones, documentación y demás productos creados específicamente para este proyecto. En consecuencia, la propiedad intelectual preexistente del proveedor, incluyendo software base, frameworks, librerías, herramientas y otros componentes desarrollados con anterioridad al proyecto, permanecerá de su exclusiva titularidad. No obstante, dichos componentes podrán ser utilizados en la solución en la medida necesaria para el correcto uso y operación de los entregables por parte del Banco.

83. Subcontratación: Favor confirmar si se permite declarar como subcontratistas a fabricantes o especialistas para componentes de ML, firma, integración o soporte, sin que ello sea considerado subcontratación de servicios esenciales.

Respuesta: Es posible subcontratar para este proyecto fabricantes y/o especialistas para componentes de Machine Learning.

84. Capacitación: Favor informar cantidad de usuarios a capacitar, perfiles, modalidad, número de sesiones y requerimientos de material o grabación.

Respuesta: El plan de capacitación deberá ser propuesto por el proveedor. La cantidad de usuarios y aspectos específicos serán definidos durante el análisis y diseño del proyecto. La cantidad de usuarios a capacitar no debería superar los 25 usuarios.

85. Reoferta: Favor confirmar si en una eventual reoferta económica deberán mantenerse sin modificación todos los supuestos, alcances y componentes técnicos originalmente ofertados.

Respuesta: Si se confirma.

IMPLEMENTACIÓN

86. ¿Tendrá mejor evaluación el proveedor que implemente antes de los 17 meses?

Respuesta: No, en la evaluación de la propuesta se aplicará la tabla del numeral 9.3 de las bases administrativas. El plazo máximo del servicio de desarrollo e implementación es uno de los subfactores de los requerimientos no funcionales que debe cumplirse.

87. Favor confirmar que el alcance de implementación considera exclusivamente los cuatro flujos operativos detallados en las bases: REQ009 Flujo principal, REQ010 Flujo desde nuevos correos electrónicos, REQ011 Flujo por documento por vencer y REQ012 Flujo por cambio de apoderados, junto con las reglas y capacidades transversales asociadas.

Asimismo, favor confirmar que cualquier flujo, subflujo o proceso adicional no descrito expresamente en las bases deberá ser gestionado mediante el procedimiento formal de control de cambios.

Respuesta: El alcance inicial considera los flujos definidos en las Bases. Adicionalmente, la solución deberá contemplar capacidades de parametrización mediante mantenedores y configuración de elementos de negocio. La incorporación de nuevos procesos o modificaciones relevantes al alcance inicial podrá evaluarse durante etapas posteriores del proyecto.

88. Favor confirmar que el 10% de horas hombre adicionales requerido para funcionalidades no descritas corresponde a ajustes o funcionalidades complementarias dentro del alcance de la solución, y no a la incorporación de nuevos flujos de negocio completos distintos de los cuatro definidos en las bases.

Respuesta: Se elimina el requerimiento de funcionalidades no descritas, ver Aclaración n°2. La inclusión de servicios adicionales o componentes no contemplados inicialmente en el Contrato, deberán ser abordados de común acuerdo entre las partes durante la ejecución del proyecto y el Banco debe aprobarlos. El procedimiento para incorporar servicios adicionales es el establecido en la Cláusula vigésimo octava del del Modelo de Contrato del Anexo B.

ASPECTOS COMERCIALES

89. Presupuesto Referencial: Favor indicar si la Institución dispone de un presupuesto estimado o referencial para el desarrollo, implementación, licenciamiento, soporte y mantención de la solución requerida.

Respuesta: El Banco dispone de un presupuesto, no obstante, no es política informarlo en sus procesos de compra.

90. Disponibilidad Presupuestaria: Considerando el alcance funcional, las capacidades de automatización, las integraciones, los requisitos de seguridad y los servicios de soporte requeridos, favor confirmar que el presupuesto disponible contempla la totalidad de las exigencias definidas en las bases de licitación.

Respuesta: Referirse a la pregunta n°89 anterior.

91. Estudio de Mercado: Favor indicar si la Institución realizó un estudio o levantamiento de mercado previo que permita validar la viabilidad económica del alcance y requerimientos establecidos en las bases

Respuesta: El Banco no realizó un estudio de mercado previo.

Volumetría, carga documental y datos de entrada

92. Solicitamos confirmar la volumetría actual y proyectada de correos a analizar desde las casillas institucionales indicadas: promedio diario/mensual, máximos esperados por día, estacionalidades y porcentaje estimado que efectivamente corresponde a solicitudes gestionables.

Referencia RFP: Anexo A, Sección 1, Introducción; REQ024 Ingreso por correo, letras a-j (pp. 16 y 80-83).

Respuesta: Ver respuesta a la pregunta n°31.

93. Solicitamos indicar la cantidad promedio y máxima de documentos por requerimiento, tamaño promedio/máximo de adjuntos, formatos esperados y si existen archivos comprimidos, protegidos con contraseña, escaneados o con macros.

Referencia RFP: REQ002 Objetivos específicos y supuestos; REQ009 Preparación de documentos; REQ024 Ingreso por correo (pp. 17, 24-25 y 80-83).

Respuesta: Ver respuesta a la pregunta n°31

94. ¿Qué formatos serán obligatorios en la primera versión de la solución y cuáles pueden quedar como evolución? La RFP menciona formatos habituales como .pdf, .docx, .xlsx, .msg y .xism, pero no define prioridad ni límites técnicos.

Referencia RFP: REQ009 Preparación de documentos; REQ026 Gestión de documentos; REQ032 Documentos (pp. 24-25, 85-86 y 93-94).

Respuesta: Los formatos mínimos requeridos corresponden a los indicados en las Bases. Cualquier prioridad podrá ser definida durante el proyecto.

95. La RFP indica al menos 5 años de datos en el sistema y hasta 10 años de información histórica a mover a datawarehouse o almacenamiento histórico. ¿Qué información debe quedar operativa en línea, qué información debe quedar solo consultable y qué información se moverá a datawarehouse?

Referencia RFP: RNF #5 Disponibilidad / Información Histórica (p. 97).

Respuesta: No considerar movimiento de datos a datawarehouse como parte del proyecto.

96. ¿El Banco entregará diccionarios de datos, catálogos iniciales, plantillas, contrapartes, custodios, usuarios, perfiles, flujos, tipos documentales y parámetros operativos en formatos estructurados? En caso afirmativo, ¿en qué formato?

Referencia RFP: REQ028 Mantenedores; REQ029 Carga inicial; REQ031 Requerimientos; REQ032 Documentos (pp. 87-94).

Respuesta: Las parametrizaciones necesarias serán provistas y validadas para su carga en los mantenedores del sistema. Formato por definir durante el proyecto, por ejemplo, Excel, Word, PDF, otros.

97. ¿Cuál es el catálogo inicial de tipos/categorías documentales y cuántas categorías se espera administrar? ¿Existe jerarquía, sinónimos, equivalencias en inglés/español o reglas por contraparte/custodio?

Referencia RFP: REQ024 Categorización del documento solicitado; REQ028 Tipos/categorías; REQ032 Clasificación y atributos (pp. 81, 88 y 93).

Respuesta: Las categorías documentales serán definidas mediante los mantenedores y parametrizaciones contempladas en la solución. El detalle será provisto posteriormente.

98. Además de los 25 usuarios internos iniciales y 35 proyectados a 5 años, ¿cuántas transacciones por hora/día, búsquedas, exportaciones, cargas documentales y ejecuciones de reportes se deben considerar para pruebas de performance? ¿Cuántos usuarios simultáneos?

Referencia RFP: RNF #3 Rendimiento; RNF #12 Pruebas de software (pp. 96-97 y 105-106).

Respuesta: Ver respuesta a la pregunta n°31. Las solicitudes son a demanda, es decir, en la medida que son recibidas. De manera referencial, en un día se podrían recibir 10 solicitudes en promedio como máximo.

Machine Learning, IA y optimización continua

99. ¿El Banco dispone de un dataset histórico etiquetado para entrenamiento y validación de modelos? Solicitamos indicar volumen de correos, categorías, decisiones de usuarios, descartes, correcciones y calidad de etiquetado disponible.

Referencia RFP: REQ020 Revisión manual y retroalimentación; REQ021 Capacidades de Machine Learning; REQ024 Detección y categorización (pp. 77-83).

Respuesta: Existe información histórica asociada. El alcance y disponibilidad para entrenamiento serán definidos posteriormente.

100. ¿Qué métricas mínimas de aceptación espera el Banco para los modelos de detección y clasificación: precisión, recall, F1, tasa de falsos positivos, tasa de falsos negativos y umbrales de confianza?

Referencia RFP: REQ021 Capacidades de Machine Learning; REQ024 Detección automática y categorización con indicador de confianza (pp. 78-83).

Respuesta: Las Bases no establecen métricas específicas de precisión o desempeño para los modelos. La propuesta deberá cumplir los objetivos funcionales definidos.

101. Solicitamos precisar el alcance del reentrenamiento: periodicidad, aprobadores, ambiente de ejecución, trazabilidad del modelo, versionado, rollback y responsabilidad operativa durante soporte/mantenimiento.

Referencia RFP: REQ021 Capacidades de Machine Learning; REQ020 Revisión manual y retroalimentación (pp. 77-79).

Respuesta: La solución debe contemplar mejora continua y capacidades de aprendizaje conforme a las Bases. El modelo operativo será definido durante el proyecto.

102. ¿El Banco permite el uso de modelos de IA generativa o LLM para análisis, extracción, búsqueda semántica o prellenado documental? En caso afirmativo, ¿deben ejecutarse on-premise o en infraestructura privada del Banco, sin salida de datos a servicios externos?

Referencia RFP: REQ021 Capacidades de Machine Learning; RNF #7 Modelo de seguridad; RNF #10 Tratamiento de información sensible (pp. 78-79, 99-101).

Respuesta: Ver pregunta n°23.

103. Para extracción y estructuración de información, ¿qué campos concretos deben extraerse desde correos y/o adjuntos, con qué formatos fuente, idiomas y reglas de validación?

Referencia RFP: REQ021, aplicación transversal de ML: extracción y estructuración, generación y prellenado, búsqueda y reutilización (pp. 78-79).

Respuesta: El detalle de los campos a extraer será definido durante la etapa de análisis y diseño, con respecto al idioma, referirse a la pregunta n°63.

104. Respecto del prellenado de documentos, ¿la expectativa es solo sugerir valores para revisión humana o completar automáticamente documentos con reglas de aprobación posteriores?

Referencia RFP: REQ021 Generación y prellenado de documentos; Anexo A Introducción sobre biblioteca de formularios y plantillas (pp. 16 y 78-79).

Respuesta: La Solución deberá soportar capacidades de prellenado documental, manteniendo las validaciones y aprobaciones establecidas en el flujo de gestión.

105. ¿Cómo debe visualizarse y auditarse el indicador de confianza de la categorización? ¿Debe conservarse el score del modelo utilizado, versión del modelo, explicación de la decisión y corrección posterior del usuario?

Referencia RFP: REQ024, letra c: indicador de confianza; REQ020, revisión manual (pp. 77-83).

Respuesta: Esto se definirá durante la etapa de análisis y diseño del proyecto.

106. ¿Qué reglas deben aplicarse a correos sin coincidencias, correos no procesables y correos sin adjuntos pero con indicios de solicitud? ¿Se espera que estos casos alimenten automáticamente datasets de mejora?

Referencia RFP: REQ024, letras b, c y g; REQ021, correos sin coincidencias y no procesables (pp. 78-83).

