

CONSULTAS LICITACIÓN 90011581
“SERVICIOS DE DESARROLLO Y SOPORTE DE COMPONENTES DE SOFTWARE ”

De acuerdo al calendario del proceso de Licitación “Servicios de Desarrollo y Soporte de Componentes de Software a continuación, se presentan las siguientes aclaraciones.

Aclaración N°1

Se modifica calendario según lo siguiente:

ACTIVIDADES	FECHAS (Plazos máximos)
Envío de Invitación al Proceso de Licitación	17.07.2026
Comunicación de interés de los Proveedores en participar de este proceso	23.07.2026
Reunión Informativa	27.07.2026 11:00 horas
Recepción de consultas u observaciones	28.07.2026
Respuestas a las consultas formuladas	13.08.2026
Presentación de la Oferta Técnica y Económica	19.08.2026 hasta 14:00 hrs.
Apertura de Oferta Técnica	19.08.2026
Apertura de Oferta Económica	25.08.2026
Presentación de la Re - Oferta	27.08.2026 hasta 14:00 hrs.
Apertura de Re - Ofertas Económicas	27.08.2026
Comunicación de la Resolución de la Licitación	03.09.2026
Envío del contrato	10.09.2026

Aclaración N°2

Se incorpora un párrafo final en la cláusula de Cuarta: Precio del Servio, del modelo de contrato lo siguiente:

En tanto mantenga su vigencia el Contrato, los precios o tarifas del Servicio se reajustarán anualmente, de acuerdo con un porcentaje igual a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor durante los últimos 12 meses inmediatamente anteriores. Este reajuste se aplicará una vez que se cumpla el primer año de vigencia del Contrato (párrafo aplicable para precios expresados en pesos).

Aclaración N°3

Se reemplaza numeral 6.1 de las Bases de Licitación por lo siguiente:

*Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato que se suscriba, el adjudicatario deberá presentar a más tardar al momento de suscribir el Contrato, una garantía por un monto de **\$6.500.000**, que deberá tener fecha de vigencia superior en a lo menos 30 días corridos al término del Contrato, obligándose el adjudicatario a prorrogarla, renovarla o reemplazarla, según sea el caso, en todas las oportunidades que sea necesario mientras se encuentren vigentes las obligaciones que se caucionan en dicho Contrato. Esta prórroga, renovación o reemplazo, deberá ser efectuada por el adjudicatario con no menos de 10 días hábiles bancarios de anticipación a la fecha de vencimiento de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato en poder del Banco. El no cumplimiento oportuno de esta obligación facultará al Banco para hacer efectiva la garantía que se encuentre en su poder.*

El Banco podrá eximir al Proveedor de la exigencia señalada en el presente numeral, si el monto de la garantía resultara ser inferior a \$3.000.000.

Aclaración N°4

Se corrige “Horario Hábil e Inhábil” del numeral 3.2 del Anexo A de las Bases de Licitación:

- Horario Hábil: de lunes a viernes entre las 08:30 y las 19:30
- Horario Inhábil: de lunes a viernes entre las 19:31 y las 8:29 horas, sábados, domingos y festivos, previa solicitud del Banco.

Aclaración N°5

Se modifica numeral d) del requerimiento N°16 del Anexo A de las Bases de Licitación:

d) Horario

La propuesta deberá considerar la prestación de Servicios de Soporte y Mantenición del Software Aplicativo y Desarrollos, en horario normal los días hábiles entre 08:30 y 19:30 horas, y fuera de dicho horario u horario extraordinario. La propuesta deberá contener el costo por soporte en horario extraordinario.

Aclaración N°6

La dotación mínima solicitada en el Requerimiento 15 de las Bases de Licitación se debe acreditar mediante declaración jurada simple firmada por el representante legal de la empresa.

Aclaración N°7

Se corrige formulario económico, el cual va adjunto en el Anexo N°1

Aclaración N° 8

Se sustituye el párrafo segundo de la cláusula **DECIMONOVENO: Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación**, por el siguiente:

“De acuerdo a las características de las obligaciones que la Empresa asume por el presente contrato, y si ello fuere factible y técnicamente conveniente, podrá subcontratar el cumplimiento de algunas de dichas obligaciones, siempre que lo haya declarado en su oferta técnica y haya sido aceptado por el Banco. En todo caso, los servicios subcontratados no podrán corresponder a servicios propios de la esencia y naturaleza de las obligaciones que asume en virtud de esta contratación. Asimismo, por la tal subcontratación no cesa, en caso alguno, la responsabilidad de la Empresa por la administración, calidad, garantía de trabajos, materiales, elementos y componentes; el cumplimiento de plazos y de los pagos que como Contratista pueda adeudar a los Subcontratistas, así como de los impuestos de cualquier naturaleza que los pueda gravar, y del cumplimiento de las leyes en la forma que la Empresa está obligada con el Banco, en especial, y siempre que ello sea pertinente, de la legislación laboral.”

Aclaración N° 9

Se incorpora en el contrato una cláusula Vigésimo Primera nueva, pasando la actual a ser vigésimo segunda y así sucesivamente:

“VIGESIMO PRIMERO: Propiedad Intelectual e Industrial

La propiedad material e intelectual de todos los entregables correspondientes al Servicio pertenecerá exclusivamente al Banco.

De acuerdo con lo anterior, la Empresa reconoce que todos y cada uno de los Derechos Patrimoniales de Autor derivados del uso y explotación de los entregables por cualquier medio, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 17.336, sobre Propiedad Intelectual, le corresponden al Banco, única, exclusiva, indefinida y para todo el territorio de la República de Chile y para el extranjero en caso que le resulte aplicable, por lo que el Asesor renuncia a reclamar cualquier contraprestación adicional a la suma pagada por el Banco, estando de acuerdo igualmente en que el Banco podrá ceder los derechos sobre los entregables a favor de cualquier tercero, sin que para ello requiera de autorización alguna del Asesor de conformidad con los términos de la figura de colaboración remunerada de obra por encargo. Sin perjuicio de lo anterior, los Derechos Morales de Autor serán respetados en conformidad con la legislación vigente.

Asimismo, le pertenecerán al Banco todos los Derechos de Propiedad Industrial que deriven de la prestación del Servicio que la Empresa ejecutará para el Banco en virtud del presente Contrato, de conformidad a la Ley N° 19.039, de Propiedad Industrial.

La Empresa será la responsable de realizar los trámites correspondientes o requerir las autorizaciones de uso o cesiones de los Derechos de Propiedad Intelectual que correspondan a terceros y que sean necesarios para ejecutar el Servicio.”

Aclaración N° 10

Se incorpora en el contrato la cláusula vigesimosegunda nueva, pasando la actual a ser vigésimo tercera y así sucesivamente:

“VIGESIMA SEGUNDA: TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La Empresa declara que en materia de tratamiento de los datos de carácter personal a la que acceda en virtud del presente Contrato, los datos serán y permanecerán bajo responsabilidad del Banco, debiendo sujetarse la Empresa a las disposiciones de la Ley N° 19.628, sobre Protección a la Vida Privada.

En particular, la Empresa garantiza:

- a) Que el tratamiento de los datos personales se efectuará de conformidad con la legislación vigente, así como con los criterios, requisitos y especificaciones establecidos en el Contrato.
- b) Que los datos personales a los que la Empresa tenga acceso como consecuencia de la ejecución del Contrato no serán aplicados ni utilizados para un fin distinto al indicado en dicho Contrato.

- c) Que devolverá al Banco los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento, en un plazo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de término del Contrato.
- d) Que destruirá cualquier documento, soporte o copia de los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento en virtud de lo dispuesto en el Contrato y que no hayan podido ser devueltos, según lo indicado en el literal anterior.
- e) Que adoptará, en el tratamiento de los datos suministrados por el Banco, las medidas de índole técnica y organizativa necesarias exigidas por la normativa legal, así como aquellas que el Banco pudiera imponer en el Contrato, de forma que se garantice la seguridad de los datos de carácter personal y se evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.”

De acuerdo al calendario del proceso de Licitación “Servicios de Desarrollo y Soporte de Componentes de Software a continuación, se presentan las consultas recibidas con sus respectivas respuestas.

1. ¿Los servicios pueden prestarse con profesionales remotos y/o de otras geografías?

Respuesta: Sí, siempre que tengan relación contractual laboral con el proveedor.

2. ¿Cómo debe acreditarse la dotación mínima de 20 trabajadores?

Respuesta: Ver Aclaración N°6. Se debe acreditar a través de una declaración jurada simple firmada por el representante legal de la empresa.

3. ¿Se realizarán entrevistas o validaciones de los profesionales propuestos?

Respuesta: No, basta con incluir antecedentes curriculares según lo indicado en el requerimiento N°12 del numeral 3.3 de las Bases de Licitación.

4. ¿Qué se entenderá por "servicios similares" para la acreditación de experiencia?

Respuesta: Se refiere a otros servicios de desarrollo y soporte de componentes de software (anteriores o actuales).

5. ¿Existe actualmente más de un proveedor prestando estos servicios?

Respuesta: Sí.

6. ¿Se contempla adjudicar a uno o varios proveedores?

Respuesta: Se adjudicará sólo a 1 proveedor.

7. ¿Cada nuevo requerimiento generará una cotización específica por parte del adjudicatario?

Respuesta: El Banco presentará, para cada desarrollo requerido, un conjunto de requerimientos que deberán ser estimados por el proveedor, y deberán ser valorizados de acuerdo al valor hora establecido en el contrato. Consultar “Anexo A Especificaciones Técnicas”, sección “1. Servicios a prestar”.

8. ¿Las tarifas ofertadas serán las que se utilizarán durante toda la vigencia contractual?

Respuesta: Sí, los valores se reajustarán cuando estén expresados en pesos chilenos, de acuerdo con lo establecido en la Aclaración N.º 2. En caso de que los valores estén expresados en UF, no se aplicarán reajustes adicionales, dado que esta unidad ya incorpora la variación correspondiente.

9. ¿Existe un monto presupuestario estimado o consumo histórico del contrato anterior?

Respuesta: La proyección de horas estimadas es aproximadamente de 6000 horas anuales. Esta proyección de horas estimadas no compromete al Banco no constituyen obligación de contratación.

10. ¿Los desarrollos se asignarán mediante órdenes de trabajo independientes?

Respuesta: Cada conjunto de requerimientos se abordará mediante una orden de trabajo independiente.

11. ¿Existe garantía de consumo mínimo de horas o proyectos?

Respuesta: No existe garantía de consumo mínimo de horas ni de proyectos. Las horas estipuladas en el ítem b del numeral 9.4 de las Bases de Licitación son para efectos de comparar las ofertas económicas no constituyen obligación de contratación.

12. Respecto al ajuste de tarifas: ¿Las tarifas unitarias ofertadas por hora y por servicio mensual de soporte se mantendrán fijas durante la vigencia del contrato o tendrán reajustabilidad anual según la variación del IPC o UF?

Respuesta: Si, se mantendrán. Solo en caso de presentar oferta en pesos, éstas se reajustarán de acuerdo a lo señalado en Aclaración N°2. De ser presentadas en UF no aplica reajustabilidad.

13. Respecto al consumo de horas de soporte: ¿Existe un compromiso de consumo mínimo mensual de las horas ofertadas para los perfiles específicos o la facturación se realizará exclusivamente por hora efectivamente ejecutada?

Respuesta: No, no existe compromiso de consumo mínimo mensual a las 20 horas indicadas en el numeral 3.4 de las Especificaciones Técnicas de las Bases de Licitación.

14. Respecto a la acreditación de la experiencia de la empresa (Req N° 14): Solicito confirmar si para acreditar las 5 implementaciones complejas en instituciones financieras es aceptable presentar certificados de recepción conforme, órdenes de compra ejecutadas o copias de contratos donde se resguarde la confidencialidad de los montos.

Respuesta: Sí, las tres alternativas son aceptables siempre que se traten de servicios similares a los establecidos en las bases.

15. Respecto a la Garantía de Fiel Cumplimiento: Dado que el modelo de contrato fija la garantía en \$6.500.000 CLP, solicitamos confirmar si este monto es fijo para el contrato marco o si se recalculará según la valorización de las cotizaciones adjudicadas.

Respuesta: Se fija una garantía en \$6.500.000, ver aclaración N°3.

16. Respecto al entorno de desarrollo: Para los desarrollos en modalidad remota o híbrida, ¿el Banco proveerá las licencias de Azure DevOps y herramientas de revisión de código (Sonarqube Cloud, Veracode) o el proveedor debe incluir el licenciamiento de estas herramientas en su tarifa hora?

Respuesta: El Banco cuenta con las herramientas mencionadas, no son de cargo del proveedor. La plataforma tecnológica sobre la cual se desarrolla y las herramientas mencionadas en las bases son provistas por el Banco, no se requiere licenciamiento por parte del proveedor.

Considerar que, en caso de proponer la utilización de alguna herramienta o biblioteca no mencionada, se deberá validar previamente con el Banco (Anexo B, VIGÉSIMO PRIMERO: Licencias).

En caso que el proyecto lo requiera, el consumo de recursos nube es de cargo del Banco y forman parte del presupuesto interno del proyecto. Sin embargo, el Banco deberá primero aprobar su uso, realizará un seguimiento estricto del consumo y se espera que el proveedor haga un uso responsable de los recursos

17. Respecto a la metodología Agile: En proyectos ejecutados bajo la metodología Agile, solicito aclarar el criterio de aceptación del Hito 1 (60%), indicando si el pago se efectúa por Sprints terminados conforme a la definición de Done (DoD) acordada al inicio del proyecto.

Respuesta: No se considera fraccionar el pago de hitos. La modalidad agile se utilizará sólo para proyectos de corto plazo.

18. Se solicita al Banco Central de Chile clarificar cuál de las dos disposiciones prevalece respecto de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato:

- (a) Bases Administrativas 6.1: garantía equivalente al 10% del valor total del Contrato, con vigencia superior a 120 días corridos al término del mismo.
- (b) Modelo de Contrato Cláusula NOVENO: garantía por monto fijo de \$6.500.000.- con vigencia superior a 30 días corridos."

Respuesta: Revisar Aclaración N°3

19. Se solicita al Banco precisar el plazo máximo o el Nivel de Servicio (SLA) comprometido por el Comité de Arquitectura y Seguridad para la visación y aprobación del Diseño Detallado que constituye la salida del Hito 1 en la Metodología de Desarrollo tradicional (cascada). Asimismo, se solicita confirmar el tratamiento de eventuales atrasos atribuibles a dicho Comité en relación con las multas por atraso previstas en las Bases y en el Modelo de Contrato.

Respuesta: El comité sesiona todos los días viernes hábiles, el jefe de proyecto es el encargado de agendar la presentación de la arquitectura y diseño del proyecto una vez hayan sido elaborados. La resolución se entrega en la misma sesión en la cual se presenta.

Las multas sólo son aplicables a atrasos por causas atribuibles al proveedor.

20. Se solicita al Banco informar las versiones actualmente vigentes de las principales herramientas del stack tecnológico señalado en el Requerimiento N°1 (Java, JBoss EAP/JWS/JCS, Struts2/Spring, .NET, Angular/React/Blazor, IBM ACE, IBM MQ, Oracle, SQL Server e Informatica PowerCenter), toda vez que las Bases indican que dichas herramientas deben utilizarse "con las versiones que el Banco tenga disponibles", sin especificarlas.

Respuesta: Java 1.8/11/17/21, Jboss EAP 7.4/8.1, JWS 6.1/7.0, .NET 6/8/10, IBM ACE 12/13, IBM MQ 9.3/9.4, Oracle 19c, Powercenter 10.5.