Respuesta: Se deberán generar manualmente las solicitudes no procesadas y utilizar esto como input de aprendizaje del sistema.

107. ¿La retroalimentación de usuarios debe aplicar en línea sobre los criterios de clasificación o debe quedar como insumo para ciclos controlados de ajuste/reentrenamiento?

Referencia RFP: REQ020 Revisión manual y retroalimentación; REQ023 Auditoría y trazabilidad transversal (pp. 77-80).

Respuesta: La retroalimentación de usuarios forma parte de los mecanismos de mejora continua considerados en la Solución.

108. Para entrenamiento, pruebas y evaluación de modelos, ¿se entregará información anonimizada/innominada? ¿Qué datos sensibles deben excluirse, enmascarse o conservarse con acceso restringido?

Referencia RFP: RNF #10 Tratamiento de información sensible; RNF #7 Modelo de seguridad (pp. 99-101).

Respuesta: El Banco proporcionará esta información en el análisis y diseño del proyecto.

Flujos funcionales, roles, firma y reglas de negocio

109. ¿El Banco dispone de diagramas actuales As-Is y To-Be, casos reales representativos y reglas operativas vigentes para los flujos principal, nuevos correos, documentos por vencer y cambio de apoderados?

Referencia RFP: REQ009 Flujo principal; REQ010, REQ011 y REQ012 flujos específicos (pp. 22-71).

Respuesta: Las Bases no contemplan la entrega de diagramas As-Is o To-Be adicionales a los flujos descritos en los requerimientos funcionales. El Banco dispone de antecedentes operacionales y registros históricos asociados al proceso, los cuales podrán ser utilizados como referencia durante las etapas de análisis y diseño. El refinamiento de los flujos y requerimientos forma parte del alcance del proyecto.

110. ¿Cuántos flujos de trabajo iniciales deben quedar configurados en producción y qué nivel de parametrización se espera para que usuarios habilitados creen o modifiquen etapas, responsables, plazos y condiciones sin intervención técnica?

Referencia RFP: REQ009 Creación y configuración inicial; REQ028 Mantenedores de flujos de trabajo (pp. 23 y 87-89).

Respuesta: El alcance inicial considera los flujos definidos en las Bases. La solución debe permitir parametrización mediante mantenedores en caso de que se requieren nuevos flujos.

111. Solicitamos confirmar la matriz completa de roles, permisos, acciones permitidas, restricciones por etapa y combinaciones no permitidas, incluyendo escenarios excepcionales del rol Consultor.

Referencia RFP: REQ003 a REQ008 Usuarios y roles; REQ014 Asignación y reasignación (pp. 18-22 y 73-74).

Respuesta: La definición de roles, permisos y restricciones operativas corresponde a la definida en los requerimientos REQ003 a REQ008 de las Bases. En particular, se establecen los perfiles Analista, Asignador, Apoderado, Fiscalía y Consultor, definiéndose para cada uno sus objetivos, responsabilidades, capacidades y restricciones de operación. Asimismo, las Bases establecen reglas generales de segregación de funciones, asignación, reasignación, validaciones y restricciones por etapa del proceso.

Entre otras restricciones, las Bases establecen que un mismo usuario no puede tener simultáneamente los perfiles Analista y Asignador, ni validarse a sí mismo en acciones que requieran doble validación de roles distintos. Asimismo, las capacidades disponibles dependen del perfil asignado y de la etapa del flujo en que se encuentre el requerimiento.

Respecto de escenarios excepcionales, las Bases contemplan que el perfil Consultor puede participar en situaciones específicas cuando un requerimiento es puesto bajo su responsabilidad, manteniendo las restricciones propias de su rol y sin alterar los permisos base definidos para éste.

No se dispone de una matriz adicional de roles y permisos más allá de lo descrito en las Bases. El detalle de parametrización, habilitación y administración de permisos será definido durante las etapas de análisis y diseño de la solución.

Como referencia para el dimensionamiento de usuarios, la operación inicial considerará aproximadamente 3 usuarios con perfil Asignador, 6 Analistas, 3 usuarios de Fiscalía, 6 Consultores y 7 Apoderados. Esta información es referencial y no constituye una definición de permisos o capacidades funcionales.

112. Para la asignación automática por carga, ¿cómo debe calcularse la carga de trabajo? La RFP menciona número de requerimientos, dificultad y tiempos de entrega; solicitamos reglas, ponderadores y posibilidad de ajuste manual.

Referencia RFP: REQ014 Asignación y reasignación; REQ024 Asignación automática por carga de trabajo (pp. 73-74 y 82).

Respuesta: Las Bases establecen que la Solución deberá contemplar capacidades de asignación y reasignación de requerimientos, incluyendo mecanismos de asignación automática basados en la carga de trabajo. Para dichos efectos, podrán considerarse variables tales como cantidad de requerimientos asignados, complejidad o dificultad de los casos y plazos comprometidos, conforme a los requerimientos funcionales definidos para la solución. No obstante, las Bases no establecen una fórmula específica de cálculo, ponderadores, reglas de balanceo ni criterios de priorización detallados. Estos aspectos deberán ser parametrizables y serán definidos durante las etapas de análisis y diseño de la solución. Asimismo, las Bases consideran la intervención del rol Asignador para realizar asignaciones y reasignaciones manuales cuando corresponda, manteniendo la trazabilidad de las decisiones adoptadas.

113. ¿Qué acciones tendrán doble validación obligatoria desde la salida a producción y cuáles serán parametrizables? Solicitamos matriz por acción, roles elegibles, obligatoriedad, motivos requeridos y reglas de excepción.

Referencia RFP: REQ015 Doble validación (p. 74).

Respuesta: Las reglas de doble validación son las indicadas en las Bases y deberán ser soportadas por la solución desde la salida en producción. Se podrán parametrizar nuevos requerimientos con requisito de doble validación. Los roles requeridos serán parametrizables, por ejemplo, analista 1 valida completitud de documento, analista 2 o autorizador realiza doble validación.

114. Para la derivación a DMI, ¿existe sistema, casilla, SLA, plantilla, responsable o integración específica? ¿La resolución será siempre registrada manualmente por el Analista o se espera automatización posterior?

Referencia RFP: REQ016 Validación de remitente y derivación a DMI; REQ024 Validaciones previas (pp. 74-75 y 82).

Respuesta: La interacción con DMI (Departamento Mesa Internacional) se realiza mediante las funciones de correo del sistema. La resolución de DMI es ingresada posteriormente por el Analista, acompañando la evidencia correspondiente. Información

adicional respecto de casillas, responsables, SLA o formatos de comunicación será proporcionada en etapas posteriores del proyecto.

115. Solicitamos aclarar el alcance de firma: respaldo escaneado, firma física, firma digital, V°B° almacenado y “tableton de firmas”. ¿Existe una plataforma de firma institucional a integrar o se debe implementar un mecanismo dentro de la solución?

Referencia RFP: REQ005 Apoderado; REQ006 Fiscalía; REQ012 Cambio de apoderados (pp. 19-20 y 61-71).

Respuesta: La Solución debe soportar el proceso de firmas descrito en las Bases, considerando firma física con respaldo documental escaneado. Sobre firma digital, favor referirse a respuesta de pregunta n°19.

116. Para firmas múltiples, ¿las firmas deben ejecutarse en orden secuencial, paralelo o configurable? ¿Cómo se resuelven ausencias, reemplazos, rechazos, expiraciones y cambios de apoderado con documentos pendientes?

Referencia RFP: REQ005 Apoderado; REQ012 Cambio de apoderados, reglas de firma por Secciones 1, 2 y 3 (pp. 19-20 y 61-62).

Respuesta: Las Bases no definen si las firmas múltiples deben ejecutarse de forma secuencial o paralela. La solución deberá asegurar el cumplimiento de las reglas de firma establecidas y que el requerimiento solo avance cuando se encuentren registradas todas las firmas requeridas. Los escenarios de reemplazo o cambio de apoderados deberán gestionarse de acuerdo con las reglas definidas en el flujo de cambio de apoderados y mantener la trazabilidad correspondiente.

117. La RFP menciona horas/días corridos y hábiles laborales, y también feriados como posible mantenedor. Solicitamos confirmar la regla oficial de cómputo de plazos por etapa: días corridos, hábiles bancarios, horario laboral, feriados y zona horaria.

Referencia RFP: REQ017 Reglas de plazos; REQ018 Alertas y notificaciones (pp. 75-76).

Respuesta: El plazo es parametrizable y se expresa en días hábiles, el sistema no aplica automáticamente feriados. La definición específica de días hábiles, feriados y demás parámetros de calendario será provista y validada durante el proyecto.

118. Respecto del envío de respuestas desde casilla institucional única, ¿debe realizarse desde la misma solución con registro de correo enviado, adjuntos, acuse, errores y reintentos? ¿Qué protocolo o mecanismo de Microsoft 365 debe usarse?

Referencia RFP: REQ009 Envío al solicitante; Anexo A Introducción sobre casilla institucional única; REQ024 Ingreso por correo (pp. 16, 22-35 y 80-83).

Respuesta: Sí. El sistema debe realizar el envío desde una casilla institucional y mantener el registro correspondiente. El mecanismo o protocolo se definirá en la etapa de análisis y diseño.

119. ¿El Banco puede entregar un catálogo cerrado de estados globales, subestados, etapas, transiciones permitidas, eventos y estados terminales para cada flujo?

Referencia RFP: REQ013 Estados del requerimiento; REQ025 Gestión de requerimientos (pp. 71-73 y 83-85).

Respuesta: Los estados, etapas y transiciones corresponden a lo descrito en las Bases y podrán ser gestionados mediante los mecanismos definidos para la solución.

120. Para requerimientos creados manualmente, ¿qué campos mínimos son obligatorios, qué roles pueden crearlos, qué plantillas se usan y cómo se vinculan documentos, contrapartes, flujos y plazos?

Referencia RFP: REQ025 Creación manual de requerimientos; REQ031 Información asociada a requerimientos (pp. 83-85 y 91-93).

Respuesta: Los requerimientos creados manualmente deberán considerar, como mínimo, la información definida en las Bases para la configuración inicial del requerimiento, incluyendo entidad aplicable (Banco, Fisco o ambos), flujo de trabajo, responsables por etapa cuando corresponda y plazos operativos asociados. Asimismo, la solución deberá permitir la asociación de documentos, categorías documentales, destinatarios y plantillas conforme a los mantenedores definidos. Las plantillas, catálogos y parametrizaciones necesarias serán provistas y validadas durante el proyecto. Campos adicionales podrán ser parametrizables (si aplica durante el proyecto). No se identifica un único perfil responsable de la creación manual del requerimiento, pudiendo ser, por ejemplo, el analista y asignador.

121. Solicitamos confirmar reglas y autorizaciones para descartar, cancelar, marcar como no gestionable, revertir descartes por error y reabrir casos, incluyendo motivos obligatorios y doble validación.

Referencia RFP: REQ009, REQ010, REQ013 y REQ020 sobre descarte, no gestionable, cancelación y reversión (pp. 22-78).

Respuesta: Las Bases establecen mecanismos de descarte, cancelación y clasificación de correos no gestionables, todos ellos con registro obligatorio de trazabilidad y motivo. El descarte de requerimientos originados por correo puede ser ejecutado por el Asignador durante la etapa de configuración; la cancelación puede ser solicitada por el Analista y requiere aprobación posterior del Asignador; y la clasificación manual como “No gestionable” puede requerir doble validación según las reglas definidas en las Bases. Asimismo, cuando una decisión admita corrección, la reversión deberá registrar motivo, fecha, hora y responsable. No obstante, las Bases no definen un procedimiento específico de reapertura de casos ni reglas adicionales para revertir estados terminales, por lo que cualquier eventual mecanismo deberá ajustarse a los principios de trazabilidad y control establecidos para la solución.

Integraciones, arquitectura y ambientes

122. La RFP menciona conexión con APIs de custodios para extracción y carga de datos. Solicitamos identificar custodios/contrapartes, APIs disponibles, especificaciones, autenticación, ambientes de prueba, límites de uso, disponibilidad y responsables técnicos.

Referencia RFP: Anexo A Introducción; RNF #2 Integración de datos (pp. 16 y 96).

Respuesta: Se aclara que las integraciones mediante APIs con custodios u otras entidades externas no forman parte del alcance de la presente contratación. En consecuencia, los oferentes no deberán considerar el desarrollo ni implementación de dichas integraciones dentro de su propuesta. Cualquier necesidad futura relacionada con este tipo de conectividad será evaluada por el Banco en una etapa posterior.

123. Para integración con Microsoft 365/Outlook, ¿se espera uso de Microsoft Graph, EWS, IMAP/SMTP u otro mecanismo aprobado? ¿Qué permisos, cuentas de servicio, consentimientos y restricciones de seguridad aplican?

Referencia RFP: REQ024 Obtención de correos; RNF #7 Modelo de seguridad (pp. 80-83 y 99-100).

Respuesta: Ver pregunta n°48.

124. Solicitamos confirmar la plataforma objetivo preferente para la solución: .NET 10.0 o Java 17, SQL Server 2022 u Oracle, Windows Server/RHEL, IIS/JBoss, y si existen lineamientos obligatorios no explicitados que deban considerarse desde la oferta.

Referencia RFP: RNF #1 Aspectos generales de arquitectura tecnológica (pp. 94-96).

Respuesta: Efectivamente, esta es la plataforma actual que el Banco puede provisionar para la solución, cualquier elemento adicional diferente a lo declarado debe ser sometido a la evaluación del Comité de Arquitectura y Seguridad a través del Diseño Técnico.

125. ¿Qué integraciones son obligatorias en la primera etapa con IBM App Connect Enterprise, Informatica PowerCenter, Power BI, SIEM, PAM u otras herramientas corporativas del Banco?

Referencia RFP: RNF #2 Integración de datos; RNF #8 Auditoría; RNF #7 Accesos/PAM y seguridad (pp. 96 y 99-100).

Respuesta: Esto se definirá durante la etapa de análisis y diseño del proyecto.

126. ¿Cuándo estarán disponibles los ambientes de desarrollo, prueba y producción, repositorios Git, pipelines Azure DevOps, estaciones virtuales, accesos remotos y herramientas SonarCloud/VeraCode?

Referencia RFP: RNF #11 Construcción, ambientes y pipelines; RNF #14 Recursos y entornos virtuales (pp. 101-102 y 108).

Respuesta: Los ambientes pre productivos (desarrollo y test/qa) con todos sus elementos estarán disponibles al inicio del servicio. El ambiente de producción se provisiona en una etapa posterior.

127. ¿El Banco entregará datos representativos anonimizados para desarrollo, pruebas funcionales, pruebas de carga y entrenamiento/validación de ML? ¿Cuál será el procedimiento de solicitud y aprobación?

Referencia RFP: RNF #10 Tratamiento de información sensible; RNF #12 Ambiente de pruebas separado (pp. 101 y 105-106).

Respuesta: Cuando corresponda, la información para ambientes de desarrollo y pruebas será gestionada conforme a las políticas de seguridad del Banco.

128. ¿Existen restricciones o preferencias sobre componentes open source, librerías ML, motores de búsqueda, bases vectoriales, frameworks de IA, licencias comerciales o software de terceros?

Referencia RFP: RNF #14 Licenciamiento de Software Aplicativo; RNF #6 Gastos de operación (pp. 98 y 108).

Respuesta: Todos los elementos adicionales a la infraestructura provista por el Banco, deben ser presentados por el Proveedor en su Diseño Técnico el que será aprobado/rechazado por el Comité de Arquitectura y Seguridad.

129. Solicitamos precisar el esquema de alta disponibilidad y continuidad requerido: activo/pasivo, sitio alternativo, replicación, failover, backups, pruebas DRP y alcance del RPO=0 para correos, archivos, integraciones y transacciones en proceso.

Referencia RFP: RNF #4 Contingencia; RNF #5 Disponibilidad, RTO/RPO y alta disponibilidad (p. 97).

Respuesta: Ver preguntas n°35 y n°36.

Seguridad, auditoría, trazabilidad y cumplimiento

130. ¿El perfilamiento será administrado completamente en la aplicación sobre autenticación AD, o el Banco requiere sincronización de grupos AD con roles/permisos locales?

Referencia RFP: RNF #7 Modelo de seguridad; REQ003 a REQ008 Roles; REQ028 Usuarios y perfiles (pp. 18-22, 87-89 y 99-100).

Respuesta: Ver pregunta n°56.

131. ¿Qué eventos mínimos deben enviarse a SIEM y en qué formato/protocolo? Solicitamos confirmar retención, integridad de logs, búsquedas requeridas y alertas técnicas/funcionales obligatorias.

Referencia RFP: RNF #8 Auditoría; RNF #9 Trazabilidad de acciones; REQ023 Auditoría transversal (pp. 79-80 y 100-101).

Respuesta: El alcance de la integración requerida es escritura en archivo log. El Banco se encarga de enviar a SIEM.

132. La RFP menciona innominación de contrapartes conservando información original. ¿Qué campos deben innominarse, qué perfiles ven datos originales, qué perfiles ven datos innominados y cómo se audita el acceso?

Referencia RFP: RNF #10 Tratamiento de información sensible (p. 101).

Respuesta: Las Bases establecen que la Solución deberá contemplar mecanismos de innominación de información sensible asociada a contrapartes, conservando la información original. Asimismo, deberá permitir el acceso a información original o innominada según el perfilamiento y privilegios de los usuarios. El detalle de los campos a innominar, reglas específicas de acceso y definiciones de implementación será definido en conjunto con el Banco durante la etapa de diseño de la solución.

133. ¿Cuáles son los criterios de aceptación de calidad y seguridad de código? Solicitamos umbrales por severidad, tratamiento de falsos positivos, tiempos de corrección y cantidad esperada de ciclos de escaneo/pentest.

Referencia RFP: RNF #7 Chequeo de seguridad, OWASP, SonarCloud, VeraCode y pentesting; RNF #12 Pruebas (pp. 99-100 y 105-106).

Respuesta: Ver respuesta n°68. Para pentesting, se considera un test, resolución de hallazgos de severidad media o superior y un re-test para validar correcciones.

134. Para exportaciones Excel, CSV, PDF y Word, ¿deben aplicarse restricciones por perfil, marcas de agua, enmascaramiento de datos, trazabilidad reforzada o aprobación previa para información sensible?

Referencia RFP: REQ022 Exportaciones estándar; RNF #10 Tratamiento de información sensible (pp. 79 y 101).

Respuesta: Las exportaciones deberán sujetarse a los mecanismos de control de acceso, trazabilidad y tratamiento de información sensible definidos para la solución. En esta etapa del proceso no se dispone de definiciones adicionales respecto de marcas de agua, aprobaciones previas o mecanismos específicos de enmascaramiento asociados a las exportaciones. Estos aspectos serán definidos durante las etapas posteriores del proyecto.

135. ¿Qué nivel de detalle debe conservarse para reconstrucción de versiones documentales: contenido completo por versión, diferencias, metadatos, hash, firma, comentarios y evidencia de envío?

Referencia RFP: REQ023 Auditoría y trazabilidad transversal; REQ030 Auditoría (pp. 79-80 y 90-91).

Respuesta: La Solución deberá mantener control de versiones, trazabilidad y auditoría completa de los documentos gestionados. De acuerdo con las Bases, cada modificación relevante debe quedar asociada a una versión identificable del documento, conservando el historial de cambios, comentarios, revisiones, acciones de aprobación, registros de firma y evidencia de envío. Asimismo, la solución debe permitir la consulta de versiones anteriores y mantener la relación entre los documentos gestionados y los eventos registrados en la bitácora del requerimiento.

Reportería, indicadores y explotación de información

136. Solicitamos confirmar el catálogo inicial de reportes, dashboards e indicadores, incluyendo filtros, visualizaciones, periodicidad, permisos y si se implementarán dentro de la aplicación, en Power BI o ambos.

Referencia RFP: REQ027 Reportería; RNF #2 Power BI (pp. 86-87 y 96).

Respuesta: La Solución deberá incorporar reportería operacional, indicadores de gestión y dashboards que permitan realizar seguimiento de requerimientos, vencimientos documentales, estados de gestión y trazabilidad de los procesos. Asimismo, deberá permitir exportación de información y generación de reportes. El catálogo detallado de reportes, indicadores y visualizaciones será definido durante la etapa de análisis y diseño de la Solución.

137. ¿Qué métricas operativas son prioritarias para la salida a producción: casos por estado, SLA/plazos, atrasos, responsables, tipos documentales, contrapartes, vencimientos, rechazos, productividad o precisión del ML?

Referencia RFP: REQ027 Reportería; REQ031 Requerimientos; REQ032 Documentos (pp. 86-94).

Respuesta: Las Bases establecen que la Solución deberá proporcionar capacidades de reportería, seguimiento operacional y consulta de información asociada a requerimientos, documentos, estados, responsables, plazos y trazabilidad del proceso. No obstante, no se define una priorización específica de métricas para la salida a producción ni un conjunto mínimo obligatorio de indicadores jerarquizados.

En términos generales, la Solución deberá permitir el seguimiento de la operación mediante información asociada al estado de los requerimientos, cumplimiento de plazos, responsables, gestión documental, vencimientos, trazabilidad de acciones y demás antecedentes necesarios para la administración y control del proceso. El detalle de indicadores, reportes y tableros será definido durante las etapas de análisis y diseño de la solución.

Respecto de las capacidades de Machine Learning, las Bases no establecen métricas específicas de precisión, recall u otros indicadores de desempeño como criterio prioritario de salida a producción. La evaluación estará orientada al cumplimiento de las funcionalidades de clasificación, categorización y apoyo al proceso definidas en los requerimientos de la Solución.

Implementación, pruebas, aceptación y cronograma

138. ¿El Banco espera un levantamiento detallado inicial cerrado antes de construir o acepta diseño funcional/técnico iterativo por módulos dentro del plazo máximo de 17 meses?

Referencia RFP: RNF #11 Análisis, diseño e implementación; RNF #13 Cronograma de trabajo, plazo y pagos (pp. 101-107).

Respuesta: Se puede hacer de forma iterativa, pero se debe considerar la tabla de hitos establecidas en las bases.

139. ¿Qué módulos o funcionalidades considera el Banco prioritarios para una implementación modular? Solicitamos indicar si existe una secuencia esperada de liberación o dependencias funcionales obligatorias.

Referencia RFP: RNF #13 Implementación modular; hitos de pago (pp. 106-107).

Respuesta: La Solución podrá ser implementada de manera progresiva siempre que permita dar cumplimiento a los requerimientos funcionales y no funcionales establecidos en las Bases. La secuencia de liberaciones y la estrategia de implementación serán revisadas y acordadas durante las fases de diseño y planificación del proyecto.