Versiones de otras herramientas o frameworks no se indican debido a su heterogeneidad.

21. Se solicita al Banco precisar qué motor o motores de bases de datos no estructuradas (NoSQL) contempla dentro del alcance del Requerimiento N°1 (por ejemplo, MongoDB, Cosmos DB, Cassandra u otro), dado que las Bases se refieren a ellas de forma genérica y esta definición es relevante para dimensionar el diseño técnico de futuros desarrollos que las requieran.

Respuesta: La definición de las herramientas específicas a utilizar dependerá de la naturaleza de cada proyecto a desarrollar. Considerar MongoDB, Cosmos DB, Cassandra y Redis a modo referencial. Los desarrollos sobre este tipo de plataformas son infrecuentes en el contexto de Banco.

22. Se solicita al Banco confirmar si provee acceso a un repositorio Sonatype Nexus propio para la gestión de artefactos y dependencias, herramienta mencionada en el Requerimiento N°1 pero no incluida entre las Herramientas DevSecOps descritas en el numeral 2.4 del Anexo A, o si se espera que el Proveedor disponga de un repositorio propio.

Respuesta: Ver pregunta n°16.

23. Se solicita al Banco confirmar si existe una plataforma de contenedores preferente por defecto para nuevos desarrollos, considerando que el numeral 2.1 y el Requerimiento N°1 del Anexo A mencionan tres alternativas disponibles (VMware Tanzu, AKS y Azure Container Instances), o si la elección de plataforma se definirá caso a caso en cada Solicitud de Cotización.

Respuesta: La definición de las herramientas específicas a utilizar dependerá de la naturaleza de cada proyecto a desarrollar, por lo que se definirá caso a caso.

24. Se solicita al Banco precisar el mecanismo de acceso remoto que utilizará el equipo del Proveedor para trabajar sobre los ambientes de Desarrollo y Pruebas: (a) en el Sitio de Procesamiento Principal, si

(c) el acceso a las "consolas habilitadas" mencionadas en el numeral 1.1 se realiza mediante VPN, VDI o Citrix/XenApp; y

Respuesta: El acceso a entornos de desarrollo es vía Citrix/XenApp y en casos específicos vía VDI. El acceso vía VPN no está disponible

(d) en la nube, si el Proveedor recibirá credenciales y accesos directos a las suscripciones Azure de Desarrollo y Pruebas, o si todo despliegue se canaliza a través de un equipo interno del Banco sin acceso directo del Proveedor a la suscripción.

Respuesta: El proveedor puede tener acceso sólo a grupos de recursos específicos dentro de la suscripción de desarrollo. Las actividades que requieran acceso a otros ambientes o privilegios a nivel de tenant, son realizadas por equipo Banco.

25. Se solicita al Banco precisar qué licencias de software corren por su cuenta (por ejemplo, JBoss EAP, IBM ACE/MQ, Oracle, Sonarqube Cloud, Veracode) y cuáles debe adquirir o aportar el Proveedor en cada Solicitud de Cotización que implique infraestructura dedicada, conforme a lo señalado en el Requerimiento N°9 del Anexo A.

Respuesta: Ver pregunta n°16.

26. Se solicita al Banco confirmar si existe una plataforma de API Gateway o API Management estándar (por ejemplo, Azure API Management) que deban utilizar todas las APIs REST expuestas por nuevos desarrollos, tanto para integraciones internas como externas, conforme al modelo de integración descrito en el Requerimiento N°4 del Anexo A.

Respuesta: Aplica Azure API Management sólo para entorno nube. Para entorno on-premises no se cuenta con API Gateway o API Management, pero puede estar disponible a futuro.

27. Se solicita al Banco precisar si exige un estándar de documentación de contratos de API (por ejemplo, OpenAPI/Swagger) y si existe un catálogo o repositorio centralizado de servicios expuestos, de manera que los nuevos desarrollos mantengan consistencia e interoperabilidad con las integraciones ya existentes descritas en el Requerimiento N°4.

Respuesta: La información de las APIs existentes con las que deba trabajar el proveedor en el ámbito de un proyecto específico, será provista por el equipo Banco.

28. Se solicita al Banco proporcionar volúmenes transaccionales de referencia (transacciones por segundo, usuarios concurrentes esperados) que permitan dimensionar adecuadamente las pruebas de concurrencia y de integridad transaccional exigidas en el Requerimiento N°5 del Anexo A para los futuros desarrollos.

Respuesta: El volumen transaccional y de usuarios concurrentes es muy variable y dependerá de cada caso. Existen rangos de 5000 trxs diarias con 30 usuarios concurrentes (en período de 5 minutos) a 300 usuarios por minuto. No se debe considerar como volúmenes fijos.

29. El Requerimiento N°6 del Anexo A establece un tiempo de respuesta promedio máximo de 3 segundos para transacciones en línea. Se solicita al Banco precisar si existe un umbral de desempeño de referencia distinto para procesos batch o de integración asíncrona, y qué herramienta se utilizará para validar el cumplimiento de dichos umbrales durante las pruebas técnicas.

Respuesta: Considerar el umbral sólo para tiempos de respuesta asociados a acciones de usuario a través de interfaz de aplicación, que requieran respuesta síncrona del sistema. Para procesos batch, integraciones asíncronas o backend legado, no hay un umbral establecido, dependerá de la naturaleza del proyecto y el requerimiento específico.

30. Se solicita al Banco precisar cuál es el proveedor de autenticación de doble factor por defecto para nuevos desarrollos que lo requieran (RSA Ace/Server o Microsoft MFA/Entra ID, conforme al Requerimiento N°7 del Anexo A), y si el Proveedor recibirá un ambiente o tenant de pruebas para validar la integración de autenticación durante el desarrollo.

Respuesta: Ambos proveedores de doble factor de autenticación se utilizan (RSA para usuarios externos, MS MFA para usuarios internos). Se debe coordinar con el Banco los recursos necesarios para validar en ambiente no-productivo.

31. Se solicita al Banco confirmar si dispone de una autoridad certificadora (PKI) interna para la emisión de certificados TLS utilizados en las comunicaciones entre capas de la aplicación y con otros sistemas/servicios, conforme a la exigencia de

confidencialidad del Requerimiento N°7, o si se acepta el uso de una entidad certificadora pública para dichos fines.

Respuesta: El Banco cuenta con una entidad certificadora interna. El uso de una entidad interna o pública dependerá del contexto de cada proyecto y será definido por el equipo Banco.

32. Se solicita al Banco confirmar si existe una plataforma centralizada de gestión de logs o SIEM (por ejemplo, Splunk, ELK u otra) a la cual los nuevos desarrollos deban integrar sus registros de auditoría y trazabilidad, conforme a lo exigido en el Requerimiento N°8 del Anexo A, o si dicha trazabilidad debe resolverse exclusivamente a nivel de cada aplicación.

Respuesta: Sí, el Banco cuenta con IBM Qradar. El proveedor debe procurar dejar traza en archivos de log o syslog, el equipo Banco es el encargado de llevarlos a SIEM.

33. Se solicita al Banco confirmar si existe un formulario o plantilla estándar para presentar el dimensionamiento de equipamiento, licencias y almacenamiento exigido en el Requerimiento N°9 del Anexo A, a incluir junto con cada Solicitud de Cotización que implique infraestructura dedicada.

Respuesta: No existe un formato preestablecido.

34. Se solicita al Banco precisar si existe un umbral mínimo de cobertura de pruebas unitarias o un "quality gate" específico de Sonarqube Cloud (por ejemplo, ausencia de vulnerabilidades críticas/altas, porcentaje mínimo de cobertura) que los desarrollos deban cumplir antes de ser aceptados, conforme al proceso de Aseguramiento de Calidad descrito en el numeral 3.2 letra d) del Anexo A.

Respuesta: Se considera cobertura mayor a 80% para todo nuevo código, pero el Banco podrá modificar el umbral de considerarlo necesario, lo cual se informará al inicio de cada proyecto.

35. Se solicita al Banco precisar si los scripts de automatización de pruebas funcionales y no funcionales que desarrolle el Proveedor (Playwright, JMeter, Owasp ZAP) deben integrarse directamente en los pipelines de Azure DevOps existentes del Banco, o si el Proveedor debe mantener y ejecutar dichas pruebas en un entorno propio, entregando solo la evidencia de resultados.

Respuesta: En la generalidad, se requiere integrar en pipelines (nuevos o existentes, según sea el caso), pero debe ser confirmado con el equipo Banco para cada proyecto al inicio, para poder estimar adecuadamente el esfuerzo del proyecto.

36. El Requerimiento N°11 letra a) del Anexo A establece un tiempo máximo de conmutación entre sitios de 30 minutos ante contingencia. Se solicita al Banco

precisar si, adicionalmente, existe un objetivo de punto de recuperación (RPO, tolerancia máxima de pérdida de datos) de referencia que los desarrollos con plan de contingencia deban cumplir.

Respuesta: El objetivo del Banco es siempre RPO=0. Ambos umbrales (RPO, RTO) dependen de múltiples factores y algunos escapan del alcance de la aplicación u otro desarrollo. La arquitectura y diseño de un sistema será validado junto con el equipo Banco para asegurar que sea el que mejor se ajuste a los umbrales objetivos.

37. Se solicita al Banco Central de Chile precisar el horario hábil oficial aplicable al servicio de Soporte para efectos del cálculo de recargos por horario inhábil, toda vez que el encabezado del numeral 3.4 del Anexo A define el Horario Hábil entre las 8:29 y las 19:20 horas, mientras que la letra d) del mismo Requerimiento N°16 señala un horario normal entre las 08:30 y las 19:00 horas.

Respuesta: Revisar Aclaración N°5 y N°6. El soporte en horario inhábil es bajo demanda o para situaciones excepcionales (por extensión de un evento de soporte generado en horario hábil o para ventanas de trabajo programadas). El soporte permanente se debe considerar sólo en horario hábil

38. Se solicita al Banco informar si existen actualmente componentes de software identificadas para transferir al Servicio de Soporte desde el inicio del Contrato, por ejemplo, sistemas heredados de un proveedor saliente, o si dicho servicio solo se activará una vez completado el primer desarrollo ejecutado bajo este nuevo Contrato, conforme a lo señalado en el numeral 3.4 del Anexo A.

Respuesta: El servicio de soporte mensual comprende componentes desarrollados al amparo del contrato y desarrollados previamente por el proveedor, en el caso que aplique. Otros componentes existentes pueden quedar cubiertos por el contrato de soporte, previo acuerdo entre las partes (y transferencia de conocimiento según se requiera), como se señala en “Anexo A – Especificaciones Técnicas”, “1. Servicios a prestar”.

39. Se solicita al Banco precisar el mecanismo técnico mediante el cual el equipo de Soporte del Proveedor accederá a diagnosticar y resolver incidentes críticos reportados en horario inhábil (por ejemplo, VPN permanente, acceso a consola remota bajo solicitud, o guardia con activación telefónica), de forma de dimensionar correctamente el cumplimiento del SLA de 2 horas para fallas críticas del Requerimiento N°16.

Respuesta: El proveedor contará con acceso a entorno no productivo permanente mientras dure el contrato. Se espera que el soporte se active de manera telefónica o vía mensajería. El equipo Banco entregará información que se solicite y le corresponda, para que el proveedor pueda diagnosticar y elaborar una solución o mitigador. El tiempo que tome las actividades del equipo Banco no son imputables al proveedor.

40. Se solicita al Banco aclarar si el Arquitecto de Software y el Ingeniero DevOps/Automatización, perfiles que exigen años mínimos de experiencia conforme al Requerimiento N°13, deben formar parte del equipo mínimo de 10 profesionales de planta descrito en el Requerimiento N°12 (que solo detalla 3 Jefes de Proyecto, 5 Analistas/Programadores Senior, 1 QA/Tester y 1 Diseñador), o si basta con que dichos perfiles estén disponibles dentro de la dotación total de 20 trabajadores exigida en el Requerimiento N°15.

Respuesta: Ambos perfiles pueden existir en la dotación de planta y entrar a cada proyecto bajo demanda según se requiera.

41. Se solicita al Banco confirmar si existe un mínimo de trabajadores exigido para cada uno de los roles señalados en el Requerimiento N°15 (Jefes de Proyecto, Analistas/Programadores Senior, Arquitectos, Analistas QA/Testers funcionales y no funcionales, Ingenieros DevOps y Diseñadores Web), o si el Banco solo evaluará que la suma total de dichos roles alcance las 20 personas exigidas, sin una distribución mínima obligatoria por perfil.

Respuesta: El Banco no evaluará de forma específica por cada perfil, sólo a nivel global. Complementar con pregunta n°2.

42. Se solicita al Banco confirmar si el rol de Coordinador del equipo, exigido en el Requerimiento N°12, debe recaer necesariamente en uno de los 3 Jefes de Proyecto del equipo mínimo de planta, o si dicha coordinación puede ser asumida por otro perfil senior del equipo (por ejemplo, el Arquitecto de Software), siempre que cumpla la exigencia de acreditar experiencia en trabajos similares en los últimos 3 años.

Respuesta: No se requiere que el rol de coordinador recaiga en un perfil específico, pero se espera que sea un profesional senior con la autoridad suficiente para realizar las actividades de coordinación que se requieran con el equipo del proveedor.

43. Se solicita al Banco precisar el alcance funcional exigido al perfil de Diseñador Web señalado como obligatorio en los Requerimientos N°12 y N°15: si se refiere exclusivamente a diseño de interfaz y experiencia de usuario (UI/UX) para aplicaciones web, o si también comprende actividades de diseño gráfico, identidad visual u otros entregables de comunicación no asociados directamente al desarrollo de software.

Respuesta: Se refiere sólo a diseño de interfaz y experiencia usuario. Los elementos gráficos de identidad corporativa son provistos por el Banco.

44. Se solicita al Banco confirmar si los Servicios Específicos descritos en el numeral 1.3 del Anexo A (solicitados como "paquetes de horas" para un perfil particular, por ejemplo CI/CD, levantamiento de requerimientos o diseño de interfaces) siguen el mismo ciclo completo de Solicitud de Cotización, hitos de pago y documentación exigido para un Desarrollo completo (numeral 3.2), o si el Banco contempla un formato de cotización simplificado para este tipo de solicitudes acotadas.

Respuesta: No se considera un conjunto de hitos distintos a las dos modalidades planteadas, dependiendo de las características del proyecto, se utilizará una o la otra. Sin embargo, los entregables de cada hito podrán variar de acuerdo a la naturaleza del servicio que se solicite.

45. Dado que la elaboración de un plan de contingencia es opcional y queda sujeta a que el Banco la solicite para cada proyecto (Requerimiento N°11 letra a), se solicita precisar en qué etapa de la Solicitud de Cotización el Banco informará si un Desarrollo en particular requerirá dicho plan, de manera de dimensionar oportunamente la participación del Arquitecto de Software y las horas asociadas en la cotización correspondiente.

Respuesta: Todos los requerimientos deben ser entregados por el Banco antes del inicio de cada desarrollo o proyecto, para que el proveedor pueda evaluarlos y entregarlos como parte de la propuesta.

46. Se solicita al Banco confirmar si, cuando se solicite la capacitación técnica opcional descrita en el Requerimiento N°11 letra b), las horas destinadas a dicha actividad se cotizan como una línea adicional e independiente dentro de la Solicitud de Cotización del Desarrollo respectivo, o si deben absorberse dentro de las horas ya cotizadas del perfil que la dictará.