140. Para pruebas de carga, ¿qué escenarios debe cubrir el proveedor: ingesta masiva de correos, carga de documentos grandes, búsquedas históricas, generación de reportes, exportaciones, concurrencia de usuarios y ejecución de modelos ML?

Referencia RFP: RNF #12 Pruebas de software; RNF #3 Rendimiento (pp. 96-97 y 105-106).

Respuesta: Las pruebas de la Solución deberán asegurar el cumplimiento de los requerimientos funcionales y no funcionales establecidos en las Bases, incluyendo los componentes de gestión documental, workflow, integraciones, reportería y capacidades de automatización definidas para la solución. El detalle de los escenarios y casos de prueba será validado durante las etapas de análisis y diseño del proyecto.

141. ¿Qué tiempos internos de revisión debe considerar el cronograma para Comité de Arquitectura y Seguridad, aprobación de diseño, revisión de seguridad, pentest, remediación y certificación en producción?

Referencia RFP: RNF #13 Hitos de pago, aprobación de Comité de Arquitectura y Seguridad y pentest (pp. 106-107).

Respuesta: El Comité de Arquitectura y Seguridad determina la aprobación/rechazo del Diseño Técnico en la misma sesión (un día). El pentest lo realiza una empresa externa contratada por el Banco y su duración dependerá de la evaluación del sistema que haga la empresa externa, la certificación en producción es resorte del área Usuaría y dependerá de la cantidad de revisiones que se deban ejecutar.

142. Durante Marcha Blanca y Garantía, ¿qué tipo de ajustes se consideran incluidos como correcciones y cuáles se tratarán como mejoras o cambios de alcance?

Referencia RFP: RNF #11 Marcha Blanca y Garantía; RNF #13 Cronograma (pp. 104-107).

Respuesta: Todo lo que sea aprobado en el Diseño Técnico, será considerado como el alcance final del proyecto. Los ajustes serán correcciones cuando un punto definido en el Diseño Técnico no se ejecute según lo esperado. Las mejoras o cambios de alcance serán todos los requerimientos adicionales que hayan sido canalizados a través de un proceso de Control de Cambios.

Soporte, mantención, SLA y operación

143. Para una falla crítica con plazo de solución de 2 horas, ¿el cumplimiento se considera con mitigador aceptado o solución definitiva? ¿Qué condiciones excluyen responsabilidad del proveedor, por ejemplo infraestructura Banco, conectividad o indisponibilidad de terceros?

Referencia RFP: RNF #17 SLA de soporte y multas por criticidad (pp. 110-111).

Respuesta: Ver pregunta n°78.

144. ¿Cuál es la expectativa de cobertura fuera de horario normal: atención bajo demanda, guardia pasiva, guardia activa o bolsa de horas? ¿Con qué tiempos de respuesta y autorización previa?

Referencia RFP: RNF #16 Horario de soporte y horario extraordinario; RNF #17 Tarifas unitarias HH (pp. 110-111).

Respuesta: El Banco acepta modalidad de guardia pasiva/ on call por parte del Proveedor para el soporte en horario extraordinario.

145. ¿Qué herramienta utilizará el Banco para mesa de ayuda, registro de incidentes, solicitudes de mantención, seguimiento, escalamiento y aprobación de parches?

Referencia RFP: RNF #15 Capacitación técnica y funcional; RNF #16 procedimientos de soporte y escalamiento (pp. 108-110).

Aspectos administrativos y comerciales que impactan alcance

Respuesta: La Mesa de Ayuda del Banco tiene como herramienta de gestión Proactivanet para el ambiente productivo.

146. ¿Qué disponibilidad espera comprometer el Banco para Product Owner, usuarios clave, arquitectura, seguridad, infraestructura, correo/Microsoft 365, datos, DMI y áreas funcionales durante análisis, construcción, pruebas y puesta en producción?

Referencia RFP: RNF #14 Personal Banco requerido; RNF #13 Cronograma; Sección 3 Propuesta Técnica (pp. 106-108 y 112).

Respuesta: El Proveedor debe incluir en su cronograma los tiempos necesarios de cada funcionario Banco requerido para sus tareas. Adicionalmente se podrán agendar reuniones adicionales con la antelación suficiente para coordinar la asistencia.

147. La RFP solicita incluir un 10% de horas hombre adicionales para funcionalidades no descritas. ¿Estas horas se consideran una bolsa administrada por control de cambios, o deben estar embebidas en el precio cerrado sin detalle de consumo?

Referencia RFP: RNF #5 Funcionalidades no descritas; Oferta Económica pura y simple (pp. 6-7 y 97-98).

Respuesta: Ver pregunta n°17.

148. ¿El precio de la oferta debe incluir licencias de componentes aplicativos y herramientas de terceros, o estas serán provistas por el Banco? ¿Cómo espera el Banco que se declare el OPEX estimado a 3 años sin incorporar condiciones fuera del formato económico?

Referencia RFP: RNF #6 Gastos de operación; RNF #14 Licenciamiento; Bases Administrativas Oferta Económica (pp. 6-7, 98 y 108).

Respuesta: Si el Proveedor oferta una solución ya desarrollada, debe incorporar la provisión de sus licencias en el precio de desarrollo e implementación y la mantención de las mismas en el precio de soporte y mantención. Los componentes y herramientas de terceros deben ser propuestos por el Proveedor en su Diseño Técnico y aprobado en el Comité. El detalle debe presentarse en la propuesta Técnica, sin incluir precios ni tarifas.

149. Dado el plazo de presentación de ofertas técnicas y económicas, ¿el Banco publicará anexos complementarios, formularios técnicos, matrices de cumplimiento o respuestas

consolidadas con suficiente detalle para ajustar estimación y alcance antes de la fecha de oferta?

Referencia RFP: Calendario de Actividades; Bases Administrativas numeral 4 Consultas y aclaraciones (Calendario y pp. 3-4).

Respuesta: El Oferente debe elaborar su propuesta técnica económica con las bases, los antecedentes expuestos en la reunión informativa, cuyas diapositivas se encuentran en la sección contenido del Portal y este documento de respuestas a consultas.

150. Respecto a la prohibición de subcontratar "servicios propios de la esencia", ¿podría el Banco confirmar si el desarrollo de los modelos de Machine Learning se considera esencia o puede ser subcontratado a un partner especialista?

Referencia RFP: Bases Administrativas, Sección 14.

Respuesta: Referirse a la pregunta n°83.

151. Las bases exigen que el oferente sea una persona jurídica chilena. ¿Se permite la participación bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal de Proveedores entre dos empresas chilenas?

Respuesta: No están consideradas para este proceso de licitación la participación de empresas en las modalidades que indica.

Referencia RFP: Bases Administrativas, Sección 1.

152. Sobre la acreditación de 3 proyectos de Gestión Documental y Workflow, ¿se aceptarán certificaciones de proyectos ejecutados por la casa matriz o filiales en el extranjero, o deben ser exclusivamente contratos locales en Chile?

Referencia RFP: Anexo A, Sección 3.3, puntos iii y iv.

Respuesta: Si, siempre y cuando cumplan con la Sección 3 Propuesta Técnica.

153. En el mecanismo de desempate se menciona "mayor experiencia y certificaciones". ¿Podría el Banco detallar qué certificaciones de empresa (ej. ISO 27001, CMMI) o de personas (ej. PMP, SCRUM) serán valoradas?

Referencia RFP: Bases Administrativas, Sección 9.5

Respuesta: No se exigen certificaciones a la empresa. Ver aclaración n°4..

154. El contrato limita la responsabilidad al "valor que el Contrato tenga". ¿Podría el Banco confirmar explícitamente que quedan excluidos de esta responsabilidad el lucro cesante y los daños indirectos?

Referencia RFP: Anexo B/C, Cláusula Vigésima Tercera.

Respuesta: Se mantiene sin modificaciones el texto. Este texto está conforme a las normas generales de derecho.

155. Para fallas "Críticas" se establece una multa del 10% del valor mensual por cada hora de atraso. ¿Existe un periodo de gracia (grace period) tras la notificación antes de que comience el cómputo de la multa?

Referencia RFP: Anexo A, RNF #17 (Sección 2).

Respuesta: Refiérase a la tabla de multas del RNF #17.

156. Se establece un tope máximo de multas del 10% del precio total. ¿Este tope es por evento o es un acumulado anual durante toda la vigencia del contrato?

Referencia RFP: Anexo B/C, Cláusula Octava.

Respuesta: El tope de las multas en el caso del Modelo de Contrato del Anexo B, es el 10% del precio total del Contrato. En el caso del Modelo de Contrato del Anexo C es un 20% del precio total anual de este contrato. Estos son los máximos que el Banco puede aplicar en total por multas en cada caso. Estos topes son acumulados.

157. Se establece un tope máximo de multas del 10% del precio total. ¿Este tope es por evento o es un acumulado anual durante toda la vigencia del contrato?

Referencia RFP: Anexo B/C, Cláusula Octava.

Respuesta: Pregunta repetida. Ver pregunta n°156 anterior.

158. En caso de subcontratación parcial, ¿la experiencia técnica del subcontratista puede ser utilizada para sumar al cumplimiento de los umbrales mínimos de la empresa (puntos 2.3 y 2.4 de evaluación)?

Referencia RFP: Bases Administrativas, Sección 14.

Respuesta: Ver respuesta a pregunta n°1.

159. Se indica que el sistema debe integrarse con MS Office 365, cómo es la integración? Existen servicios en el Banco para ser utilizados, o es parte del alcance del proyecto la construcción?

Respuesta: Es parte del alcance del proyecto.

160. Para la integración con Custodios y Corresponsales, existe documentación de detalle para cada una de las integraciones, ie, mensajes de invocación y mensaje de respuesta?

Respuesta: Se aclara que las integraciones mediante APIs con custodios u otras entidades externas no forman parte del alcance de la presente contratación. En consecuencia, los oferentes no deberán considerar el desarrollo ni implementación de dichas integraciones dentro de su propuesta. Cualquier necesidad futura relacionada con este tipo de conectividad será evaluada por el Banco en una etapa posterior.

161. Están disponibles en ambiente de desarrollo todos los servicios con los cuales debe integrarse el sistema?

Respuesta: Sobre API favor referirse a la aclaración n°1. El resto de las integraciones presentadas en las bases y la reunión informativa estarán disponibles al inicio del desarrollo.

162. En relación con la Sección 9.3 "Evaluación Técnica", específicamente los subfactores 2.3 y 2.4 del factor "Experiencia de la empresa", agradeceremos precisar el alcance que el Banco considera para los conceptos "Gestor Documental o similar" y "Workflow Documental o similar". En particular, ¿serán consideradas válidas experiencias

en proyectos que, sin corresponder a una solución de gestión documental tradicional, contemplen funcionalidades de administración y almacenamiento de documentos electrónicos, gestión de expedientes, trazabilidad, workflow, aprobación de procesos y manejo de archivos asociados a procesos de negocio?

Respuesta: Si, se permite.

163. Arquitectura de la solución Anexo A – Sección 2, RNF #1 (págs. 95 y 96) y RNF #11, Despliegue (pág. 104); Bases Administrativas, Numeral 9.3, criterio 1.2 (pág. 11) El RNF #1 establece que "la plataforma que soporte la solución propuesta será provista por el Banco Central de Chile" y describe una infraestructura on-premise (servidores IBM Power 10/9, virtualización VMware, SQL Server 2022, servidores de aplicación IIS 10 sobre Windows Server 2022 y JBoss EAP sobre RHEL 8.8, storage Hitachi y respaldo mediante IBM Spectrum Protect Plus). Simultáneamente, el mismo RNF #1 y el RNF #11 imponen el uso de Microsoft Azure DevOps para la integración continua y el despliegue automatizado, y el RNF #1 refiere el uso de SonarCloud, lo que evidencia la operación de servicios de nube dentro del perímetro tecnológico del Banco. Se solicita confirmar expresamente si el Banco admite que los Proveedores propongan una arquitectura basada en servicios de nube pública, total o parcialmente, sujeta a la validación del Comité de Arquitectura y Seguridad durante la etapa de Análisis y Diseño (Hito 1), y que dicha propuesta no será considerada un incumplimiento de los requerimientos no funcionales para efectos del criterio 1.2 del numeral 9.3 de las Bases.

Respuesta: La información de RN#1 es referencial para dar a conocer el entorno tecnológico. Ver pregunta n°23.

164. Arquitectura de la solución Bases Administrativas, Numeral 5.2 (pág. 6) y Numeral 5.3 (pág. 6); Anexo A – Sección 2, RNF #1 (pág. 95) En caso de admitirse lo consultado precedentemente, se solicita precisar si resulta admisible que la Oferta Técnica presente una arquitectura base sustentada en servicios de nube, acompañada de una arquitectura alternativa on-premise conforme a lo descrito en el RNF #1, quedando la definición final sujeta a lo que resuelva el Comité de Arquitectura y Seguridad en el Hito 1. Considerando que el numeral 5.3 exige que la Oferta Económica sea Pura y Simple, sin observaciones ni condiciones adicionales, se solicita indicar cómo debe expresarse el precio en dicho escenario y si el Banco aceptará un único precio aplicable indistintamente a ambas alternativas.

Respuesta: Ver pregunta n°23.

165. Arquitectura de la solución Anexo A – Sección 2, RNF #11 (pág. 101) y RNF #13, Hito 1 (pág. 106); Anexo B, Cláusula Segunda (pág. 113) y Cláusula Octava (pág. 117) El Hito 1 contempla la aprobación del diseño por el Comité de Arquitectura y Seguridad como condición de pago y de continuidad del proyecto. Se solicita precisar el tratamiento aplicable en el evento de que dicho Comité no apruebe la arquitectura propuesta por el adjudicatario y determine una arquitectura sustancialmente distinta de la ofertada: en particular, si el proveedor podrá ajustar el plazo máximo de 17 meses y el precio del Contrato, o si tal rediseño debe entenderse comprendido dentro del precio y

plazo originalmente ofertados, y si dicha circunstancia será considerada al momento de aplicar la multa por atraso prevista en la Cláusula Octava del Anexo B.

Respuesta: El arquitecto Banco debe ser parte del equipo que prepara el diseño a presentar en comité. Se pueden solicitar sesiones consultivas en etapa temprana para acordar lineamientos del diseño. No está contemplado un ajuste en el precio del contrato.

166. Arquitectura de la solución Anexo A – Sección 2, RNF #1 (pág. 95) y RNF #6, Gastos de operación (pág. 98); Bases Administrativas, Numeral 9.4 (pág. 12); Formulario Presentación Oferta Económica El RNF #1 establece que la plataforma será provista por el Banco; el numeral 9.4 define el Precio Total evaluado como la suma del Servicio de Desarrollo e Implementación y del Servicio de Soporte y Mantenición; y el Formulario de Presentación de Oferta Económica no contempla ítem alguno destinado a costos de infraestructura o consumo. Se solicita precisar, para el escenario de una arquitectura sustentada en servicios de nube, cómo debe tratarse la titularidad de la suscripción y el costo del consumo asociado, tanto durante el desarrollo como durante los cinco años del Servicio de Soporte y Mantenición: si serán provistos y asumidos por el Banco, si deben ser asumidos por el proveedor e incorporados a su oferta, y en este último caso, en qué ítem del Formulario deben consignarse a efectos de la comparación económica.

Respuesta: Ver preguntas n°11 y n°23.

167. Arquitectura de la solución Anexo A – Sección 2, RNF #7 (pág. 98) y RNF #10 (pág. 101) Para el escenario de una arquitectura sustentada en servicios de nube, se solicita precisar: (i) si el Banco exige que la totalidad de los datos resida en territorio nacional; (ii) qué regiones de nube pública resultan admisibles; (iii) si existen restricciones para que información de contrapartes, documentación regulatoria o documentación tributaria sea almacenada o procesada fuera del perímetro tecnológico del Banco; y (iv) si el Banco cuenta con normativa interna, lineamientos de arquitectura de nube o una evaluación de proveedores de nube previamente aprobada que deba ser considerada por el Proveedor al formular su propuesta.

Respuesta: Ver pregunta n°23.

168. Arquitectura de la solución Anexo A – Sección 2, RNF #5 (pág. 97), RNF #7, Accesos (pág. 99) y RNF #8 (pág. 100) Diversos requerimientos no funcionales presuponen una operación on-premise: el RNF #7 exige autenticación contra el Directorio Activo del Banco, el uso de la solución PAM vigente para accesos con privilegios de administrador y el paso entre redes segmentadas mediante reglas de firewall; el RNF #8 requiere el envío de logs a un ente externo de consolidación (SIEM vía syslog); y el RNF #5 refiere un Sitio de Procesamiento Principal y un Sitio de Procesamiento Externo. Se solicita precisar, para el escenario de una arquitectura en nube: (i) si el Banco dispone de conectividad dedicada hacia proveedores de nube pública y de federación de identidades con Microsoft Entra ID; (ii) si la solución PAM y el SIEM del Banco admiten la integración de recursos alojados en nube; y (iii) cómo deben interpretarse los requisitos de sitios de procesamiento y de replicación (Mirroring, Dataguard o replicación por storage)

cuando la alta disponibilidad se resuelva mediante zonas o regiones de disponibilidad del proveedor de nube.

Respuesta: Ver pregunta n°23.

169. Arquitectura de la solución Anexo A – Sección 2, RNF #1, Servidor de Aplicación, Base de Datos y Framework para desarrollo Web (pág. 96) El RNF #1 define servidores de aplicación IIS 10 sobre Windows Server 2022 y JBoss EAP sobre RHEL 8.8, base de datos SQL Server 2022 y frameworks Angular, React o Blazor para front-end y .NET 10.0 o Java 17 para back-end. Se solicita confirmar: (i) si, en el escenario de una arquitectura en nube, se admite el despliegue de los mismos lenguajes y frameworks sobre servicios administrados (contenedores, plataformas de aplicaciones administradas o funciones sin servidor) en reemplazo de los servidores de aplicación indicados; (ii) si el requisito de base de datos SQL Server 2022 se entiende satisfecho mediante su servicio administrado equivalente en nube; y (iii) que la elección de la combinación tecnológica corresponde al Proveedor, sin existir una preferencia del Banco derivada de las capacidades de soporte de sus equipos internos que pueda incidir en la evaluación técnica.

Respuesta: Ver pregunta n°23.

170. Arquitectura de la solución Anexo A – Sección 2, RNF #11, Ambiente Desarrollo y Construcción (págs. 101 y 102) y RNF #14, Recursos (pág. 108) El RNF #11 dispone que el Proveedor deberá utilizar los ambientes de desarrollo del Banco, accedidos de manera remota mediante estaciones de trabajo virtuales, señalando que "excepciones a esto serán evaluadas a juicio exclusivo del Banco". Se solicita precisar: (i) la cantidad de accesos concurrentes que el Banco pondrá a disposición del equipo del Proveedor y el plazo estimado de habilitación desde la suscripción del Contrato; (ii) si, invocando la excepción antes citada, se autoriza la construcción de la solución en ambientes de nube gestionados por el Proveedor, con entregas periódicas al repositorio del Banco a través de Azure DevOps conforme al RNF #11; y (iii) si dicha autorización, de otorgarse, requiere pronunciamiento previo del Comité de Arquitectura y Seguridad.

Respuesta: Ver pregunta n°11 y n°24.

171. Modelo de solución Anexo A – Sección 2, RNF #1 (pág. 95) y RNF #14 (pág. 108); Bases Administrativas, Numeral 9.3, criterio 2.3 (pág. 11) El RNF #1 define el stack tecnológico exigido, lo que sugiere un desarrollo a medida. Sin embargo, el RNF #14 señala que "el proveedor debe licenciar su solución para cantidad inicial de usuarios y proyección", y el criterio de evaluación 2.3 exige acreditar experiencia en proyectos con Gestor Documental o similar, lo que admitiría una plataforma de mercado parametrizable. Se solicita confirmar si el Banco acepta una solución basada en un producto o framework preexistente del Proveedor, adaptado y desplegado sobre la plataforma tecnológica que finalmente se apruebe, o si exige un desarrollo íntegramente a medida.

Respuesta: El Banco acepta ambas opciones de propuesta por parte del Proveedor, evaluando en su mérito según lo establecido en las Bases

172. Modelo de solución Anexo A – Sección 2, RNF #11, Documentación de la implementación (pág. 104) El RNF #11 establece que "el código fuente y componentes implementados de la solución son de propiedad intelectual del Banco". En caso de que la solución incorpore componentes, frameworks o librerías preexistentes de propiedad del Proveedor o de terceros, se solicita confirmar si dicha cláusula aplica únicamente a los desarrollos específicos realizados para el Banco, otorgándose sobre los componentes preexistentes una licencia de uso perpetua e irrevocable a favor del Banco, o si se exige la cesión de propiedad sobre la totalidad del código entregado.

Respuesta: Ver respuesta a pregunta n°82.

173. Modelo de solución Anexo A – Sección 1, Introducción (pág. 16); Sección 2, RNF #1 (pág. 95) y RNF #14 (pág. 108) El RNF #1 indica que la plataforma que soporte la solución será provista por el Banco, mientras que el RNF #14 requiere que el Proveedor indique y licencie los componentes de software necesarios para la operación. Por su parte, la Introducción del Anexo A señala que "si se requieren herramientas o licencias externas para edición o conversión de documentos, esto debe definirse como condición del entorno provisto por el mandante". Se solicita precisar, cualquiera sea la arquitectura que finalmente se apruebe, si el costo de las licencias o suscripciones de software de terceros requeridas por la solución (por ejemplo, motores de generación o conversión de documentos ofimáticos y PDF, componentes de workflow, servicios de inteligencia artificial o librerías de procesamiento documental) debe estar incluido en el precio ofertado por el Proveedor o será asumido por el Banco.

Respuesta: El RNF #14 no señala que el proveedor deba licenciarlos.

174. Volumetría y sizing Anexo A – Sección 1, REQ024 (pág. 80); Sección 2, RNF #3 (pág. 96) y RNF #14 (pág. 108) Las Bases no consignan información de volumen de operación. A efectos de dimensionar la solución y elaborar el sizing de capacidad exigido por el RNF #14, se solicita indicar: (i) cantidad promedio y máxima de correos recibidos diariamente en las casillas IntOpsServices@bcentral.cl y GrupoOperacionesDRCO@bcentral.cl; (ii) porcentaje aproximado de dichos correos que constituyen efectivamente solicitudes de documentación; (iii) cantidad de requerimientos gestionados mensualmente; (iv) cantidad promedio de documentos por requerimiento; y (v) existencia de estacionalidad o picos de demanda relevantes durante el año.

Respuesta: Ver respuesta a la pregunta n° 31.

175. Volumetría y sizing Anexo A – Sección 1, REQ028 (pág. 87) y REQ029 (pág. 89) Para dimensionar los mantenedores y la carga inicial, se solicita indicar la cantidad estimada de: (i) contrapartes, custodios, corresponsales y administradores externos a registrar; (ii) apoderados por cada categoría operativa (Sección 1, Sección 2 y Sección 3); (iii) tipos o categorías de documento del catálogo operativo; y (iv) plantillas de correo estándar para comunicaciones recurrentes.