Respuesta: Todos los servicios deben valorizarse de forma conjunta, salvo que a) se solicite expresamente como servicio específico independiente (1.3 del Anexo A) o b) se trate de una actividad no contemplada inicialmente y se aborde mediante un control de cambios. En el segundo caso, los hitos de pago de la actividad adicional se homologarán a los del proyecto.

47. El Requerimiento N°7 señala que el Banco podrá realizar Ethical Hacking a través de un tercero especializado que le presta servicios. Se solicita al Banco confirmar que la ejecución de dichas pruebas no genera costo alguno para el Proveedor, y que su única responsabilidad asociada es la remediación de los hallazgos de seguridad (críticos, altos o medios) que resulten de ellas, sin perjuicio de que dicha remediación deba considerarse dentro de la planificación de cada Desarrollo.

Respuesta: Confirmado. El servicio de Ethical Hacking es de cuenta del Banco, el proveedor sólo debe considerar resolución de hallazgos. En la planificación se debe considerar el tiempo requerido para el 'pentest', resolución de hallazgos y 'retest'

de validación. Los plazos serán establecidos en acuerdo con el jefe de proyecto Banco.

48. El Requerimiento N°1 exige que el Proveedor "haga todos los esfuerzos" por buscar y proveer especialistas en Liferay y en bases de datos no estructuradas, sin exigir dotación propia obligatoria en dichas herramientas. Se solicita al Banco confirmar si este compromiso de mejor esfuerzo se evalúa como "Cumple/No Cumple" dentro de la Evaluación Técnica, o si se trata de una condición que solo se activa y se exige acreditar cuando el Banco efectivamente solicite un Desarrollo que las requiera durante la ejecución del Contrato.

Respuesta: No es necesario acreditar, en la propuesta técnica, experiencia o conocimiento de ambas herramientas señaladas, se abordará ante la eventualidad de que el Banco requiera un desarrollo de ese tipo.

49. El Requerimiento N°12 del numeral 3.3 del Anexo A exige un equipo mínimo de 10 profesionales de planta y el Requerimiento N°15 exige contar con, al menos, 20 trabajadores con contrato de trabajo.

Respuesta: El equipo de 10 personas es el estimado por el Banco como requerido para la prestación de los servicios. El equipo de 20 personas dice relación con la dotación del proveedor, que pueden estar o no prestando servicios al Banco.

50. Solicitamos al Banco confirmar si dicha dotación mínima debe encontrarse contratada y acreditada al momento de la presentación de la Oferta, o si basta con que se encuentre disponible antes del inicio de la vigencia del Contrato.

Respuesta: Al momento de presentación de la oferta. Complementar con pregunta n°65 y n°125.

51. Considerando que el Requerimiento N°12 del numeral 3.3 del Anexo A exige que los profesionales asignados al Banco cuenten con contrato indefinido con el Proveedor, solicitamos al Banco confirmar si es admisible completar la conformación del equipo de trabajo mediante nuevas contrataciones, comprometidas en la Oferta y formalizadas con anterioridad al inicio del servicio.

Respuesta: No. Los profesionales asignados al Banco deberán encontrarse contratados y acreditados al momento de la presentación de la oferta. Ver pregunta n°50.

52. El Requerimiento N°14 del numeral 3.3 del Anexo A exige demostrar experiencia del Proveedor en servicios similares (contratos vigentes, servicios a Instituciones Financieras y proyectos implementados), mientras que el Requerimiento N°13 regula la experiencia individual de los miembros del equipo.

Solicitamos al Banco confirmar si la experiencia exigida en el Requerimiento N°14 corresponde exclusivamente a la empresa oferente como persona jurídica, o si puede acreditarse total o parcialmente mediante la experiencia de los profesionales que conforman el equipo de trabajo propuesto.

Respuesta: El Banco evalúa ambos requisitos por separado, experiencia de la empresa y experiencia del equipo.

53. El numeral 3.4 del Anexo A define el Horario Inhábil (lunes a viernes entre las 19:30 y las 8:30 horas, sábados, domingos y festivos, previa solicitud del Banco) y el Requerimiento N°16, letra d), señala que la propuesta deberá considerar la prestación de servicios fuera del horario normal.

Solicitamos al Banco confirmar si el soporte en horario inhábil corresponde a un servicio de disponibilidad permanente (tipo 24x7) o si se presta exclusivamente bajo demanda, previa solicitud y coordinación con el Banco para eventos específicos.

Respuesta: Revisar Aclaración N°5 y N°6.

54. El Requerimiento N°15 del numeral 3.3 del Anexo A solicita contar con, al menos, 2 trabajadores con cursos y/o certificados en algunas de las herramientas o metodologías aplicables, e indicar la cantidad de personal con cursos o certificaciones en distintas materias.

Solicitamos al Banco confirmar si las certificaciones formales son un requisito obligatorio de admisibilidad de la Oferta Técnica, o si los cursos y la experiencia demostrable en dichas herramientas y metodologías constituyen antecedentes suficientes para acreditar el cumplimiento de este requerimiento.

Respuesta: Se requiere acreditar cursos o certificaciones. La experiencia se valora de forma independiente a ese requisito.

55. En relación con la conformación del equipo mínimo exigida en los Requerimientos N°12 y N°15 del numeral 3.3 del Anexo A, y los perfiles y experiencia definidos en el Requerimiento N°13, solicitamos al Banco confirmar si un mismo profesional puede desempeñar más de un rol dentro del equipo de trabajo, cuando reúna las competencias y la experiencia mínima exigida para cada uno de los perfiles involucrados.

Respuesta: Sí, un profesional puede desempeñar más de un rol en el equipo siempre que no comprometa el cumplimiento del cronograma establecido en cada proyecto.

56. El Requerimiento N°12 exige un equipo mínimo de 10 profesionales de planta, mientras que el Requerimiento N°13 define perfiles y experiencia mínima para siete roles (Jefe de Proyecto, Analista/Programador Senior, Arquitecto de software,

Analista QA/Tester funcional, Analista QA/Tester no funcional, Ingeniero DevOps/Automatización y Diseñador Web). Solicitamos al Banco confirmar si los perfiles de Arquitecto de software e Ingeniero DevOps/Automatización deben estar comprendidos dentro de los 10 profesionales del equipo mínimo asignado al Banco, o si pueden ser provistos como perfiles de apoyo compartidos, considerando que la canasta de comparación del numeral 9.4 les asigna 1.000 y 2.000 horas respectivamente.

Respuesta: Ver pregunta n°40.

57. El numeral 3.4 del Anexo A define el Horario Hábil como "de lunes a viernes entre las 8:29 y las 19:20 horas" y el Horario Inhábil como "de lunes a viernes entre las 19:30 y las 8:30 horas". Por su parte, el Requerimiento N°16, letra d), señala que la propuesta deberá considerar la prestación de servicios "en horario normal los días hábiles entre 08:30 y 19:00 horas". Solicitamos al Banco aclarar cuál de las definiciones prevalece para efectos de la cotización del Valor Hora en horario hábil e inhábil, y precisar el tratamiento de los tramos no cubiertos por ninguna de las dos definiciones (entre 19:20 y 19:30 horas, y entre 8:29 y 8:30 horas).

Respuesta: Revisar Aclaración N°5 y N°6

58. El numeral 6.1 de las Bases establece que el adjudicatario deberá presentar una garantía "por un monto equivalente al 10% del valor total de Contrato, incluido el impuesto correspondiente". Sin embargo, la cláusula NOVENA del Anexo B (Modelo de Contrato) fija dicha garantía en un monto determinado de \$6.500.000. Adicionalmente, la nota del numeral 9.4 precisa que el Banco no compromete la contratación de la cantidad de horas indicada en la canasta de comparación. Solicitamos al Banco aclarar cuál de ambas disposiciones prevalece y, en caso de aplicarse el 10%, precisar sobre qué base se calcula dicho porcentaje, considerando que el Contrato no establece un volumen de horas ni un valor total comprometido.

Respuesta: Revisar Aclaración N°3

59. ¿Cuál es la volumetría de las aplicaciones por tecnología y cuál es la previsión de desarrollos futuros?

Respuesta: El Banco no contempla compartir información detallada de la volumetría de aplicaciones por tecnología. Respecto de la previsión de desarrollos futuros, considerar a modo referencial que la mayor parte de los proyectos utilizan un stack tecnológico que combinan Java/ACE/MQ. Otro conjunto importante se crean sobre tecnologías MS (plataformas .NET, ASP .NET, IIS, SQLServer). Una proporción reducida de proyectos se realizan en entorno Azure. En todos ellos se puede utilizar React, Angular o javascript puro. Esta información es sólo referencial y no es posible asegurar que la proporción se mantenga durante la vigencia del contrato.

60. ¿Se prevé continuidad entre los distintos proyectos, de modo que al finalizar uno sea posible iniciar el siguiente? En caso contrario, ¿es posible que existan períodos sin proyectos en ejecución? De ser así, ¿cuál es la duración promedio o estimada de esos períodos?

Respuesta: El Banco no puede asegurar volúmenes de demanda, pero usualmente no existen períodos sin múltiples proyectos en curso, aunque puede existir variación en el volumen a lo largo del año. La cantidad de proyectos a manejar debe ser establecida de común acuerdo, en atención a la capacidad del equipo del proveedor y del equipo Banco.

61. ¿Qué dimensión o alcance tendrán habitualmente los requerimientos que se soliciten? ¿Se tratará principalmente de evolutivos menores o también de desarrollos de mayor envergadura? Asimismo, ¿cuál es el rango estimado, tanto en horas de esfuerzo como en plazo de ejecución, de las solicitudes más habituales?

Respuesta: El contrato puede ser utilizado tanto para requerimientos menores como proyectos de mayor envergadura. El rango habitual es altamente variable (20 hrs. o 1200 hrs.) y el Banco no compromete volúmenes ni tamaño de proyectos.

62. ¿Los trabajos que se definirán corresponderán principalmente al desarrollo de nuevas aplicaciones o a la evolución y mantenimiento de aplicaciones existentes? En caso de contemplarse ambos tipos de iniciativas, ¿qué proporción o volumen estimado se prevé para cada una?

Respuesta: Corresponde a ambos, no es posible entregar una proporción.

63. En relación con las comunicaciones, ¿será necesario habilitar una línea de comunicaciones dedicada para el acceso remoto a los entornos del Banco Central, o se permitirá el acceso mediante una VPN sobre Internet, utilizando los mecanismos de seguridad que defina el Banco Central?

Respuesta: Ver preguntas n°24 y n°39.

64. En las bases se establece que no se permite la subcontratación del servicio. En ese contexto, ¿se considera subcontratación la participación de profesionales contratados por otras empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial, o dicha modalidad está permitida?

Respuesta: Se requiere que el equipo tenga relación contractual laboral con el proveedor adjudicado. No obstante servicios específicos y especializados pueden ser subcontratados. Revisar aclaración N° 8

65. Se indica que "los profesionales asignados al Banco deberán contar con un contrato indefinido por parte del Proveedor". ¿Este requisito debe cumplirse al momento de la presentación de la oferta

Respuesta: Ver pregunta n°50.

66. ¿Existe la posibilidad de prorrogar el plazo de presentación de las ofertas hasta el 17 de agosto? Esta extensión nos permitiría elaborar una propuesta más completa y detallada, en beneficio de la calidad de la oferta presentada.

Respuesta: Revisar aclaración N°1

67. Considerando la cantidad, complejidad y relevancia de las consultas y observaciones técnicas, operativas, comerciales y contractuales identificadas durante la revisión de las Bases de Licitación, solicitamos respetuosamente al Banco, se otorgue un plazo adicional de al menos dos semanas corridas para la preparación y presentación de la Oferta Técnica y Económica, a partir de la absolución de consultas.

Respuesta: Revisar Aclaración N°1

68. Ethical Hacking aparece como actividad mínima del cronograma, aunque en otros apartados se indica que podría realizarse cuando corresponda, por favor aclarar de manera concreta si estas actividades se deben incluir en la cotización? ó confirmar si serán desarrolladas por el banco o su proveedor.

Respuesta: Ver pregunta n°47

69. Notamos que la garantía de 1 mes podría renovarse sucesivamente ante fallas, sin precisarse si la renovación aplica a toda la solución, al componente afectado o a un período determinado, por favor confirmar el alcance y límites de dicha renovación.

Respuesta: Se da cumplimiento a la garantía cuando se cumplen: a) finaliza la marcha blanca, y b) transcurrido 1 mes sin presentarse fallas en ninguno de los componentes en el alcance del proyecto.

70. Agradecemos informar los canales oficiales para registrar incidentes, la herramienta de gestión de tickets, el mecanismo de escalamiento y si existe cobertura fuera de horario hábil, fines de semana o festivos.

Respuesta: El medio y niveles de escalamiento para reportar incidentes al proveedor debe ser parte de la propuesta técnica. El Banco cuenta con procedimientos y herramientas para reportarlos internamente. Ver pregunta n°37.

71. Solicitamos confirmar si los tiempos indicados en los SLAs para fallas críticas, medianas y leves corresponden exclusivamente al tiempo de respuesta inicial o si incluyen diagnóstico, mitigación, restauración y solución definitiva

Respuesta: Ver pregunta n°70.

72. Por favor aclarar para los servicios de desarrollo, quien sera el responsables por la fase de certificación de calidad de software? El mismo equipo de desarrollo? Ó el banco asignará un equipo responsable para el desarrollo de pruebas? Cuáles serán los tiempos de respuesta y el modelo de orquestación de las partes?

Respuesta: El Banco cuenta con servicio de aseguramiento de calidad independiente, pero no exime al proveedor de realizar las actividades de certificación de calidad necesarias antes de las entregas al Banco. La orquestación entre diversos equipos es responsabilidad del jefe de proyecto Banco.

73. Agradecemos precisar las capacidades, cuotas, conectividad, cuentas, permisos, ventanas de uso y restricciones de los ambientes de desarrollo, pruebas y producción, tanto on-premise como Azure que el Banco asignará al contratista para los servicios a proveer? Confirmar si todo licenciamiento e infraestructura sera provisto por el Banco? ó si por el contrario se debe contemplar algun tipo de costo para estos rubros dentro de la estructura financiera?

Respuesta: Ver pregunta n°16.

74. Por favor aclarar si el Banco va a realizar algun tipo de coordinación o gestión de los profesionales solicitados en el requerimiento 12? Considerando que es un servicio por favor aclarar si la gestión sera de parte del Banco o del proveedor?

Respuesta: La gestión del equipo del proveedor corresponde al proveedor. El Banco solicita la figura de jefe de proyecto y coordinador para el seguimiento de las actividades del proyecto.

75. Por favor aclarar si la solicitud de presentación de CVs para los profesionales del requerimiento 12, es necesario para la presentación de la oferta técnica y económica? Ó si por el contrario solo se presentarán CVs del proveedor seleccionado en etapa posterior?

Respuesta: Es requerido para evaluación de la propuesta técnica.

76. Por favor confirmar si la experiencia requerida en Requerimiento N°14: Experiencia del Proveedor, debe ser en Chile únicamente? Puede ser experiencia de otras filiales de la compañía en el sector Banca?

Respuesta: No es requisito que sea experiencia local, pero la experiencia debe corresponder a la empresa chilena participante en la Licitación.

77. Por favor confirmar si el Banco va a evaluación o selección de profesionales parte del servicio? Si no es así por favor aclarar cual es el propósito del Requerimiento N°13: Experiencia del Equipo de Trabajo?

Respuesta: El Banco no realizará evaluación o selección de profesionales. Como parte de la evaluación técnica, el Banco evaluará que el equipo tenga la experiencia requerida para la provisión de los servicios contratados.