Respuesta: La solución deberá considerar mantenedores para la administración de usuarios, contrapartes, custodios, apoderados, tipos documentales y plantillas. La información necesaria para el poblamiento inicial de estos mantenedores será provista

durante la implementación del proyecto. En esta etapa del proceso no se dispone de una cuantificación detallada de dichos elementos.

176. Volumetría y sizing Anexo A – Sección 1, REQ009 a REQ012 (págs. 22, 35, 51 y 61), REQ025 (pág. 83) y REQ028 (pág. 87) El REQ028 requiere un mantenedor de flujos de trabajo reutilizables y el REQ025 permite configurar el flujo por caso. Sin perjuicio de los cuatro flujos descritos en los REQ009 a REQ012, se solicita indicar cuántos flujos de trabajo distintos deberá tener parametrizados la solución al momento de su puesta en producción, y cuántas plantillas de documentos normativos deberán incorporarse a la biblioteca como parte de la carga inicial.

Respuesta: El alcance inicial considera los flujos operativos definidos en las Bases de Licitación. Respecto de las plantillas documentales, la solución deberá soportar bibliotecas documentales y mecanismos de administración de plantillas reutilizables. El volumen definitivo de plantillas a incorporar será definido durante la ejecución del proyecto.

177. Volumetría y sizing Anexo A – Sección 2, RNF #5, Información Histórica (pág. 97) El RNF #5 requiere mantener al menos 5 años de datos en el sistema y hasta 10 años de información histórica a mover al datawarehouse o medio de almacenamiento histórico. Se solicita indicar el volumen estimado de almacenamiento (en GB o TB) y la cantidad de documentos asociada a dichos períodos, a efectos del dimensionamiento de infraestructura.

Respuesta: Ver pregunta n°95.

178. IA y Machine Learning Anexo A – Sección 1, REQ021 (pág. 78) y REQ024 (pág. 80); Reunión Informativa, lámina 4 El REQ021 exige capacidades de Machine Learning con reentrenamiento y mejora continua, y la Reunión Informativa refiere la clasificación y llenado de documentos "en base a documentos anteriores". Se solicita indicar: (i) si el Banco dispone de un histórico de correos y documentos utilizable para el entrenamiento de los modelos; (ii) volumen y antigüedad de dicho histórico; (iii) si se encuentra etiquetado o clasificado, o si el etiquetado debe realizarse como parte del proyecto; (iv) si estará disponible en los ambientes de desarrollo y pruebas; y (v) si la responsabilidad por la extracción, depuración y etiquetado de dicho corpus corresponde al Banco o al Proveedor.

Respuesta: Existe información histórica asociada a la operación. El detalle de la información disponible para entrenamiento, clasificación previa, etiquetado y mecanismos de entrega será definido en etapas posteriores del proyecto (complementa con respuesta a pregunta Nn°31).

179. IA y Machine Learning Anexo A – Sección 1, REQ020 (pág. 77), REQ021 (pág. 78) y REQ024, letras b) y c) (pág. 81) El REQ021 exige que las capacidades de Machine Learning incorporen "mejora continua mediante reentrenamiento", y el REQ024 requiere mostrar un "indicador de confianza de la categorización (por ejemplo, porcentaje)". Se solicita confirmar que dichos requisitos se entienden satisfechos mediante una arquitectura que combine modelos entrenables para la detección y categorización de

correos con servicios de inteligencia artificial generativa para la extracción y estructuración de información, el prellenado de documentos y la búsqueda y reutilización, y que el requisito de reentrenamiento se entenderá cumplido mediante mecanismos de mejora continua sustentados en la retroalimentación prevista en el REQ020, sin exigirse el reentrenamiento periódico de un modelo propio para la totalidad de las capacidades enumeradas en el REQ021.

Respuesta: El Banco espera una solución que cumpla los objetivos funcionales definidos para Machine Learning, incluyendo detección, categorización, extracción, estructuración de información y mecanismos de mejora continua. La arquitectura tecnológica específica podrá ser propuesta por cada oferente, la que será revisada en conjunto durante la fase de Diseño y será sometida a aprobación por parte del Comité de Arquitectura y Seguridad.

180. IA y Machine Learning Anexo A – Sección 1, REQ020 (pág. 77), REQ021 (pág. 78) y REQ024 (pág. 80); Sección 2, RNF #13 (pág. 106) Las Bases no establecen umbrales de desempeño (precisión, exhaustividad u otras métricas) para la clasificación y categorización automáticas. Considerando que dicho desempeño depende críticamente del volumen y calidad del corpus histórico disponible, se solicita confirmar que los criterios de aceptación del componente de Machine Learning serán definidos conjuntamente entre el Banco y el Proveedor durante la etapa de Análisis y Diseño (Hito 1), sobre la base del corpus efectivamente disponible, y que la aceptación del Sistema en los Hitos 3 y 4 no quedará supeditada a umbrales cuantitativos fijados con anterioridad a dicho análisis.

Respuesta: Esto se definirá durante la etapa de análisis y diseño del proyecto en conjunto entre Proveedor y Banco.

181. IA y Machine Learning Anexo A – Sección 1, REQ021 (pág. 78); Sección 2, RNF #7 (pág. 98) y RNF #10 (pág. 101) El RNF #10 exige un mecanismo de innominación de las contrapartes (RUT y nombre). Se solicita precisar, en el caso de que el procesamiento de correos y documentos se apoye en servicios de inteligencia artificial: (i) si el Banco exigirá que dicha innominación se aplique con anterioridad al envío de la información a tales servicios; (ii) si existen restricciones respecto de la retención, registro o utilización de dicha información por parte del proveedor de los servicios de inteligencia artificial; y (iii) si el Banco requiere que los modelos operen bajo una modalidad que garantice la no utilización de sus datos para entrenamiento de modelos de terceros.

Respuesta: La solución deberá cumplir los requerimientos de Arquitectura y Seguridad, protección de información sensible e innominación definidos en las Bases. Los mecanismos específicos para el tratamiento de la información utilizada por componentes de inteligencia artificial deberán ajustarse a los estándares y políticas de Arquitectura y Seguridad que serán revisados en conjunto durante la etapa de diseño de la solución, lo que deberá ser aprobado por el Comité de Arquitectura y Seguridad del Banco.

182. IA y Machine Learning Anexo A – Sección 1, REQ020 (pág. 77) y REQ021 (pág. 78); Sección 2, RNF #16 (pág. 109) El REQ021 exige mejora continua mediante reentrenamiento y el REQ020 requiere capturar la retroalimentación proveniente de la revisión manual. Se solicita precisar si el reentrenamiento o la recalibración de los modelos

debe constituir una función automatizada del Sistema, ejecutable por usuarios administradores sin intervención técnica, o si corresponde a una actividad de servicio a ejecutar por el Proveedor en el marco del Contrato de Soporte y Mantenición.

Respuesta: La solución debe contemplar capacidades de aprendizaje continuo y mejora progresiva basadas en la retroalimentación operacional registrada en el sistema. El modelo de operación, administración y reentrenamiento será definido durante las etapas de análisis y diseño de la solución.

183. IA y Machine Learning Anexo A – Sección 1, REQ021 (pág. 78) y REQ025, letra e) (pág. 83) El REQ021 incluye dentro del alcance del Machine Learning la "generación y prellenado de documentos" y la "extracción y estructuración de información". Se solicita precisar el alcance esperado de dichas capacidades: si se refieren a la sugerencia automática de valores en campos de plantillas a partir de requerimientos y documentos previos, o si comprenden además la extracción de datos desde los documentos adjuntos recibidos de las contrapartes, indicando en este último caso los formatos involucrados y si se contempla el procesamiento de documentos escaneados que requieran reconocimiento óptico de caracteres.

Respuesta: La solución deberá incorporar capacidades para extracción, estructuración y reutilización de información documental, así como funcionalidades de generación y prellenado de documentos utilizando información disponible en el sistema. El detalle de documentos, atributos y formatos será validado durante las etapas posteriores del proyecto.

184. Integraciones Anexo A – Sección 1, Introducción (pág. 16); Sección 2, RNF #2 (pág. 96); Reunión Informativa, láminas 4 y 7 La Introducción del Anexo A y la Reunión Informativa mencionan la conexión con APIs de custodios y entidades externas, sin que exista un requerimiento funcional que las especifique. Se solicita precisar: (i) si dichas integraciones forman parte del alcance de la presente licitación; (ii) en caso afirmativo, con cuántas y con qué entidades; (iii) si las APIs se encuentran actualmente operativas y documentadas; (iv) si el Banco proveerá documentación técnica, credenciales y ambientes de prueba; y (v) qué datos específicos se espera extraer o cargar a través de ellas.

Respuesta: Se aclara que las integraciones mediante APIs con custodios u otras entidades externas no forman parte del alcance de la presente contratación. En consecuencia, los oferentes no deberán considerar el desarrollo ni implementación de dichas integraciones dentro de su propuesta. Cualquier necesidad futura relacionada con este tipo de conectividad será evaluada por el Banco en una etapa posterior.

185. Integraciones Reunión Informativa, láminas 4 y 7; Anexo A – Sección 1, REQ026 (pág. 85) La Reunión Informativa menciona la integración con Adobe Acrobat, la cual no se encuentra desarrollada en el Anexo A. Se solicita precisar el alcance funcional esperado de dicha integración (por ejemplo, generación o conversión de archivos PDF, manejo de formularios PDF rellenables, combinación de documentos o firma), y confirmar si las licencias correspondientes serán provistas por el Banco.

Respuesta: La integración con Adobe Acrobat forma parte del alcance del proyecto de acuerdo con la Reunión Informativa. En esta etapa del proceso no se dispone de una definición funcional más detallada respecto de dicha integración, por lo que su alcance específico será definido en etapas posteriores del proyecto. Asimismo, las Bases establecen que la solución deberá soportar la gestión de documentos en formatos habituales, incluyendo archivos PDF, por lo que los documentos, formularios y requerimientos recibidos en dicho formato deberán poder ser administrados y procesados por la solución conforme a los requerimientos definidos.

186. Integraciones Anexo A – Sección 1, REQ024, letra a) (pág. 80); Sección 2, RNF #2 (pág. 96) y RNF #7 (pág. 98) El REQ024 requiere consultar cada 15 minutos las casillas institucionales indicadas. Se solicita precisar: (i) si dichas casillas residen en Microsoft 365 (Exchange Online) o en un servidor Exchange on-premise; (ii) qué mecanismo de acceso autoriza el Banco (Microsoft Graph API, Exchange Web Services, IMAP u otro); (iii) si el Banco autorizará el registro de una aplicación con permisos de lectura y envío sobre dichas casillas; y (iv) si el Directorio Activo con el cual debe integrarse la autenticación es on-premise, Microsoft Entra ID, o una configuración híbrida.

Respuesta: Esto se definirá durante la etapa de análisis y diseño del proyecto.

187. Integraciones Anexo A – Sección 2, RNF #2 (pág. 96) El RNF #2 indica que el Banco dispone de IBM App Connect Enterprise para la integración transaccional e Informatica PowerCenter para la integración batch o de archivos. Se solicita precisar si el uso de dichas plataformas es obligatorio para las integraciones de la solución, o si el Sistema puede exponer y consumir servicios REST directamente, y si el desarrollo de los artefactos sobre dichas herramientas corresponde al Proveedor o al Banco.

Respuesta: El desarrollo sobre dichas herramientas corresponde al proveedor, su uso o no dependerá del tipo de integración que se requiera implementar.

188. Integraciones Anexo A – Sección 1, REQ009 (pág. 22), REQ016 (pág. 74) y REQ024, letra e) (pág. 82) Los REQ009, REQ016 y REQ024 hacen referencia reiterada a la derivación a "DMI" para la validación de remitentes o contrapartes no registrados, sin que el documento defina dicha sigla. Se solicita indicar a qué unidad, área o sistema corresponde, y confirmar que la interacción se limita al envío de correos desde el Sistema y al registro manual de la resolución por parte del Analista, sin requerirse una integración sistémica con dicha unidad.

Respuesta: DMI es el departamento de la mesa internacional. De acuerdo con las Bases, la interacción con DMI se realiza mediante funciones de correo del sistema y la resolución correspondiente es registrada posteriormente por el Analista con la evidencia respectiva. Las Bases no contemplan una integración sistémica específica ni un perfil DMI dentro de la solución.

189. Integraciones Anexo A – Sección 1, REQ027 (pág. 86); Sección 2, RNF #2, Informes de datos y analítica (pág. 96) El REQ027 describe tableros e indicadores dentro del Sistema, mientras que el RNF #2 señala que el Banco cuenta con Power BI para

la presentación de reportes de análisis de datos. Se solicita precisar si la reportería debe desarrollarse de forma nativa en la solución, mediante Power BI, o ambas, y en caso de involucrar Power BI, si las licencias y el desarrollo de los tableros corresponden al Banco o al Proveedor.

Respuesta: Las Bases establecen que la solución deberá disponer de reportería, indicadores y mecanismos de seguimiento de la gestión. Adicionalmente, el Banco dispone de Power BI para presentación y análisis de datos. No obstante, las Bases no establecen la obligatoriedad de implementar la reportería exclusivamente mediante Power BI ni definen una tecnología única para su desarrollo. La propuesta deberá cumplir las capacidades funcionales requeridas y los mecanismos de integración podrán definirse durante las etapas posteriores del proyecto.

190. Firma y autorización Anexo A – Sección 1, REQ005 (pág. 19) y REQ010 (pág. 35)

El REQ005 señala que la firma se ejecutará mediante "respaldo de firma física mediante carga de documento escaneado y/o firma digital cuando esté formalmente activada", y el REQ010 indica que "mientras no esté habilitada, el sistema no debe exponer acciones de firma digital". Se solicita confirmar que el alcance de la presente licitación se limita al registro de la firma mediante carga de documento escaneado, y que la eventual integración con una plataforma de firma electrónica avanzada queda fuera del alcance y del precio ofertado. En caso contrario, se solicita indicar el proveedor o plataforma de firma electrónica con la cual deberá integrarse la solución.

Respuesta: El alcance base considera la gestión de firmas mediante respaldo de firma física y carga del documento escaneado firmado al sistema. Sobre firma digital, favor referirse a la respuesta de la pregunta n°19.

191. Firma y autorización Anexo A – Sección 1, REQ006 (pág. 20) El REQ006 indica que Fiscalía autoriza documentos "insertando firma/V°B° o equivalente almacenado en el sistema". Se solicita precisar si ello implica la inserción de una imagen de firma o sello, previamente cargada en el Sistema, dentro del documento generado, o únicamente el registro de la aprobación en la bitácora del requerimiento sin alterar el documento.

Respuesta: Fiscalía deberá contar con la capacidad de aprobar o rechazar documentos mediante firma, V°B° o mecanismo equivalente almacenado en el sistema, quedando registro completo de la acción realizada, usuario, fecha, hora y versión documental evaluada. El mecanismo técnico específico podrá ser definido durante el diseño detallado de la solución.

192. Firma y autorización Anexo A – Sección 1, REQ012 (pág. 61) y REQ028 (pág. 87)

El REQ012 establece reglas de firma conjunta según la categoría del apoderado (Sección 1 Gerentes, Sección 2 Jefes de Departamento, Sección 3 Gerente General). Se solicita confirmar si dichas reglas de combinación deben ser parametrizables por el usuario administrador mediante mantenedor, o si corresponde implementarlas como reglas fijas de negocio en la solución.

Respuesta: Las reglas de firma definidas para las distintas categorías de apoderados deberán ser soportadas por la solución y administradas mediante los mecanismos de parametrización establecidos para la gestión del sistema.

193. Migración y carga inicial Anexo A – Sección 1, REQ029 (pág. 89); Sección 2, RNF #5 (pág. 97) y RNF #14, Carga de Datos Operacional e Histórica (pág. 108) El RNF #14 señala que el Proveedor "deberá prestar el soporte necesario para efectuar la carga histórica de datos y el poblamiento inicial". Se solicita precisar: (i) si existe información documental histórica a migrar y desde qué origen (carpetas compartidas, casillas de correo u otro sistema); (ii) volumen y antigüedad de dicha información; (iii) si la extracción, depuración y estructuración de los datos de origen corresponde al Banco o al Proveedor; y (iv) si la migración constituye un entregable exigible para la puesta en producción o puede ejecutarse con posterioridad.

Respuesta: Favor referirse a respuesta de pregunta N°13.

194. Infraestructura y RNF Anexo A – Sección 2, RNF #3 (pág. 96), RNF #4 (pág. 97) y RNF #5 (pág. 97) El RNF #5 exige un RTO de 60 minutos y un RPO igual a cero, junto con alta disponibilidad "en función de los costos de implementación", para una base de 25 usuarios internos proyectada a 35 en cinco años. Se solicita confirmar que la arquitectura de alta disponibilidad y el mecanismo de replicación serán definidos conjuntamente y aprobados en el Comité de Arquitectura y Seguridad durante la etapa de diseño, en función de la arquitectura que finalmente se apruebe, y que la infraestructura y el licenciamiento necesarios para alcanzar dichos objetivos serán provistos por el Banco.

Respuesta: Sí, la provisión de infraestructura no está en el alcance de este servicio.

195. Infraestructura y RNF Anexo A – Sección 2, RNF #1, Plataforma Compartida/Dedicada (pág. 96) El RNF #1 requiere evaluar si la aplicación, la base de datos y la capa de presentación se instalarán en ambientes ya existentes del Banco o en ambientes nuevos. Se solicita confirmar que, en el escenario de una arquitectura on-premise, la provisión de dicha infraestructura, así como el licenciamiento del software base (sistema operativo, motor de base de datos, servidor de aplicaciones y virtualización), es de cargo del Banco y no debe considerarse en el precio ofertado.

Respuesta: Efectivamente, para el caso de la modalidad on-premise, el Banco provisionará la infraestructura de la que se dispone. Todo elemento fuera del entorno tecnológico del Banco que sea sugerido por el Proveedor en su Diseño Técnico debe ser evaluado por el Comité de Arquitectura y Seguridad, pudiendo generar un Control de Cambios en caso de ser aprobado.

196. Infraestructura y RNF Anexo A – Sección 2, RNF #10 (pág. 101) El RNF #10 requiere un mecanismo de innominación de las contrapartes (RUT y nombre) que conserve la información original, indicando que será definido en conjunto con el Banco durante la etapa de diseño. Se solicita precisar si dicha innominación debe aplicarse a nivel de almacenamiento (cifrado o tokenización en base de datos), a nivel de presentación según el

perfilamiento del usuario, o ambos, y si alcanza también al contenido de los documentos adjuntos y generados, o únicamente a los datos estructurados del Sistema.

Respuesta: Las Bases establecen que la solución deberá contar con mecanismos para el tratamiento de información sensible mediante la innominación de contrapartes, conservando la información original y permitiendo el acceso a información original o innominada según los privilegios asociados al perfil de usuario. No obstante, las Bases no establecen una tecnología específica para implementar dicha funcionalidad ni definen mecanismos particulares tales como tokenización, cifrado, anonimización de documentos adjuntos o tratamiento diferenciado entre información estructurada y no estructurada. Conforme a lo indicado en el RNF #10, la definición detallada de estos aspectos deberá realizarse en conjunto con el Banco durante la etapa de diseño de la solución.

197. Plazos y aceptación Anexo A – Sección 2, RNF #13 (pág. 106); Anexo B, Cláusula Segunda (pág. 113) El RNF #13 y la Cláusula Segunda del Anexo B establecen un plazo máximo de 17 meses hasta la puesta en producción, en tanto los plazos por hito indicados en el mismo RNF #13 suman aproximadamente 15 meses (60 días corridos para el Hito 1, hasta 6 meses para el Hito 2, hasta 6 meses para el Hito 3 y 30 días corridos para el Hito 4). Se solicita confirmar si los plazos por hito constituyen topes independientes de cumplimiento obligatorio, o si el plazo exigible es únicamente el de 17 meses en su conjunto, pudiendo el Proveedor proponer una distribución distinta en su cronograma.

Respuesta: Si, el Proveedor puede proponer una distribución distinta en su cronograma.

198. Plazos y aceptación Anexo A – Sección 2, RNF #12, Pruebas del sistema (pág. 105) y RNF #11 (pág. 101) El RNF #12 establece que "la realización de un ciclo básico de negocios será una condición para la aceptación del sistema". Se solicita precisar el alcance de dicho ciclo básico de negocios y confirmar que los criterios de aceptación funcionales y técnicos quedarán formalizados en el Documento de Requerimientos Detallado aprobado en el Hito 1, constituyendo dicha aprobación la línea base para las etapas de pruebas, certificación y recepción conforme.

Respuesta: Favor referirse a primer párrafo de respuesta a pregunta n°81.

199. Plazos y aceptación Anexo B, Cláusula Octava (pág. 117); Anexo A – Sección 2, RNF #11 (pág. 101) y RNF #13 (pág. 106) La Cláusula Octava del Anexo B establece una multa de 0,1% del valor total del Contrato por cada día corrido de atraso respecto de la fecha de término de la puesta en producción. Considerando que el cronograma depende de hitos bajo control del Banco (aprobación del Comité de Arquitectura y Seguridad, ejecución del pentest, instalación en los ambientes de prueba y producción, y disponibilidad de usuarios para las pruebas de aceptación), se solicita confirmar que los plazos comprometidos por el Proveedor se suspenderán durante los períodos de espera atribuibles al Banco, y que dichos períodos no serán considerados para el cómputo de multas.

Respuesta: Las multas por atraso serán aplicables cuando el incumplimiento o retraso sea imputable a la Empresa.

200. Plazos y aceptación Anexo A – Sección 2, RNF #14, Personal Banco requerido (pág. 108) El RNF #14 exige que el Proveedor especifique en su propuesta el personal del Banco requerido, indicando roles, tiempo estimado de dedicación y etapa del proyecto. Se solicita indicar la disponibilidad efectiva que el Banco puede comprometer para los perfiles clave (Jefe de Proyecto, Arquitecto, usuarios de negocio, Fiscalía y apoderados), expresada en porcentaje de dedicación por etapa, a efectos de que el cronograma propuesto resulte realista.

Respuesta: Se espera que el Proveedor indique, dentro de su cronograma de trabajo, las etapas en que requerirá participación de funcionarios Banco. No obstante, cualquier reunión que se requiera durante el proyecto deberá ser coordinada con la suficiente antelación

201. Plazos y aceptación Anexo A – Sección 2, RNF #5, Funcionalidades no descritas (pág. 97) El RNF #5 requiere incluir en la propuesta un 10% de horas hombre adicionales por sobre las definidas para el desarrollo del sistema, destinadas a funcionalidades no descritas en la especificación funcional inicial. Se solicita precisar: (i) si dichas horas deben identificarse de forma separada en la Oferta Económica o quedar incorporadas en el precio del ítem 1; (ii) el mecanismo de autorización y control de su consumo; y (iii) el tratamiento aplicable en caso de que las funcionalidades emergentes durante el proyecto excedan dicho 10%.