78. Notamos que el Requerimiento 12 establece un equipo mínimo de 10 profesionales, mientras el Requerimiento 15 exige al menos 20 trabajadores con contrato. Adicionalmente, los perfiles de Arquitecto, DevOps y QA no funcional aparecen en la valorización y experiencia, pero no quedan expresamente incluidos en el equipo mínimo. Agradecemos confirmar la dotación exigible, dedicación y disponibilidad de cada perfil.

Respuesta: Ver preguntas n°40, n°41, n°42, n°49, n°125.

79. Con respecto a Requerimiento N°6: Desempeño, para dimensionar las soluciones y definir pruebas de desempeño, solicitamos informar volúmenes actuales y proyectados de transacciones, usuarios concurrentes, tamaños de mensajes/archivos, crecimiento esperado a 24 meses y ventanas de mayor demanda.

Respuesta: Ver pregunta n°28 y n°29.

80. Solicitamos informar las obligaciones aplicables al tratamiento de datos personales, información sensible y datos de prueba, incluyendo anonimización, retención, eliminación segura, ubicación de datos, notificación de incidentes y restricciones de acceso remoto.

Respuesta: En el caso que la empresa tenga acceso a datos personales con motivo de los servicios se sujeta a lo señalado en la cláusula VIGECIMASEGUNDA que se incluye entre las modificaciones contractuales contenidas al inicio de este documento.

En el caso del Banco, el tratamiento de los datos personales se rige por lo establecido en la Ley sobre Protección de la Vida Privada, N°19.628 y sus modificaciones.

81. Solicitamos compartir las políticas, estándares, checklists y criterios de severidad de vulnerabilidades, auditoría, retención de registros, gestión de secretos, cifrado y protección de información que deberán aplicarse.

Respuesta: No está contemplado compartir este tipo de información como parte del proceso de licitación.

82. Agradecemos precisar qué entiende el Banco por “componente de software”: ¿incluye aplicaciones completas, módulos, APIs, integraciones, procesos batch, pipelines CI/CD, componentes de datos y/o infraestructura como código?

Respuesta: Se consideran todos ellos y eventualmente otros que estén en el alcance de un proyecto de desarrollo de software.

83. Para dimensionar correctamente la capacidad requerida, solicitamos informar la cartera inicial de iniciativas, cantidad estimada de proyectos por año, distribución por complejidad y tecnologías previstas.

Respuesta: Ver pregunta n°9, n°59, n°60, n°61 y n°62.

84. Solicitamos un inventario de aplicaciones, plataformas, bases de datos, integraciones y componentes que potencialmente podrían quedar bajo desarrollo o soporte, indicando tecnología, versión, criticidad, propietario y estado actual.

Respuesta: No está contemplado compartir este tipo de información como parte del proceso de licitación.

85. Notamos una posible tensión entre la valorización por horas unitarias y el pago de los desarrollos contra hitos porcentuales. Agradecemos confirmar cómo se calculará el precio de cada hito, cómo se controlarán las horas efectivamente utilizadas y cómo se tratarán diferencias entre horas estimadas y reales.

Respuesta: Ver preguntas n°44 y n°46. Referirse a “Anexo B, QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio”.

86. Agradecemos confirmar si el soporte mensual de 20 horas cubre exclusivamente componentes desarrollados durante el contrato, componentes desarrollados históricamente por el proveedor, componentes existentes del Banco o una combinación de estas categorías?

Respuesta: Ver pregunta n°38.

87. Notamos que las Bases Administrativas establecen una garantía equivalente al 10% del valor total del contrato, con vigencia superior en 120 días al término, mientras el Anexo B indica \$6.500.000 y 30 días. Agradecemos confirmar cuál condición prevalecerá.

Respuesta: Revisar Aclaración N°3

88. Agradecemos confirmar si la presente licitación corresponde a un contrato marco de capacidad bajo demanda, sin compromiso de consumo mínimo por parte del Banco, o si existe una demanda mínima anual esperada o garantizada.

Respuesta: Sí. La presente licitación corresponde a un contrato marco bajo demanda. El Banco no garantiza consumos mínimos, cantidades de horas, número de proyectos ni niveles de facturación durante la vigencia del contrato. Ver preguntas n°9, n°60 y n°61.

89. Agradecemos confirmar si las cantidades de horas y 60 meses de soporte utilizadas para comparar las ofertas constituyen una estimación referencial, un consumo mínimo, un consumo máximo o ninguna obligación de contratación.

Respuesta: Las cantidades de horas y meses de soporte utilizadas para la evaluación económica son únicamente referenciales y tienen por objeto permitir la comparación de las ofertas. Ver pregunta n°11.

90. Agradecemos confirmar si el Banco entregará una matriz de versiones autorizadas por tecnología y cómo se gestionarán cambios de versión durante la vigencia del contrato.

Respuesta: El Banco no contempla entregar dicha información como parte de la licitación. Eventuales ajustes que deban ser realizados en los desarrollos producto de actualizaciones o cambios de versión, serán indicados por el Banco al inicio de cada proyecto y deben ser evaluados como parte de los requerimientos o, en su defecto, como control de cambios cuando aplique.

91. Agradecemos indicar el flujo formal de control de cambios, autoridades de aprobación, formato requerido y tratamiento de impactos en alcance, horas, precio, hitos y fechas.

Respuesta: Cualquier cambio que derive en variación del alcance, cronograma o costo deben ser aprobados por los encargados técnicos de ambas partes establecidos en el contrato. Serán los encargados técnicos los responsables de aplicar el flujo de validación que corresponda a los procedimientos internos de cada una de las partes.

Todas las actividades a realizar que deriven de un control de cambios, no deben ser ejecutadas hasta que se establezca su aprobación formal.

92. Para los servicios de desarrollo, solicitamos compartir los criterios de entrada y salida para cada etapa, defectos permitidos, cobertura mínima de pruebas, documentación obligatoria y reglas para rechazos parciales o nuevas iteraciones.

Respuesta: Estos se establecerá en el marco de cada proyecto.

93. Agradecemos confirmar los criterios para determinar cuándo una capacitación es necesaria, así como número esperado de asistentes, modalidad, duración, ubicación, materiales y perfil responsable.

Respuesta: Cuando un sistema sea suficientemente complejo que para su operación se requiera una instrucción inicial antes de que el usuario pueda utilizarlo. Esta situación es infrecuente y considerada de ocurrencia excepcional.

94. Solicitamos indicar qué actividades de actualización tecnológica se consideran incluidas en el servicio base, cuáles se cotizarán aparte y quién asumirá licencias, pruebas de regresión, migraciones y ventanas de cambio.

Respuesta: Ver pregunta n°16.

95. Agradecemos establecer el umbral que distingue una mantención menor de una nueva solicitud de cotización, considerando esfuerzo, riesgo, cantidad de componentes, impacto y duración?

Respuesta: Corresponde a lo indicado en Requerimiento N°16, c) Mantenciones o Requerimientos Menores.

96. Solicitamos indicar qué licencias, suscripciones, ambientes y componentes de infraestructura serán provistos por el Banco y cuáles deberán ser considerados por el proveedor.

Respuesta: Ver pregunta n°16. El alcance del contrato aplica a servicios profesionales.

97. Agradecemos precisar las condiciones para reemplazar profesionales, incluyendo causales, plazo máximo, equivalencia de experiencia, aprobación del Banco y continuidad durante vacaciones o ausencias.

Respuesta: Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo 5 de la cláusula DECIMA: Personal, las condiciones de reemplazo deberán resguardar la continuidad del

servicio y el cumplimiento de los requisitos establecidos para los perfiles comprometidos en la oferta.

98. Solicitamos informar las herramientas corporativas de monitoreo, logging, tracing, alertamiento, CMDB y gestión de eventos que deberán utilizarse, junto con las métricas y umbrales requeridos.

Respuesta: Las herramientas de monitoreo y gestión de eventos están fuera del alcance del servicio, al igual que el acceso a CMDB. Las herramientas de logging y tracing a utilizar son aquellas que se puedan utilizar en el contexto del desarrollo (ejemplo: frameworks tales como log4j2 o slf4j).

99. Agradecemos confirmar si la empresa podrá proponer aceleradores, IA/LLMs, frameworks, componentes reutilizables o automatizaciones propias, y bajo qué modelo de licencia, transferencia o soporte.

Respuesta: El proveedor podrá proponer herramientas adicionales a las disponibles. Corresponderá al Banco decidir sobre su adopción o descarte, previo a su utilización en cualquier iniciativa, en función de lo que mejor se adapte a sus intereses.

100. Agradecemos confirmar si el Banco contempla o permite el uso de inteligencia artificial generativa, asistentes de código, automatización de pruebas, AIOps o analítica predictiva, y cuáles son las restricciones de seguridad y tratamiento de datos

Respuesta: El Banco no tiene contemplado proveer acceso a herramientas de este tipo para el proveedor. Complementar con respuesta n°24 y n°80.

101. Solicitamos informar el modelo esperado de transferencia de conocimiento, cantidad de sesiones, destinatarios, documentación mínima, participación del equipo de operación y criterios de aceptación de la transferencia.

Respuesta: Referirse al Requerimiento n°11, b) Capacitación técnica de la solución. La cantidad de sesiones, destinatarios, participación y criterios de aceptación dependerá de cada proyecto.

102. Por favor aclarar si los servicios deben ser prestados de manera presencial en Chile, o si los servicios pueden ser prestados de manera remota desde otros países Latam?

Respuesta: Sí, los servicios pueden ser prestados de manera remota desde otras geografías, siempre que los profesionales mantengan relación contractual laboral con el proveedor. Ver pregunta n°1.

103. Para orientar la solución a resultados de negocio, solicitamos información sobre los principales incidentes, problemas recurrentes, cuellos de botella, deuda técnica, causas de indisponibilidad y oportunidades de mejora identificadas por el Banco.

Respuesta: Como se trata de una propuesta para contrato marco, no aplica orientar una solución específica. Los espacios de mejora varían de una aplicación a otra y pueden abarcar aspectos de negocio (funciones no implementadas), como aspectos técnicos de robustez, necesidades de integración y actualización tecnológica, entre otros.

104. Solicitamos compartir el flujo de trabajo esperado en Azure DevOps, estrategia de ramas, gates de calidad, cobertura mínima, aprobaciones, gestión de artefactos, escaneo de dependencias y proceso de promoción entre ambientes.

Respuesta: El flujo de trabajo estará a cargo del jefe de proyecto Banco. El proveedor contará con acceso no administrativo a un proyecto en Azure DevOps y a una rama de los repositorios que se requieran. Las entregas formales deberán ser a través de un pull request y las pruebas serán ejecutadas como parte del pipeline. Los despliegues en ambientes de pruebas y producción cuentan con los autorizadores respectivos. Complementar con pregunta n°34. Mayor detalle de la metodología podrá ser entregada al proveedor adjudicado.

105. Agradecemos confirmar el procedimiento para proponer, evaluar, aprobar y costear licencias distintas de las disponibles en el Banco, incluyendo licencias temporales, comerciales, open source y servicios cloud.

Respuesta: Ver preguntas n°16, n°33 y n°96.

106. Agradecemos confirmar si la prohibición de subcontratación se extiende a utilizar fabricantes, proveedores cloud, especialistas certificados, laboratorios de ethical hacking o servicios licenciados de terceros.

Respuesta: De acuerdo con la Aclaración N.º 8, podrán subcontratarse actividades no esenciales para la prestación del servicio, siempre que hayan sido declaradas en la oferta técnica y previamente aceptadas por el Banco. En todo caso, la Empresa mantendrá la responsabilidad íntegra por la ejecución y calidad de los servicios. Respecto del uso de plataformas o servicios cloud, sólo podrán utilizarse aquellos provistos o previamente autorizados por el Banco. Ver también preguntas N.º 16, N.º 47 y N.º 64.

107. Agradecemos confirmar cómo se seleccionará la metodología para cada solicitud, quién la aprueba y cómo se tratarán proyectos híbridos o con entregas incrementales bajo los hitos definidos.

Respuesta: Se definirá a juicio único del Banco la metodología a utilizar, primando el criterio de extensión del plazo para decidir sobre una u otra alternativa.

Las entregas incrementales tendrán el fin de disminuir el riesgo del proyecto para ambas partes, no establecen hitos de pago intermedios.

108. Solicitamos informar la proporción esperada de trabajo presencial, remoto e híbrido, ubicación de las actividades, requisitos de acceso físico, ventanas presenciales y tratamiento de gastos de traslado.

Respuesta: La modalidad de prestación de los servicios (presencial, remota o híbrida) dependerá de la naturaleza de cada requerimiento. Los costos asociados a la prestación del servicio deberán considerarse en las tarifas ofertadas. La prestación de servicios es primordialmente remota, para casos excepcionales, los esquemas híbrido o presencial podrán ser solicitados por el Banco y establecidos de común acuerdo con el proveedor.

109. Agradecemos confirmar qué certificaciones o cursos son obligatorios, su vigencia mínima, equivalencias aceptables y si deben pertenecer a los profesionales asignados o a la dotación total.

Respuesta: No existe una lista específica de cursos o certificaciones obligatorias, basta con que sean aplicables a la naturaleza del servicio y al equipo de trabajo que se proponga para proveer servicios al Banco.

110. Solicitamos confirmar el formato de acreditación de experiencia, si se aceptan referencias confidenciales o cartas de clientes, y qué información mínima debe entregarse cuando existan restricciones de divulgación.

Respuesta: Ver pregunta n°14.

111. Observamos que el esquema Agile no explicita un hito equivalente para aprobación de arquitectura, diseño técnico y documentación final. Agradecemos confirmar los entregables y aprobaciones obligatorias en proyectos Agile.

Respuesta: Esa modalidad está pensada para proyectos de pequeña envergadura (Ejemplos: aplicaciones de formularios simples, mantenciones menores, MVP, prototipos, mockups, servicio Web a integrar en otro proyecto, etc.).

En caso de iniciativas que requieran modificaciones sustanciales a la arquitectura o diseño, se aplicará el modelo de 5 hitos.

112. Agradecemos confirmar quién certifica cada tipo de labor, qué evidencias son obligatorias, cuáles son los criterios de aprobación y si existe aprobación tácita cuando el Banco no formula observaciones dentro del plazo.

Respuesta: La recepción conforme de los entregables de cada hito corresponde al Banco, el jefe de proyecto asignado por parte del Banco será encargado de entregarla o gestionarla en caso de que se trate de otra unidad. Los plazos para estas actividades deben ser acordados al inicio del proyecto y no se contempla aprobación tácita de ningún entregable.

113. Agradecemos precisar qué notebooks, software de escritorio, herramientas y elementos de trabajo debe proveer Stefanini, y cuáles serán entregados por el Banco.

Respuesta: El Banco facilitará entornos de trabajo virtuales para el proveedor. Corresponderá la empresa entregar equipos físicos con el software necesario, mediante los cuales el equipo se conectará al entorno provisto por el Banco. Complementar con pregunta n°24.

114. Solicitamos incluir o compartir el procedimiento de término y transición del servicio, incluyendo entrega de código, repositorios, documentación, credenciales, inventario, conocimiento, soporte de transición y responsabilidades del proveedor sucesor.

Respuesta: Se trata de un contrato marco por proyecto. Para cada proyecto se especificará el conjunto de requerimientos que será necesario abordar, entre los cuales pueden ir funcionales y técnicos. Se otorga acceso sólo en el marco del proyecto y sólo los repositorios que se requieran. Cada proyecto contará con un conjunto de entregables, entre los que se considera documentación.

115. Solicitamos informar si el Banco proveerá datos anonimizados o sintéticos para pruebas, así como las restricciones para utilizar datos productivos o copias de bases en ambientes no productivos.

Respuesta: Ver pregunta n°80

116. Solicitamos confirmar si las multas por desarrollo y soporte son acumulables, cuál es la base exacta de cálculo, cómo se tratan incumplimientos concurrentes y si existe un límite total de responsabilidad contractual.

Respuesta: Las multas de Desarrollo y Soporte se aplicarán según lo establecido para cada servicio en el Contrato. Su cálculo se realizará sobre el valor del servicio afectado y, en todos los casos, las deducciones no podrán exceder del 20% del

precio o tarifa aplicable a dicho servicio, sin perjuicio de las demás facultades contractuales del Banco

117. Solicitamos confirmar el flujo de aprobación de facturas, responsables, documentación soporte, plazo de revisión, tratamiento de observaciones y condiciones para facturar horas adicionales de soporte.

*Respuesta: Ver cláusula **QUINTO: Forma y lugar de pago del Servicio del Modelo de Contrato**. Las horas adicionales de soporte deberán contar con aprobación previa del Banco antes de su ejecución*

118. Agradecemos confirmar si las renovaciones automáticas mantienen las tarifas originales, si existe reajuste, cómo se actualiza la garantía y si pueden modificarse perfiles, bolsas de horas o condiciones de soporte.

Respuesta: Ver respuesta N° 8. La garantía deberá mantenerse vigente según las condiciones establecidas en las Bases y el Contrato. Cualquier modificación de perfiles, cantidades de horas o condiciones de soporte deberá ser acordada entre las partes cuando corresponda, de conformidad con los mecanismos contemplados en el Contrato

119. Agradecemos confirmar cómo se interpreta el límite de perjuicios indemnizables frente a multas, sanciones regulatorias, propiedad intelectual, confidencialidad, incidentes de seguridad y obligaciones laborales.

Respuesta: El límite de responsabilidad es el establecido en el párrafo primero de la cláusula vigesimosegunda del modelo, no aplica respecto a la letra f).

120. Agradecemos confirmar si la reoferta puede modificar únicamente tarifas unitarias o también supuestos, estructura de equipo, condiciones de servicio y vigencia de la oferta.

Respuesta: No es posible, es una re oferta solamente de los valores económicos propuestos.

121. ¿El Banco contempla un volumen mínimo de contratación durante la vigencia inicial y sus eventuales renovaciones, expresado en horas por perfil, cantidad de proyectos, monto mínimo facturable o valor mensual mínimo de soporte?

Respuesta: No. El Banco no contempla volúmenes mínimos de contratación, cantidades mínimas de horas por perfil, número mínimo de proyectos, montos mínimos facturables ni valores mínimos de soporte durante la vigencia inicial ni sus eventuales renovaciones. Ver pregunta n°9, n°59, n°60, n°61 y n°62.

122. ¿Existe un presupuesto máximo, techo de contratación, monto máximo por período o límite máximo de horas que el Banco podrá solicitar durante la vigencia y renovaciones?

Respuesta: No. El Banco no establece un presupuesto máximo, techo de contratación, monto máximo por período ni un límite máximo de horas a solicitar durante la vigencia del contrato o sus renovaciones. Ver pregunta n°9.

123. ¿Las horas y meses indicados en el numeral 9.4 son exclusivamente referenciales para comparar ofertas o representan una estimación razonable de consumo para efectos de planificación de capacidad?

Respuesta: Las horas y meses de soporte indicados en el numeral 9.4 tienen carácter referencial y se utilizan exclusivamente para efectos de valorización y comparación de las ofertas económicas. No constituyen una estimación de consumo, ni un compromiso mínimo o máximo de contratación por parte del Banco. Ver pregunta n°89.

124. Si no existe consumo mínimo garantizado, ¿debe el proveedor mantener disponible el equipo mínimo aun sin solicitudes activas? En caso afirmativo, ¿cómo se remunerará dicha disponibilidad?

Respuesta: Ver pregunta n°9 y n°49. No se requiere mantener equipo sin solicitudes disponibles.

125. ¿Los profesionales del equipo mínimo deben estar dedicados exclusivamente al Banco? ¿Cuál es la dedicación mínima esperada por perfil?

Respuesta: El Banco no tiene preestablecida una dedicación exclusiva mínima global ni por proyecto, pero solicitará el cumplimiento del cronograma y la estimación horas/dedicación comprometidos para cada proyecto.

126. ¿Qué actividades deben incluirse en las tarifas unitarias: reuniones, documentación, gestión, pruebas, despliegues, seguridad, correcciones, marcha blanca, garantía y capacitación?

Respuesta: El proveedor deberá identificar las actividades a incluir. Considerar que el Banco solicita valores por perfiles, no por tipo de actividad.

127. ¿Las horas no utilizadas se consideran ejecutadas al término del período de acumulación? ¿Se facturan aunque el Banco no solicite actividades? ¿Qué ocurre con ellas al término del contrato?

Respuesta: Consultar “Anexo A – Especificaciones Técnicas”, “1.2 Servicios de Soporte”. El servicio de soporte se factura mensualmente, independientemente de si las 20 horas son utilizadas o no. Las horas no utilizadas podrán acumularse por un máximo de 3 meses.

En el caso que el contrato este por finalizar y existan horas acumuladas estas podrán ser utilizadas como máximo hasta el término de la vigencia del contrato

128. ¿Las horas adicionales requieren autorización previa mediante orden de compra, solicitud formal, correo del interlocutor válido u otro mecanismo? ¿Existe un límite mensual?

Respuesta: Las horas adicionales deben ser aprobadas por el encargado del contrato por parte del Banco, previo a su ejecución. No se establece un límite mensual predefinido para su utilización; su requerimiento dependerá de las necesidades del Banco y de la correspondiente aprobación previa

129. ¿Cuál será la unidad mínima de facturación: hora completa, fracción de hora, bloques de 30 minutos u otra? ¿Qué reglas de redondeo aplican?

Respuesta: Se debe facturar por hora o fracción de hora. Aplicando proporcionalmente el valor hora ofertado.

130. ¿Se deben presentar tarifas diferenciadas para cada perfil? ¿Se aceptarán perfiles equivalentes, combinados o adicionales?

Respuesta: Se deben presentar tarifas diferenciadas por perfil según el formato solicitado por el Banco.

131. ¿Cuál será la estructura tarifaria para horario hábil, inhábil, sábados, domingos, festivos, ventanas nocturnas y emergencias? ¿Qué definición de horario prevalece?

Respuesta: Para efectos de la oferta económica, prevalecen las definiciones de horario hábil e inhábil establecidas en las Aclaraciones N°5 y N°6.

132. ¿Las tarifas podrán reajustarse durante la vigencia y renovaciones? En caso afirmativo, ¿qué índice, periodicidad, fecha base y límites aplican?

Respuesta: Véase aclaración 2.. Las tarifas se reajustarán anualmente de acuerdo con la variación del IPC de los 12 meses inmediatamente anteriores, aplicándose el primer reajuste al cumplirse el primer año de vigencia del Contrato si están en pesos. En caso de estar en UF no se contemplan reajustes porque este índice ya contiene el reajuste

133. ¿La oferta debe presentarse en pesos chilenos o se permite UF, dólares u otra moneda? ¿Qué tipo de cambio aplica a comparación y pago?

Respuesta: La oferta podrá presentarse en pesos chilenos, UF o moneda extranjera. Para efectos de comparación, las ofertas serán convertidas a una misma unidad monetaria o de reajustabilidad utilizando las paridades de monedas publicadas por el Banco Central de Chile vigentes al día fijado como plazo máximo para la presentación de las ofertas. En caso de precios expresados en moneda extranjera o UF, los pagos se efectuarán conforme a lo establecido en la cláusula QUINTO del Modelo de Contrato.

134. ¿Qué impuestos, retenciones, derechos o cargos adicionales deben incluirse, especialmente para servicios remotos, presenciales, desde el extranjero o con terceros?

Respuesta: La oferta deberá incluir todos los impuestos, derechos, aranceles, permisos, comisiones, honorarios y demás costos necesarios para la prestación de los servicios, conforme a lo establecido en el numeral 5.3 Oferta Económica de las Bases y en la cláusula CUARTO: Precio del Servicio del Modelo de Contrato

135. ¿Los traslados, estacionamientos, alimentación, alojamiento, viáticos, horas de viaje y desplazamientos deben incluirse en tarifas o podrán reembolsarse separadamente?

Respuesta: Todos los costos deben incluirse en la tarifa ofertada.

136. ¿Qué equipamiento, licencias, conectividad, accesos y herramientas serán provistos por el Banco y cuáles deberá asumir el proveedor?

Respuesta: Ver preguntas n°16. Corresponderá al proveedor suministrar los equipos y herramientas necesarias para su personal, mientras que las plataformas, ambientes y herramientas indicadas en las Bases serán provistas por el Banco

137. ¿Las licencias, suscripciones, soporte de fabricantes, herramientas de pruebas, certificados y componentes comerciales serán provistos por el Banco o deben incluirse en la oferta?

Respuesta: Ver preguntas n°16. Respecto de las herramientas y plataformas señaladas en las Bases, éstas serán provistas por el Banco. Cualquier herramienta o componente adicional propuesto por el proveedor deberá ser previamente evaluado y aprobado por el Banco.

138. ¿Quién asumirá los costos de cómputo, almacenamiento, bases de datos, redes, transferencia, monitoreo, seguridad, respaldos y alta disponibilidad en Azure?

Respuesta: Ver preguntas n°16. El alcance de esta contratación corresponde a la prestación de servicios profesionales.

139. ¿Cuál es la cantidad estimada de proyectos, solicitudes de desarrollo y mantenciones durante el primer año y cada renovación?

Respuesta: Ver pregunta n°9 y n°75

140. ¿Cuál es la distribución esperada de iniciativas por complejidad y qué rangos de horas o duración corresponden a cada categoría?

Respuesta: Ver pregunta n°9, n°59 y n°61

141. ¿Cuántos proyectos y solicitudes de soporte podrían ejecutarse simultáneamente?

Respuesta: Ver pregunta n°9 y n°61

142. ¿Cuál es el volumen actual y proyectado de usuarios, concurrencia, transacciones, mensajes, archivos, datos almacenados y procesos batch?

Respuesta: Ver pregunta n°28

143. ¿Cuántos componentes, aplicaciones, APIs, procesos e integraciones se espera incorporar al soporte? ¿Cuál es el volumen histórico mensual de incidentes por severidad?

Respuesta: Ver pregunta n°28

144. ¿Cuál es el modelo operativo vigente, equipos involucrados, herramientas, volumen de tickets, principales incidentes y tiempos actuales de atención y solución?

Respuesta: Ver pregunta n°70. Se hace presente que, por la naturaleza de la presente licitación, el Banco no contempla compartir información detallada de su operación interna, volúmenes históricos, incidentes o métricas operacionales distintas de las expresamente señaladas en las Bases y sus aclaraciones

145. ¿Cuáles son los principales problemas que el Banco busca resolver y qué indicadores de mejora espera obtener?

Respuesta: El contrato tiene por objeto abordar proyectos de desarrollo, mantención y soporte de software. Los objetivos e indicadores de resultado se definirán, cuando corresponda, en el contexto de cada requerimiento o proyecto específico.

146. ¿Se contempla una etapa formal de transición con transferencia de conocimiento, revisión documental, levantamiento técnico y configuración de accesos? ¿Cuál será su duración y valorización?

Respuesta: Ver pregunta n°114.

147. ¿Cuál es el nivel de disponibilidad y actualización de la documentación de los sistemas que podrían quedar bajo soporte?

Respuesta: La documentación necesaria se entregará para cada proyecto.

148. ¿Se requiere acompañamiento a un proveedor sucesor al término del contrato? ¿Qué entregables, duración y dedicación se esperan?

Respuesta: No, no está en el alcance del servicio.

149. ¿Se excluirán multas cuando los atrasos sean atribuibles a falta de información, accesos, ambientes, datos, aprobaciones o disponibilidad de usuarios del Banco?

Respuesta: Las multas son aplicables solo cuando son imputables a la Empresa.

150. ¿Cómo se compatibiliza el límite de responsabilidad contractual con multas, indemnizaciones, sanciones, propiedad intelectual y protección de información?

Respuesta:: El límite de responsabilidad no deja sin efecto las multas, obligaciones de confidencialidad, responsabilidades por propiedad intelectual ni las sanciones o indemnizaciones específicamente reguladas en el contrato.

151. ¿Se exigirán seguros de responsabilidad civil, profesional, ciberseguridad, accidentes, daños a terceros o propiedad intelectual? ¿Cuáles serán los montos y coberturas?

Respuesta: : Las Bases de Licitación y el Modelo de Contrato no contemplan la exigencia de seguros específicos de responsabilidad civil, responsabilidad profesional, ciberseguridad, accidentes, daños a terceros o propiedad intelectual, ni establecen montos o coberturas mínimas obligatorias para dichos efectos

152. ¿Cuál condición prevalece respecto del monto y vigencia de la garantía: 10% y 120 días, o \$6.500.000 y 30 días? ¿Cómo se renovará durante prórrogas y ampliaciones?

Respuesta: Revisar Aclaración N°3

153. ¿El Banco proporcionará datos anonimizados, sintéticos o reales para desarrollo y pruebas? ¿Qué controles aplican al tratamiento de información sensible?

Respuesta: Ver pregunta n°80

154. ¿Cuáles son los umbrales de severidad, plazos de remediación y proceso de excepción o aceptación formal de riesgos?

Respuesta: Los umbrales de severidad y plazos de remediación serán definidos por el Banco en función de la criticidad del riesgo y el proyecto asociado.

155. ¿Las correcciones derivadas de SAST, DAST, SCA, ethical hacking o revisiones manuales están incluidas en el precio original, aun si requieren ciclos adicionales?

Respuesta: Los ciclos de corrección deben incluirse como parte de las estimaciones del proyecto.

156. ¿Se permite utilizar aceleradores, frameworks, componentes reutilizables y activos preexistentes? ¿Cómo se tratará su propiedad intelectual y licencia?

Respuesta: Referirse al “Anexo A, 1.1 Servicios de Desarrollo” y “Anexo B, DECIMOTERCERO: Propiedad Intelectual e Industrial”.

157. ¿Se permite utilizar IA para desarrollo, documentación, pruebas o análisis? ¿Qué restricciones aplican sobre información confidencial, modelos, prompts y propiedad intelectual?

Respuesta: Ver pregunta n°100 y n°156.

158. ¿Qué herramientas deberán utilizarse para logs, métricas, trazas, alertas y monitoreo? ¿Quién configura y opera estos servicios?

Respuesta: El Banco cuenta con herramientas de monitoreo a nivel de plataforma y es responsable de su administración. En el marco de cada proyecto, el proveedor deberá considerar la generación de información de trazabilidad y auditoría de acuerdo con lo establecido en las Bases y en los requerimientos específicos de cada proyecto.

159. ¿Cuál es la clasificación de criticidad de las aplicaciones y componentes, sus horarios críticos y tolerancia a indisponibilidad?

Respuesta: El contrato contempla aplicaciones críticas y no críticas, dependerá del objetivo de cada proyecto. La criticidad, horarios de operación y niveles de disponibilidad requeridos dependerán de las características y objetivos de cada proyecto específico.

160. ¿Cuáles son los RTO y RPO por categoría de solución? ¿El requisito de 30 minutos corresponde a un RTO formal e incluye validación de negocio?

Respuesta: Ver pregunta n°36.

161. ¿Con qué frecuencia se realizarán pruebas de alternancia y recuperación? ¿Quién provee ambientes, datos, ventanas y personal?