Respuesta: Ver aclaración n°2.

202. Plazos y aceptación Anexo A – Sección 2, RNF #7, Chequeo de Seguridad (pág. 99) y RNF #13, Hito 3 (pág. 106); Reunión Informativa, lámina 8 El Hito 3 del RNF #13 refiere la "resolución de hallazgos de categoría media, alta y crítica, resultado de la ejecución de Pentest realizado por el Banco", mientras que la Reunión Informativa (lámina 8) menciona "pentesting externo en ambiente de Producción". Se solicita confirmar que la ejecución y el costo de las pruebas de intrusión son de cargo del Banco, correspondiendo al Proveedor únicamente la corrección de los hallazgos que le sean atribuibles, e indicar el número de ciclos de pentest contemplados durante el proyecto.

Respuesta: Efectivamente, el proceso de pentesting previo a la salida en vivo es de costo Banco. El pentest en sí considera: una primera ejecución de detección, la entrega de informe correspondiente, el período de corrección del Proveedor de los hallazgos Medios o superiores y finalmente el re-test de las correcciones que debe resolver todos los hallazgos.

203. Soporte y mantención Anexo A – Sección 2, RNF #17 (pág. 110); Anexo C, Cláusula Octava (pág. 138) El RNF #17 establece un plazo de 2 horas para la solución o entrega de un mitigador ante fallas de criticidad Crítica, con una multa de 10% del precio o valor total bruto mensual del contrato de mantención por cada hora adicional o fracción de atraso. Se solicita precisar: (i) si el plazo de 2 horas se computa exclusivamente dentro del horario de soporte en días hábiles; (ii) qué se entenderá por "mitigador" a efectos de suspender el cómputo de la multa; y (iii) el procedimiento y plazo con que contará el Proveedor para objetar la calificación de criticidad asignada por el Banco, considerando que ésta se efectúa a su juicio exclusivo.

Respuesta: Ver preguntas n°77 y n°78.

204. Soporte y mantención Anexo A – Sección 2, RNF #16, Horario de Soporte (pág. 110) y RNF #17, Horario (pág. 110); Reunión Informativa, lámina 11 Los RNF #16 y #17 establecen un horario de soporte entre las 08:00 y las 20:00 horas en días hábiles, mientras que la Reunión Informativa (lámina 11) indica un horario de 08:30 a 18:30 horas de lunes a viernes. Se solicita confirmar cuál es el horario exigible a efectos de la valorización del servicio, y precisar la definición de "horario extraordinario" para la aplicación de las tarifas unitarias del ítem 3 del Formulario de Oferta Económica.

Respuesta: Ver pregunta n°14.

205. Soporte y mantención Bases Administrativas, Numeral 9.4, letra b) (pág. 12); Formulario Presentación Oferta Económica, ítems 2 y 3 El numeral 9.4 letra b) establece que el Precio Total considerado para la evaluación económica corresponde a la suma del Precio del Servicio de Desarrollo e Implementación más el Precio del Servicio de Soporte y Mantención por 5 años, en tanto el Formulario de Presentación de Oferta Económica contempla únicamente 12 meses en su ítem 2. Se solicita confirmar que la comparación económica se efectuará multiplicando por cinco el precio anual ofertado, si dicha proyección debe incorporar reajuste alguno, y si las tarifas unitarias del ítem 3 forman o no parte del Precio Total evaluado.

Respuesta: El valor del ítem 2 debe presentarse por 12 meses y este valor será multiplicado por 5 para la evaluación económica.

No se aplicarán reajustes.

Las tarifas del ítem 3 de la oferta económica no forman parte del Precio Total evaluado y solo se utilizarán para valorizar horas adicionales en caso de que se requieran.

206. Soporte y mantención Anexo C, Cláusula Cuarta (pág. 135); Formulario Presentación Oferta Económica El Formulario de Presentación de Oferta Económica requiere expresar los precios en Unidades de Fomento, en tanto la Cláusula Cuarta del Anexo C establece un reajuste anual conforme a la variación del Índice de Precios al Consumidor, precisando que dicho párrafo resulta "aplicable para precios expresados en pesos". Se solicita confirmar que, tratándose de precios expresados en Unidades de Fomento, no procede reajuste adicional por IPC, a fin de evitar una doble indexación.

Respuesta: De acuerdo con el Formulario de Presentación de la Oferta Económica, las tarifas deben expresarse en Unidades de Fomento (UF). En consecuencia, el único mecanismo de reajuste aplicable durante la vigencia del contrato corresponde a la variación del valor de la UF.

207. Soporte y mantención Anexo C, Cláusula Segunda (pág. 134); Anexo A – Sección 2, RNF #11, Marcha Blanca y Garantía (pág. 104) y RNF #13, Hito 5 (pág. 107)

La Cláusula Segunda del Anexo C establece que el Contrato de Soporte y Mantención iniciará su vigencia desde la Recepción Final del Contrato de Desarrollo e Implementación. Se solicita confirmar que durante los períodos de Marcha Blanca (2 meses) y Garantía Técnica (4 meses) no se devengará el precio mensual del servicio de

soporte, por encontrarse dichas prestaciones comprendidas en el Hito 5 del Contrato de Desarrollo e Implementación, y precisar la fecha desde la cual se contará el primer período anual del Contrato de Soporte.

Respuesta: Los períodos de Marcha Blanca y Garantía Técnica corresponden al Contrato de Servicio de Desarrollo e Implementación. Una vez concluido dicho contrato y contra su recepción final, entrará en vigencia el Contrato por el Servicio de Soporte y Mantención en la fecha que al efecto se indicará en la carta dirigida a la Empresa, suscrita por el Gerente de Gestión Contable y Planificación del Banco.

208. Soporte y mantención Anexo A – Sección 2, RNF #16, Valorización del servicio (pág. 110) El RNF #16 establece que el servicio de soporte considera 10 horas mensuales, acumulables por un período máximo de 3 meses y facturadas se hayan utilizado o no. Se solicita confirmar que las actividades de corrección de defectos atribuibles al Proveedor no se imputarán a dicha bolsa de horas, y que ésta se destina exclusivamente a solicitudes de mantención evolutiva y actualización tecnológica requeridas por el Banco.

Respuesta: Una vez concluidas las etapas de marcha blanca y garantía, y realizada la recepción conforme sin defectos pendientes de corrección, aplica el período de soporte. Durante dicho período, las horas de soporte se utilizan tanto para mantenciones correctivas como evolutivas.

209. Evaluación y administrativo Bases Administrativas, Numeral 9.3, criterios 2.1 a 2.4 (pág. 11); Anexo A – Sección 3, numeral 3.3 (pág. 112) Los criterios 2.1 a 2.4 del numeral 9.3 exigen acreditar la experiencia de la empresa. Se solicita precisar: (i) qué documentación se considerará suficiente para acreditarla (certificados emitidos por el cliente, órdenes de compra, contratos o declaración jurada del Proveedor); (ii) si los proyectos invocados deben encontrarse finalizados o pueden estar en ejecución; (iii) si se admite acreditar experiencia de empresas relacionadas pertenecientes al mismo grupo empresarial; y (iv) qué se entenderá por "Servicios equivalentes" y por "Servicios similares a Instituciones Financieras".

Respuesta:

- (i) Es suficiente un listado con experiencia verificable.*
- (ii) Si, se puede referenciar un proyecto en curso.*
- (iii) No, debe ser el oferente. Puede complementar con experiencia de subcontratista.*
- (iv) Si se permite.*

210. Evaluación y administrativo Bases Administrativas, Numeral 9.3, criterios 3.1.1 a 3.2.2 (pág. 11) y Numeral 14, Subcontratación (pág. 14); Formulario Declaración de Cumplimiento Técnico El numeral 9.3 exige acreditar la experiencia del Jefe de Proyecto y del Equipo de Trabajo, y el Formulario de Declaración de Cumplimiento Técnico requiere declarar que el equipo de trabajo presentado es propio. Se solicita confirmar si se admite la incorporación de profesionales bajo modalidad de subcontratación o de contrato por proyecto, conforme al numeral 14 de las Bases, y si dichos profesionales pueden ser considerados para la acreditación de los criterios 3.1.1, 3.2.1 y 3.2.2.

Respuesta: La subcontratación solo será aceptada respecto a servicios o profesionales que no sean los esenciales para la ejecución de los servicios que se licitan. Por ejemplo, no es posible subcontratar el perfil del Jefe de Proyecto.

211. Evaluación y administrativo Bases Administrativas, Numeral 5.2 (pág. 6) y Numeral 9.3, criterios 1.1 y 1.2 (pág. 11) Se solicita indicar si el Banco requiere una estructura o índice específico para la Oferta Técnica, o si admite el formato propio del Proveedor, y si espera la presentación de una matriz de cumplimiento requerimiento por requerimiento (REQ001 a REQ032 y RNF #1 a RNF #17) como parte de la documentación técnica a evaluar conforme a los criterios 1.1 y 1.2 del numeral 9.3.

Respuesta: Respecto de la propuesta técnica, se admite el formato propio del Oferente y que permita verificar el cumplimiento de cada uno de los requerimientos técnicos descritos. Sobre el resto de la documentación (formularios, acreditaciones, experiencia, entre otros) debe ceñirse a la estructura definida en el Portal.

212. Evaluación y administrativo Bases Administrativas, Numerales 6.1 y 6.3 (págs. 7 y 8); Anexo B, Cláusula Segunda (pág. 113) El numeral 6.1 exige una Garantía de Fiel Cumplimiento equivalente al 10% del valor total del Contrato de Desarrollo e Implementación, con una vigencia superior en al menos 30 días corridos al término del Contrato, cuya duración es de 26 meses. Se solicita confirmar si se admite la presentación de boletas bancarias de garantía por períodos parciales renovables que cubran íntegramente dicho plazo, atendida la dificultad de obtener instrumentos de garantía por plazos superiores a 24 meses.

Respuesta: Para el contrato de Desarrollo e Implementación debe presentarse la garantía por el porcentaje del total exigido en las bases. En cuanto al plazo de duración debe cubrir todo el periodo de vigencia del contrato según los establecido en las bases, no obstante, si se otorga por 1 año debe renovarse por el periodo faltante.

213. Evaluación y administrativo Bases Administrativas, Numeral 8 (pág. 9) y Numeral 9.4 (pág. 12) El numeral 8 contempla la presentación de una Re-Oferta Económica, informándose previamente a cada Proveedor su situación comparativa respecto de las demás ofertas. Se solicita precisar en qué formato se comunicará dicha situación comparativa (posición relativa, diferencia porcentual respecto de la oferta más económica u otro), y confirmar que la Re-Oferta solo puede modificar el precio, manteniéndose inalterada la Oferta Técnica presentada.

*Respuesta: La comunicación de la situación comparativa es en el formato es el señalado en el numeral 8.1 de las bases administrativas. En esta etapa, los Proveedores tendrán la opción de mantener su **Oferta Económica inicial o de presentar una nueva Oferta Económica** (Re Oferta), a un precio menor. Es decir, solo se pueden modificar los precios según lo señalado.*

10 de agosto de 2026
Departamento de Adquisiciones