Respuesta: El Banco es responsable de estos ejercicios. Eventuales fallas o requerimientos a nivel aplicativo identificados, serán reportados al proveedor para ser abordados.

162. ¿Cuáles son los plazos máximos del Banco para aprobar requerimientos, arquitectura, pruebas, seguridad, producción y recepción conforme?

Respuesta: En atención que los plazos de revisión y aprobación podrían variar según la naturaleza y complejidad de cada proyecto, así como del tipo de entregable de que se trate, estos irán en concordancia con cada servicio. Respecto de la recepción conforme, aplicarán los plazos expresamente establecidos en las Bases de Licitación y en el Contrato que se suscriba.

163. ¿Cuáles son los criterios objetivos de entrada y salida para cada etapa, defectos permitidos, cobertura de pruebas y documentación mínima?

Respuesta: Consultar tabla de Hitos y Requerimiento N°10: Desarrollo de los proyectos

164. ¿Cuál es el flujo formal de control de cambios y cómo impacta horas, plazos, entregables, hitos y precios?

Respuesta: Ver pregunta n°91.

165. ¿Cuál es la proporción estimada de trabajo presencial, remoto e híbrido durante desarrollo, pruebas, producción, soporte, marcha blanca y garantía?

Respuesta: Ver pregunta n°108

166. ¿Los viáticos, traslados, jornadas extendidas, fines de semana y festivos deben incluirse en tarifas o cotizarse adicionalmente?

Respuesta: Todo costo debe estar incluido en las tarifas solicitadas para la oferta económica.

167. ¿Quién está facultado para solicitar, aprobar y validar horas de desarrollo, soporte, horas adicionales, trabajo inhábil y servicios específicos?

Respuesta: Ver pregunta n°91

168. ¿Cuál es el mecanismo de aprobación de timesheets, informes, evidencias, hitos y servicios mensuales? ¿Qué ocurre si no existen observaciones dentro del plazo?

Respuesta: Ver pregunta n°91 y n°112

169. ¿Los porcentajes de pago se aplican al valor total cotizado, horas ejecutadas, horas aprobadas, entregables aceptados o una combinación?

Respuesta: Los porcentajes establecidos en los hitos son respecto del valor total cotizado y aceptado por el Banco. Cada hito comprende las actividades a ejecutar o entregar para cada solicitud de servicio.

170. En el calendario de la licitación se indica que la **fecha de entrega de la oferta técnica y económica es el 05-08-2026 hasta las 14:00 horas**. Sin embargo, el contador de la plataforma muestra que restan **3 días para el cierre**, lo que daría a entender que la fecha límite corresponde a este **viernes 31 de julio**. ¿Podrían, por favor, confirmar cuál es la fecha correcta de cierre para la presentación de las ofertas?

Respuesta: El reloj de Ariba indica la vista preliminar, desde el 1 de agosto se habilita el sistema para poder cargar documentos y subir la oferta correspondiente.

171. El Requerimiento N°14 establece que el Proveedor deberá haber implementado al menos 6 proyectos 'utilizando las herramientas que el Banco posee, mencionadas en esta base de licitación, en los últimos 3 años'.

Al respecto, se solicita aclarar:

- (e) ¿Es suficiente haber utilizado lenguajes de programación y frameworks como Java, C#, ASP.NET u Oracle en los proyectos referidos, o se exige específicamente el uso de las herramientas DevSecOps que el Banco posee, tales como Azure DevOps, SonarQube Cloud o Veracode?

Respuesta: Lo esencial es que el proveedor conozca el stack tecnológico de las aplicaciones. En cuanto a las otras herramientas mencionadas, se puede complementar con herramientas equivalentes que soporten el ciclo de desarrollo y CI/CD.

- (f) ¿Los 6 proyectos deben contener alguna de las tecnologías mencionadas por referencia o todas las mencionadas?

Respuesta: No es necesario que cada iniciativa presentada use todo el stack tecnológico indicado.

172. La Sección 1.2 del Anexo A indica que 'previo acuerdo entre las partes, el Banco podría solicitar soporte para componentes de software ya existentes', desarrollados por proveedores distintos al adjudicatario.

Al respecto, se consulta:

- (g) ¿El Banco contempla un proceso formal de transferencia de conocimiento (KT) al Proveedor para dichos componentes? En caso afirmativo, ¿las horas destinadas a dicha transferencia se consideran un servicio facturable adicional o están incluidas dentro de las 20 horas mensuales de soporte?

Respuesta: Se puede acordar un proceso formal de transferencia de conocimiento y horas requeridas para realizarlo. No se considera un servicio facturable de manera adicional.

- (h) ¿Los SLAs de soporte definidos en el Requerimiento N°16 aplican desde el inicio de la vigencia del contrato para esos componentes preexistentes, o solo a partir de la finalización de un período de transferencia de conocimiento formalmente acordado entre las partes?

Respuesta: Para componentes de terceros, aplica un vez finalizado el período acordado en a). Para desarrollos nuevos o anteriores del mismo proveedor (si fuese el caso) aplica desde el inicio de vigencia del contrato.

173. El Requerimiento N°15 establece que el Proveedor debe contar con al menos 20 trabajadores con contrato de trabajo, solicitando declarar la cantidad de trabajadores según los roles indicados. Sin embargo, las Bases de Licitación no especifican el medio de acreditación para validar dicho requisito.

Al respecto, se solicita precisar:

- (i) ¿Qué documento o instrumento deberá presentar el Proveedor para acreditar que cuenta con la dotación mínima de 20 trabajadores exigida? ¿Es suficiente una declaración jurada suscrita por el Representante Legal, o se requiere un

documento adicional como un certificado de cotizaciones previsionales o una nómina de trabajadores con contratos vigentes?

Respuesta: Ver pregunta n°2

174. El Requerimiento N°12 establece la obligación de adjuntar el currículum de cada profesional propuesto para conformar el equipo de trabajo asignado al Banco. Por su parte, el Requerimiento N°15 solicita declarar la dotación total de la empresa según roles, sin señalar explícitamente si se debe adjuntar respaldo curricular de dichos trabajadores.

Al respecto, se consulta:

- (j) ¿Se debe presentar currículum vitae de los trabajadores declarados en el Requerimiento N°15 que no forman parte del equipo de trabajo asignado directamente al Banco señalado en el Requerimiento N°12?

Respuesta: Se requiere la información sólo para el equipo contemplado para prestar servicios al Banco.

175. El Requerimiento N°12 define el equipo mínimo a detallar como: al menos 3 Jefes de Proyecto, 5 Analistas/Programadores Senior, 1 QA/Tester y 1 Diseñador (10 profesionales en total). El Requerimiento N°15, en cambio, solicita declarar la cantidad de trabajadores para una lista más amplia de roles, que incluye además Arquitectos de Software, Ingenieros DevOps/Automatización y Analistas QA/Tester No Funcionales, sin precisar cantidades mínimas para estos perfiles.

Al respecto, se consulta:

- (k) ¿Es obligatorio que el Proveedor presente profesionales de todos los roles listados en el Requerimiento N°15 para conformar el equipo de trabajo del Requerimiento N°12, o basta con cumplir los perfiles y cantidades mínimas explícitamente señalados en el Requerimiento N°12 (3 JP, 5 Analistas Senior, 1 QA/Tester y 1 Diseñador)?

Respuesta: La propuesta debe incluir la información del equipo asignado a Banco (Requerimiento 12). Complementar con pregunta n°40 y n°41.

- (l) En caso de ser obligatorio presentar profesionales para todos los roles del Requerimiento N°15, ¿cuál es la cantidad mínima exigida para los perfiles de Arquitecto de Software, Ingeniero DevOps/Automatización y Analista QA/Tester No Funcional?

Respuesta: Ver pregunta n°190 a)

176. Las Bases establecen un modelo de contrato marco bajo el cual el Banco emitirá Solicitudes de Cotización individuales para proyectos y servicios específicos durante la vigencia del contrato.

Con el objeto de dimensionar adecuadamente la propuesta técnica y la dotación de profesionales que el Proveedor deberá mantener disponible, se consulta:

- (m) ¿Puede el Banco entregar una estimación referencial del número de proyectos o solicitudes de desarrollo que se proyecta emitir durante el primer año de vigencia del contrato, o indicar el volumen histórico de proyectos gestionados bajo contratos similares en los últimos 2 años?

Respuesta: Ver preguntas n°2, n°60 y n°61.

- (n) ¿Existe alguna priorización o categorización de los proyectos contemplados, por ejemplo en términos de complejidad, stack tecnológico predominante o áreas de negocio involucradas, que permita al Proveedor preparar de mejor forma su propuesta técnica y plan de trabajo?

Respuesta: Ver pregunta n°59.

177. Las Bases establecen que el Banco solicitará los servicios mediante una 'Solicitud de Cotización de Desarrollo y Aseguramiento de Calidad de Software', sin precisar los plazos y condiciones operativas bajo las cuales se gestionará cada requerimiento.

Con el objeto de planificar adecuadamente la disponibilidad de recursos y la capacidad de respuesta del equipo, se consulta:

- (o) ¿Cuál es el plazo mínimo que el Banco otorgará al Proveedor para elaborar y entregar la cotización desde la recepción de una Solicitud de Cotización? ¿Existe un plazo estándar o varía según la complejidad del proyecto?

Respuesta: El plazo para elaborar y presentar una cotización variará según la complejidad y características del proyecto solicitado. No se establece un plazo estándar aplicable a todos los requerimientos.

- (p) Una vez aceptada la cotización por el Banco, ¿cuál es el plazo esperado para el inicio efectivo del proyecto? ¿Existe un período mínimo de anticipación entre la aceptación y el inicio de los trabajos que permita al Proveedor asignar los recursos necesarios?

Respuesta: El plazo de inicio deberá establecerse de común acuerdo entre las partes, considerando las características, prioridad e importancia de cada proyecto.

- (q) ¿El Banco contempla la posibilidad de que existan múltiples proyectos ejecutándose en paralelo bajo el mismo contrato? En caso afirmativo, ¿existe

algún límite en la cantidad de proyectos simultáneos o algún mecanismo de priorización entre ellos?

Respuesta: Ver pregunta n°75. El Banco podrá mantener múltiples proyectos en ejecución de forma simultánea, dependiendo de sus necesidades y de la capacidad acordada entre las partes.

178. El Requerimiento N°16 establece que el Servicio de Soporte incluye mantenciones correctivas, actualizaciones tecnológicas y requerimientos menores, definiendo estos últimos como aquellos que "por su envergadura, no ameriten realizar una solicitud de cotización independiente". Sin embargo, las Bases no establecen criterios objetivos para distinguir cuándo una solicitud del Banco debe ser atendida como requerimiento menor dentro de las horas de soporte mensual, y cuándo debe tramitarse como un nuevo desarrollo mediante una Solicitud de Cotización formal.

Al respecto, se consulta:

- (r) ¿Existe algún criterio objetivo que el Banco utilizará para clasificar una solicitud como requerimiento menor de soporte versus un nuevo desarrollo? Por ejemplo, ¿se considera la cantidad de horas estimadas, el tipo de cambio funcional o el impacto en la arquitectura del sistema?

Respuesta: El Banco considerará principalmente criterios de horas estimadas e impacto en el sistema, y eventualmente otros criterios, para evaluar cuándo puede ser abordado a través del contrato de soporte.

179. Las Bases no establecen si el Proveedor está obligado a aceptar toda Solicitud de Cotización que el Banco emita durante la vigencia del contrato, independientemente de la capacidad disponible del equipo en ese momento.

Al respecto, se consulta:

- (s) En caso de que el Proveedor tenga recursos comprometidos en proyectos en ejecución al momento de recibir una nueva Solicitud de Cotización, ¿está obligado a aceptarla y ejecutarla dentro de los plazos que el Banco defina, o puede proponer una fecha de inicio diferida en función de su disponibilidad real?

Respuesta: Si, no obstante, el Banco podrá evaluar los motivos del porque eventualmente no podría aceptarla y pronunciarse al efecto.

- (t) ¿Tiene el Proveedor la facultad de rechazar o diferir una Solicitud de Cotización sin que ello constituya incumplimiento contractual? En caso afirmativo, ¿bajo qué condiciones y mediante qué mecanismo formal?

Respuesta: Se aplicaría el mismo criterio que en la pregunta anterior.

- (u) ¿El Banco contempla algún mecanismo de planificación anticipada que permita al Proveedor conocer con suficiente antelación las próximas solicitudes, de modo de gestionar la disponibilidad de su equipo?

Respuesta: Sí, el Banco cuenta con una planificación que permite gestionar con suficiente antelación las solicitudes con el proveedor.

180. ¿Es posible que algunos perfiles profesionales requeridos está vinculados con contratos de prestación de servicios profesionales a honorarios?

Respuesta: Es posible, mientras que se cumpla la relación contractual laboral con la empresa adjudicada. Revisar respuesta N°64.

181. En punto 6.1 de las Bases se indica que el monto de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, corresponderá al 10% del valor total del contrato, mientras que en la cláusula Novena de contrato modelo se indica que el monto de ella será de \$ 6.500.000.- Solicitamos aclarar cuál de ambos valores prima.

Respuesta: Revisar Aclaración N°3

182. Las bases señalan que la Garantía de Fiel Cumplimiento será por un monto equivalente al 10% del valor total del contrato. Dado que el contrato operará mediante cotizaciones específicas a demanda y el volumen de horas es referencial, ¿sobre qué monto total exacto o presupuesto máximo se debe calcular la emisión de esta garantía al momento de suscribir el contrato?

Respuesta: Revisar Aclaración N°3

183. Se indica que el Banco podrá eximir de la Garantía de Fiel Cumplimiento si el monto resulta inferior a \$3.000.000. ¿Cómo se determinará si aplica esta exención al momento de la firma, si el valor total del contrato depende del consumo futuro de horas?

Respuesta: Revisar Aclaración N°3

184. El documento prohíbe subcontratar la prestación de los servicios. ¿Se permite la asignación de profesionales que posean un contrato de prestación de servicios a honorarios directamente con nuestra empresa para requerimientos puntuales, o todo el personal debe tener contrato de trabajo bajo el Código del Trabajo?

Respuesta: Los profesionales destinados a la prestación de los servicios deberán contar con contrato de trabajo con el proveedor, de acuerdo con lo establecido en las Bases y lo aclarado en la pregunta N°64

185. Se establece que el equipo mínimo de 10 profesionales asignados al Banco debe contar con contrato indefinido. ¿Estos 10 profesionales deben tener dedicación exclusiva al Banco Central durante toda la vigencia del contrato, o pueden ser asignados a otros clientes en sus horas no utilizadas?

Respuesta: Ver pregunta n°25.

186. Las bases permiten la participación de personas jurídicas chilenas. ¿Se autoriza que parte del equipo de desarrollo preste los servicios de manera remota desde fuera del territorio chileno, siempre que mantengan contrato con la empresa chilena adjudicada?

Respuesta: Ver pregunta n°1

187. En caso de renuncia o desvinculación de un miembro del equipo mínimo exigido, ¿cuál es el plazo máximo (SLA) permitido por el Banco para proponer un reemplazo que cumpla con el mismo perfil?

Respuesta: El Banco no exige un período predeterminado para realizar el reemplazo, pero solicitará el cumplimiento del cronograma comprometido para cada proyecto y los SLA del servicio de soporte.

188. Se indica que el Banco emitirá la Recepción Conforme en un plazo de 5 días hábiles bancarios. Si el Banco excede este plazo para revisar entregables u otorgar pases a producción, ¿se eximirá a la empresa de las multas por atraso asociadas a ese hito?

Respuesta: El tiempo que tome las actividades del equipo Banco no son imputables al proveedor.

189. Las bases mencionan la obligación de confidencialidad por 3 años, salvo para la "Información Altamente Sensible", que será indefinida. ¿Qué criterios objetivos o normativas internas utilizará el Banco para clasificar la información bajo esta última categoría?

Respuesta: El Banco tiene preestablecida y etiquetada la información calificada como altamente sensible (IAS). Para este contrato no se contempla, en principio, el acceso a este tipo de información por parte del proveedor. Si para determinado proyecto llegara a requerirse, el Banco gestionará las autorizaciones internas de acuerdo a su normativa vigente y se informará al proveedor sobre su uso en el proyecto que corresponda. Considerar “DUODÉCIMO : Confidencialidad” del “Anexo B – Modelo de Contrato a Suscribir”.

190. El contrato contempla hasta 4 renovaciones automáticas. ¿El Banco emitirá un anexo anual o acto administrativo formalizando cada renovación para facilitar la emisión y prórroga de la Garantía de Fiel Cumplimiento exigida?

*Respuesta: Las renovaciones operarán de acuerdo con lo establecido en la cláusula **SEGUNDO: Vigencia del Contrato**. En caso de ser necesario para efectos de la mantención, renovación o reemplazo de la Garantía de Fiel Cumplimiento, el Banco proporcionará los antecedentes que correspondan*

191. Se indica que la omisión de declaraciones o incumplimiento de leyes (como la Ley N° 20.393) faculta al Banco a poner término inmediato al contrato. ¿Existirá una instancia formal de descargo o plan de remediación antes de aplicar el término anticipado por causales no operativas?

Respuesta: Consultar “Anexo B” Modelo de Contrato, cláusula, “SÉPTIMO : Término Anticipado del Contrato”

192. La tabla de Evaluación Económica utiliza una sumatoria de horas teóricas (ej. 17.500 horas de Analista Senior) para definir el Precio Total. ¿Existe un piso mínimo garantizado de facturación anual que asegure la viabilidad comercial de mantener un equipo de profesionales con contrato indefinido?

Respuesta: Ver pregunta n°11.

193. Las tarifas solicitadas deben incluir todos los costos para proveer los servicios. ¿Las tarifas ingresadas en la Oferta Económica tendrán algún mecanismo de reajustabilidad anual (por ejemplo, según IPC o UF) considerando que el contrato puede extenderse hasta por 5 años?

Respuesta: Ver pregunta n°8

194. El pago de las facturas se realizará dentro de los 10 días hábiles bancarios siguientes a su aprobación. ¿Existe algún mecanismo de compensación financiera o exención de obligaciones si el Banco incurre en mora en el pago de los servicios ya recepcionados conformes?

Respuesta: No. El pago de las facturas se realiza en la forma señalada en la cláusula quinto “Forma y Lugar de pago del Servicio” del Modelo de Contrato y una vez recepcionado conforme el hito o servicio correspondiente.

195. Las bases indican que las horas de soporte no utilizadas se acumulan hasta por tres meses, dándose por ejecutadas al término de este periodo. Si al tercer mes existe un

remanente, ¿este se factura en su totalidad al Banco junto con la mensualidad correspondiente?

Respuesta: El servicio de soporte se factura mensualmente por el costo de las 20 horas establecidas en contrato, independiente de su consumo o acumulación.

196. En caso de requerirse servicios específicos bajo la modalidad presencial en las instalaciones del Banco, ¿los costos de traslado y alimentación (viáticos) del personal deben incluirse en la tarifa hora o serán reembolsados contra rendición?

Respuesta: No se considera costos adicionales a las tarifas indicadas en el modelo de contrato.

197. En la etapa de Re Oferta Económica, se descartarán aquellas de precio mayor a la inicial, salvo "errores manifiestos" evaluados por el Banco. Si durante la reunión informativa o respuestas a consultas el Banco aumenta la complejidad técnica del alcance, ¿se permitirá subir los precios unitarios en la Re Oferta?

Respuesta: No. La Oferta debe elaborarse considerando todos los antecedentes del proceso, incluyendo la reunión informativa y el documento de consultas y respuestas. En consecuencia, no procede aumentar los precios ofertados en la Re Oferta por motivos asociados al alcance o complejidad de los servicios requeridos.

198. Para los servicios solicitados en horario inhábil, ¿el Banco garantizará un mínimo de horas a facturar por cada evento de llamada fuera de horario (ejemplo: facturación mínima de 2 horas por incidente reportado de madrugada)?

Respuesta: No, el Banco no garantiza un consumo mínimo de horas en horario inhábil.

199. Las bases fijan un tope máximo del 20% para la aplicación de multas sobre la tarifa mensual de soporte o sobre el valor total del servicio de desarrollo. Si las multas alcanzan este tope máximo, ¿el Banco dará por terminado el contrato, o se iniciará un plan de contingencia conjunto?

Respuesta: No. El hecho de que las multas alcancen el tope máximo del 20% no implica automáticamente el término del contrato. De hecho antes de usar alguna de las facultades que señala el Banco evalúa los incumplimientos.

200. Se solicita apoyo en actualizaciones tecnológicas y mantenciones menores dentro de las 20 horas de soporte mensual. Si un requerimiento de actualización consume la totalidad de la bolsa mensual, ¿las horas adicionales requeridas se facturarán automáticamente a la tarifa de soporte establecida en el contrato?

Respuesta: Las horas adicionales requeridas se facturarán a la tarifa estipulada en el contrato de soporte, previa aprobación del Banco antes de su ejecución.

201. El documento indica que el proveedor debe entregar a sus trabajadores todas las herramientas necesarias, incluyendo notebook y software de escritorio. ¿Los costos asociados a licenciamientos específicos (ej. IDEs de desarrollo) deben prorratearse dentro de las tarifas hora hombre ofertadas?

Respuesta: Ver pregunta n°16 y n°113.

202. El proceso será adjudicado a un proveedor o varios?

Respuesta: Ver pregunta n°6.

203. En el numeral 9.4, letra b), se establece una fórmula basada en una estimación de horas por perfil y 60 meses de soporte para determinar el Precio Total de la oferta. A su vez, la nota indica que esta estimación es solo referencial y no compromete la contratación de dicha cantidad. Considerando el modelo operativo descrito en el Anexo A (evaluación mediante 'Solicitud de Cotización' por proyecto), solicitamos aclarar lo siguiente: ¿El monto adjudicado constituirá un presupuesto total/anual de ejecución garantizada para la empresa, o la ejecución financiera del contrato estará estrictamente sujeta a la aprobación caso a caso de cada requerimiento (modalidad on-demand)? En caso de ser exclusivamente a demanda, ¿el Banco contempla un piso mínimo de facturación mensual o anual que asegure la capacidad operativa del equipo de planta exigido en las bases?

Respuesta: Ver pregunta n°11.

204. Para fallas críticas de soporte, se exige un tiempo de respuesta de 2 horas. Solicitamos confirmar si este tiempo corresponde a la entrega de un diagnóstico y mitigación temporal que permita continuar la operación, y no a la implementación de la corrección definitiva en código fuente en el ambiente productivo?

Respuesta: El tiempo de respuesta se contabiliza desde el reporte de la falla por parte del Banco. 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.

205. El Banco podrá solicitar soporte para componentes de software "ya existentes" previo acuerdo. ¿El Banco proveerá un periodo remunerado de transferencia tecnológica (Knowledge Transfer) para que nuestro equipo analice y asuma el soporte de código no desarrollado por nuestra empresa?

Respuesta: Ver pregunta n°172.

206. Las bases indican que el proveedor deberá implementar la corrección de hallazgos detectados por herramientas de seguridad (SCA, SAST, DAST) y Ethical Hacking. Si los hallazgos son falsos positivos o derivan de vulnerabilidades de la infraestructura base del Banco (ej. versiones de SO obsoletas), ¿la empresa quedará eximida de estas correcciones?

Respuesta: El alcance de las correcciones incluye todo lo relacionado con el software de la aplicación. Se excluyen parches o actualizaciones de software base (sistema operativo, base de datos, servidores de aplicaciones y plataformas correspondientes).

207. En el modelo de desarrollo para la nube (Azure), se mencionan herramientas DevSecOps como Azure Pipelines y Repos. ¿La creación y mantención inicial de la arquitectura de estos pipelines de CI/CD será responsabilidad de la empresa, o el Banco ya cuenta con plantillas corporativas operativas?

Respuesta: El Banco cuenta con plantillas. Dependiendo del proyecto, podría ser necesario reutilizar pipelines existentes, generar nuevos a partir de las plantillas o bien actualizarlos según se requiera en el proyecto.

208. Se exige que el Aseguramiento de Calidad sea realizado por un especialista independiente del desarrollador. ¿Es aceptable que este rol de QA sea cubierto por un profesional de nuestra misma empresa asignado a un pool de pruebas centralizado?

Respuesta: Sí. Complementar con pregunta n°72.

209. El acceso a los ambientes pre-productivos será provisto por el Banco a través de acceso remoto de consolas habilitadas. ¿Este acceso considera VPN con acceso completo a las herramientas del Banco, o se realizará mediante escritorios virtuales (VDI) restringidos?

Respuesta: Ver pregunta n°24.

210. En las tecnologías de desarrollo, se mencionan versiones que "el Banco tenga disponibles". Para dimensionar correctamente la complejidad, ¿podría el Banco detallar las versiones actuales de Java (WL, EAP), Angular y .NET que se encuentran operativas en producción?

Respuesta: Ver preguntas n°20 y n°59.

211. Las cotizaciones deben incluir 2 meses de Marcha Blanca y 1 mes de Garantía. ¿Durante estos 3 meses de acompañamiento post-producción regirán los mismos SLAs de tiempos de respuesta exigidos en la tabla de Soporte (2 horas para críticas)?

Respuesta: Sí, rigen los mismos slas.

212. Se estipula que el tiempo de respuesta promedio para transacciones en línea no debe exceder los 3 segundos. ¿El Banco proveerá las herramientas y los datos de prueba masivos necesarios para realizar las pruebas de estrés (JMeter) que certifiquen este umbral de rendimiento?

Respuesta: Sí, el Banco los provee.

213. Los requerimientos de contingencia establecen un tiempo de conmutación entre sitios (Activo-Pasivo) que no debe superar los 30 minutos. ¿La orquestación de esta conmutación a nivel de infraestructura será ejecutada por la empresa, o la empresa solo proveerá la documentación técnica para que la ejecute el equipo de operaciones del Banco?

Respuesta: Ver pregunta n°36. La empresa sólo provee documentación técnica de operación de la aplicación.

214. El Requerimiento N°12 establece que el proveedor debe detallar un equipo mínimo de 10 profesionales de planta y señala expresamente que 'se deberá adjuntar el curriculum de cada profesional propuesto' para este equipo. Por su parte, el Requerimiento N°15 exige contar con al menos 20 trabajadores con contrato de trabajo, solicitando 'indicar la cantidad de ellos de acuerdo con los roles'. Para efectos de la correcta presentación de los antecedentes, solicitamos al Banco confirmar si nuestra interpretación es la correcta: ¿Para dar cumplimiento cabal a ambos requerimientos, es suficiente con adjuntar exclusivamente los 10 currículums detallados del equipo asignado al servicio (Req. N°12), y presentar una declaración jurada simple o cuadro resumen que certifique la dotación total de 20 trabajadores con sus respectivos roles y certificaciones (Req. N°15), sin que sea necesario adjuntar los currículums de los 10 profesionales restantes que conforman la capacidad total de la empresa?

Respuesta: Sí, correcto.

215. "En el Requerimiento N°12 se exige conformar un equipo mínimo de 10 profesionales de planta, detallando estrictamente la siguiente composición: 3 Jefes de Proyectos, 5 Analistas/Programadores Senior, 1 Analista QA/Tester y 1 Diseñador Web. Sin embargo, observamos que en el Requerimiento N°13 (Experiencia del Equipo), en el Requerimiento N°15 (Equipo de Trabajo global) y en la tabla de Evaluación Económica (Numeral 9.4, letra b), se incluyen y valorizan

explícitamente los perfiles de 'Arquitecto de Software' e 'Ingeniero DevOps / Automatización'.

Respuesta: La experiencia del equipo será evaluada según lo indicado en Requerimiento N°13. Complementar con pregunta n°40.

216. Dado que estos dos últimos perfiles no están contemplados en la suma de los 10 profesionales obligatorios del Requerimiento N°12, solicitamos al Banco Central aclarar lo siguiente: ¿El proveedor debe adjuntar exclusivamente los 10 currículums detallados en el Requerimiento N°12 para la evaluación de admisibilidad técnica, o el Banco Central exige que la propuesta incluya adicionalmente los currículums de planta para los roles de Arquitecto de Software e Ingeniero DevOps, ampliando así el equipo mínimo a presentar en la Oferta Técnica?"

Respuesta: Ver pregunta n°40 y n°215.

217. El proceso evaluará con un modelo "Cumple / No Cumple" la acreditación de experiencia de la empresa y del equipo. Al no haber ponderaciones graduales, ¿cómo se reflejará en el puntaje a un proveedor que supere ampliamente los mínimos técnicos exigidos (por ejemplo, con 10 años de experiencia en vez de 5)?

Respuesta: Dada las características de la evaluación técnica, no aplica ponderaciones graduales. Sólo se aplicarán diferencias en caso de igualdad de oferta económica.

218. Para resolver empates, se adjudicará a la empresa con el equipo de trabajo de "mayor experiencia" y, luego, a la empresa con "mayor experiencia en servicios similares". ¿Cuál es la fórmula o métrica exacta (ej. suma total de años, cantidad de proyectos) que utilizará la comisión evaluadora para cuantificar objetivamente la "mayor experiencia"?

Respuesta: La experiencia del equipo se mide en años ejerciendo el rol de acuerdo a los antecedentes presentados. La experiencia de la empresa se medirá a través de contratos, proyectos o prestaciones de servicios similares.

219. Se exige acreditar al menos 3 servicios similares a "Instituciones Financieras". ¿Se considerarán válidos bajo este concepto los servicios prestados a compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y administradoras de fondos de pensiones (AFP)?

Respuesta: Sí, se consideran validos.

220. Para acreditar 6 proyectos utilizando las herramientas del Banco en los últimos 3 años, ¿se aceptarán proyectos ejecutados de manera concurrente (paralela) para un mismo cliente, o deben ser proyectos secuenciales para distintos clientes?

Respuesta: Pueden presentarse proyectos ejecutados en paralelo para el mismo cliente, siempre que se trate de iniciativas efectivamente distintas.

221. Se solicita que al menos 2 trabajadores cuenten con certificaciones específicas (ej. Scrum Master, PMP). ¿Se aceptarán certificaciones equivalentes de mercado (ej. PMI-ACP, SAFe Agilist) para dar por cumplido este requisito?

Respuesta: Sí, pueden presentarse equivalentes. Notar que el requisito estipula cursos o certificaciones.

222. El perfil de Ingeniero DevOps requiere un mínimo de 2 años de experiencia. ¿Esta experiencia se medirá desde la fecha de titulación del profesional, o se contabilizará la experiencia demostrable adquirida durante prácticas o trabajos previos a la titulación formal?

Respuesta: Debe acreditarse años de experiencia ejerciendo el rol como profesional.

223. Se debe detallar un equipo mínimo de 10 profesionales de planta y, a la vez, contar con al menos 20 trabajadores con contrato de trabajo en la empresa. ¿Los 10 profesionales de planta propuestos deben estar obligatoriamente incluidos dentro de la nómina de los 20 trabajadores totales exigidos?

Respuesta: No es requisito.

224. En el caso de proponer profesionales extranjeros para cubrir los perfiles requeridos, ¿se validarán los años de experiencia adquiridos en el extranjero previo a la convalidación de su título profesional en Chile?

Respuesta: Sí, se validarán.

225. ¿El Banco entregará ambientes dedicados para pruebas automatizadas (Playwright, JMeter, ZAP) o deben ser configurados por el proveedor?

Respuesta: No son ambientes dedicados ni deben ser configurados por el proveedor.

226. ¿El Banco entregará ambientes dedicados para pruebas automatizadas (Playwright, JMeter, ZAP) o deben ser configurados por el proveedor?

Respuesta: Las pruebas mencionadas son realizadas como parte del pipeline. El Banco podría incluir como parte del alcance de un proyecto su utilización.

227. ¿Las pruebas de stress y carga deben ejecutarse con datos reales o datos anonimizados proporcionados por el Banco?

Respuesta: Ver pregunta n°80

228. ¿El Banco definirá los umbrales de performance por proyecto o existe una pauta estándar?

Respuesta: Depende de cada proyecto.

229. ¿Las evidencias de pruebas deben entregarse en un formato específico o el proveedor puede proponer uno?

Respuesta: El Banco cuenta con formatos establecidos, el proveedor puede proponer otro lo que será evaluado por el ingeniero de calidad del Banco.

230. ¿El Banco realizará pruebas técnicas paralelas a las del proveedor o solo validará las evidencias entregadas?

Respuesta: El Banco realizará pruebas técnicas luego de aceptar las evidencias de pruebas entregadas por el proveedor.

231. ¿Las correcciones derivadas del ethical hacking tienen plazos máximos definidos por criticidad?

Respuesta: Las correcciones derivadas del ethical hacking realizadas en el marco del proyecto deben ser subsanados previo a la salida en vivo. Hallazgos identificados en sistemas en producción tienen plazo de resolución de entre 15 a 90 días dependiendo de la criticidad del hallazgo del sistema afectado.

232. ¿El Banco proveerá acceso completo a Azure DevOps (Repos, Pipelines, Artifacts) o existen restricciones por perfil?

Respuesta: El Banco otorgará acceso a los proyectos en Azure DevOps con el perfil definido para equipo de desarrollo del proveedor. La administración está a cargo del equipo Banco.

233. ¿Los pipelines CI/CD deben ser desarrollados desde cero o existe una plantilla corporativa obligatoria?

Respuesta: Existe plantilla

234. ¿Las integraciones con App Connect, MQ o Logic Apps serán configuradas por el Banco o deben ser implementadas por el proveedor?

Respuesta: En principio, forman parte del alcance de los servicios, pero depende del proyecto específico.

235. ¿El Banco exige cobertura mínima de pruebas unitarias para aprobar un entregable?

Respuesta: Ver pregunta n°34.

236. ¿Los despliegues automatizados deben incluir rollback automático o solo manual?

Respuesta: El rollback se realiza de manera manual ejecutando pipeline con la última versión estable de la aplicación.

237. Solicito confirmar si dentro del alcance de los servicios de QA, Testing Automatizado y DevOps, el Banco permite el uso de agentes de Inteligencia Artificial (IA) para apoyo en actividades de aseguramiento de calidad, tales como generación asistida de casos de prueba, análisis automatizado de código, detección temprana de defectos o validación de evidencias. Asimismo, se solicita aclarar si el Proveedor puede implementar herramientas o agentes de IA propios, siempre que cumplan con las políticas de seguridad, confidencialidad y resguardo de datos del Banco

Respuesta: Ver pregunta n°100

238. ¿El Banco entregará una clasificación previa de criticidad de cada componente para aplicar los SLAs?

Respuesta: La criticidad está dada por los procesos de negocio, no por componentes de software.

239. ¿Las horas de soporte acumuladas pueden utilizarse para actividades de QA o automatización menores?

Respuesta: Sí, el Banco podría decidir utilizar para esas actividades las horas de soporte acumuladas.

240. ¿El Banco dispone de monitoreo propio o el proveedor debe desarrollar dashboards de monitoreo?

Respuesta: El Banco posee herramientas de monitoreo.

241. ¿El Banco entregará pautas específicas de desarrollo seguro (OWASP, Veracode, Sonarqube) o el proveedor debe proponerlas?

Respuesta: El Banco proporcionará lineamientos de arquitectura y ciberseguridad, pautas de desarrollo seguro y normas de calidad de software. Otros podrían ser aplicables y será responsabilidad del jefe de proyecto Banco velar por su entrega y aplicación en el proyecto por parte del proveedor.

242. ¿Podría el Banco proporcionar una proyección referencial de la cantidad de proyectos, desarrollos, mantenciones evolutivas y servicios específicos que estima solicitar durante cada año de vigencia del contrato?

Respuesta: Ver pregunta n°11 y n°13.

243. ¿Cuál ha sido el volumen histórico anual de horas consumidas en servicios equivalentes, desglosado por perfil profesional, tecnología y tipo de requerimiento?

Respuesta: Ver pregunta n°11, n°13, n°59 y n°61.

244. ¿Cuántos proyectos o solicitudes de desarrollo podrían ejecutarse simultáneamente y cuál sería el número máximo esperado de equipos trabajando en paralelo?

Respuesta: Ver pregunta n°60.

245. ¿Cuál es la distribución estimada de los requerimientos entre desarrollos nuevos, modernizaciones, mantenciones evolutivas, correcciones, pruebas, automatización, diseño UX/UI y construcción de pipelines?

Respuesta: Ver respuesta n°62

246. ¿Podría el Banco entregar una distribución referencial de los proyectos esperados por stack tecnológico, por ejemplo Java, .NET, Azure, IBM App Connect, IBM MQ, PowerCenter, Angular, React, Blazor, Oracle y SQL Server?

Respuesta: Ver pregunta n°59.

247. ¿Existen proyectos o iniciativas ya identificados para el primer año del contrato que permitan conocer anticipadamente su alcance, prioridad, tecnología, criticidad y fecha estimada de inicio?

Respuesta: Sí, pero no está contemplado incluir esa información en esta etapa.

248. ¿Con cuánta anticipación se notificará al proveedor la necesidad de incorporar profesionales adicionales o conformar un equipo para atender una nueva solicitud?

Respuesta: Se debe establecer de común acuerdo en función de la demanda y capacidad disponible al tiempo de requerir un nuevo servicio.

249. ¿Qué antecedentes mínimos contendrá cada “Solicitud de Cotización de Desarrollo y Aseguramiento de Calidad”, por ejemplo requerimientos funcionales, reglas de negocio, arquitectura actual, integraciones, volúmenes, criterios de aceptación y restricciones técnicas?

Respuesta: Los requerimientos incluirán aspectos funcionales (requerimientos y reglas de negocio) y no funcionales (los establecidos en estas bases y otros lineamientos que se definan, junto a arquitectura y restricciones). Dependiendo de la naturaleza del proyecto, se deberá incluir la fase de levantamiento necesaria para refinar los requerimientos (consultar los entregables de cada Hito).

250. ¿Las solicitudes serán entregadas con requerimientos previamente levantados y validados por el negocio o el proveedor deberá incluir dentro de su estimación el levantamiento, análisis y definición completa de dichos requerimientos?

Respuesta: El levantamiento de requerimientos lo realiza el Banco, pero cada proyecto puede incluir una fase de análisis de ser necesario.

251. ¿Qué nivel de precisión espera el Banco para las estimaciones: horas por perfil, actividades, entregables, supuestos, riesgos, dependencias y margen de contingencia?

Respuesta: Se espera la precisión suficiente para minimizar los controles de cambio en el proyecto.

252. ¿Cuál será el plazo habitual otorgado al proveedor para analizar y presentar la cotización de cada requerimiento?

Respuesta: Ver pregunta n°177

253. ¿Cuál será el plazo máximo del Banco para revisar, observar y aprobar una cotización presentada por el proveedor?

Respuesta: Ver pregunta n°177

254. Cuando existan antecedentes incompletos o dependencias todavía no resueltas, ¿se permitirá realizar una etapa remunerada de discovery o assessment antes de comprometer una estimación definitiva?

Respuesta: El Banco puede decidir sobre la contratación de un servicio específico cuando así lo estime necesario (Anexo A, 1.3 Servicios Específicos).

255. ¿Cuál será el procedimiento de control de cambios cuando, después de aprobada una cotización, se modifiquen los requerimientos, criterios de aceptación, arquitectura, integraciones o restricciones de seguridad?

Respuesta: Ver pregunta n°91.

256. ¿El Banco entregará al adjudicatario su Metodología de Desarrollo, plantillas, estándares documentales, Definition of Ready, Definition of Done y criterios de aceptación utilizados para proyectos tradicionales, híbridos y ágiles?

Respuesta: El Banco podrá entregar información más detallada de la metodología al proveedor adjudicado y establecer las definiciones necesarias al inicio de un servicio de desarrollo.

257. ¿Qué criterio utilizará el Banco para determinar si una solicitud será ejecutada mediante metodología tradicional, híbrida o ágil?

Respuesta: Ver pregunta n°111.

258. Para iniciativas ágiles, ¿cuál será la duración esperada de los sprints y quién desempeñará los roles de Product Owner, usuario responsable y responsable de aprobar el backlog?

Respuesta: La duración de cada Sprint será definida por proyecto. El rol de Product Owner puede ser desempeñado por el jefe de proyecto Banco o por el líder funcional. El usuario responsable será un miembro del equipo funcional y el responsable de aprobar el backlog corresponderá al jefe de proyecto Banco.

259. ¿Qué herramientas utilizará el Banco para gestionar requerimientos, historias de usuario, pruebas, defectos, riesgos, documentación y evidencias del proyecto?

Respuesta: El Banco dispone de Azure Boards para gestión de proyectos de desarrollo y Monday para la comunicación de defectos con el usuario.

260. ¿Qué comités o instancias de aprobación deberá considerar cada proyecto, por ejemplo Arquitectura, Seguridad, Cambios, Operaciones o Continuidad, y con qué frecuencia sesionan?

Respuesta: Las instancias de aprobación de un proyecto debiesen comprender la aprobación de inicio y de la estimación de esfuerzo del proyecto, aprobación de requerimientos y plan de pruebas, aprobación del Comité de Arquitectura y Seguridad, aprobación de Pruebas Técnicas, SQA, aprobación de Pruebas funcionales y UAT, aprobación de Pruebas de Seguridad, aprobación de Comité de Cambios, aprobación de término de marcha blanca, aprobación término de garantía y recepción conforme.

261. ¿Cuáles serán los plazos comprometidos por el Banco para revisar y aprobar requerimientos, diseños, arquitectura, planes de prueba, evidencias, seguridad, documentación y pases a producción?

Respuesta: Ver pregunta n°162.

262. ¿Las demoras provocadas por falta de accesos, indisponibilidad de ambientes, datos de prueba, respuestas de usuarios o aprobaciones del Banco modificarán formalmente el cronograma comprometido?

Respuesta: La planificación debe contemplar adecuadamente el tiempo de las actividades Banco cuando estas puedan ser anticipadas. Se espera que la planificación considere holguras razonables y que los requisitos del proveedor se comuniquen de forma oportuna (solicitudes de acceso, validaciones con usuarios, etc.).

Sí aun así las demoras comprometan de manera sustancial la planificación del proyecto, se podrá establecer un control de cambios de común acuerdo entre las partes.

263. ¿Quién tendrá la autoridad final para aprobar los entregables y declarar cumplido cada hito técnico: el Encargado Técnico, Arquitectura, Seguridad, QA, Operaciones o el usuario de negocio?

Respuesta: La contraparte del proveedor será siempre el encargado por parte del Banco establecido en el contrato y será el responsable de gestionar aprobaciones internas, cuando corresponda.

264. ¿Podría el Banco compartir sus arquitecturas de referencia, estándares de diseño, patrones aprobados y restricciones para soluciones web, APIs, microservicios, eventos, integración híbrida, nube y contenedores?

Respuesta: No se considera compartir dicha información en esta etapa. Podrá estar disponible al proveedor adjudicado según lo que se requiera para cada proyecto.

265. ¿Existe un catálogo institucional de componentes reutilizables, APIs, servicios compartidos, librerías, frameworks, plantillas y módulos de autenticación que el proveedor deba utilizar obligatoriamente?

Respuesta: Ver pregunta n°27.

266. ¿Qué servicios Azure están autorizados, restringidos o prohibidos dentro del tenant del Banco, además de los mencionados en las bases?

Respuesta: No se considera autorización previa de ningún servicio. Todos los requeridos deben ser propuestos como parte del diseño y deberán ser autorizados por el Banco antes de su utilización.

267. ¿El Banco dispone de una landing zone Azure implementada, con redes, políticas, identidades, monitoreo, respaldo y controles de seguridad previamente configurados?

Respuesta: Sí

268. ¿Se exigirá infraestructura como código para los componentes cloud y, de ser así, qué herramienta y estándar deberá utilizarse: Terraform, Bicep, ARM Templates u otra?

Respuesta: Considerar Terraform como opción preferente, podrían requerirse otros en casos específicos. Se evaluará en etapa de diseño de cada proyecto.

269. Para soluciones desplegadas en AKS, VMware Tanzu o Azure Container Instances, ¿qué responsabilidades corresponderán al proveedor y cuáles al Banco respecto de clústeres, imágenes, registros, Helm charts, escalamiento, parches y operación?

Respuesta: La operación de la infraestructura es responsabilidad del Banco.

270. ¿El Banco cuenta con estándares de nomenclatura, etiquetado, gestión de costos, FinOps y presupuestos para los recursos implementados en Azure?

Respuesta: Sí, el banco cuenta con un estándar de nomenclatura y etiquetado, además de procedimientos para la gestión de costos y presupuestos.

271. ¿Podría entregarse un inventario preliminar de las aplicaciones y componentes existentes que eventualmente podrían incorporarse al servicio de soporte, indicando tecnología, antigüedad, criticidad, documentación, tamaño del código y dependencias?

Respuesta: Ver pregunta n°84

272. ¿Existe un catálogo actualizado de APIs, servicios SOAP, interfaces IBM App Connect, colas IBM MQ, procesos PowerCenter y sistemas con los que previsiblemente deberán integrarse los desarrollos?

Respuesta: Ver pregunta n°27

273. ¿Cuáles son los estándares del Banco para diseño, versionamiento, publicación, autenticación, documentación y gobierno de APIs?

Respuesta: Los estándares específicos de diseño, versionamiento, publicación, autenticación, documentación y gobierno de APIs serán definidos por el Banco según la naturaleza de cada proyecto y entregados al proveedor adjudicado cuando corresponda. Para soluciones en nube, el Banco cuenta con Azure API Management como plataforma de referencia; para entornos on-premises, el uso de API Gateway o API Management dependerá de la arquitectura definida para cada caso. La documentación de APIs existentes y los lineamientos aplicables serán provistos por el equipo Banco en el marco de cada proyecto.

274. Para IBM MQ e IBM App Connect, ¿el Banco proporcionará los componentes de conectividad, colas, canales, certificados y configuraciones, o estos elementos deberán ser diseñados y configurados por el proveedor?

Respuesta: La creación de canales, certificados y configuraciones son responsabilidad del Banco como administradores de la plataforma, pero deberán ser establecidos por el proveedor en su diseño propuesto. Las colas y flujos serán creados y mantenidos por el proveedor en ambiente de desarrollo y deberá proporcionar los scripts necesarios para su creación o actualización en otros ambientes.

275. ¿Existen ventanas operativas, horarios batch o restricciones para las transferencias de archivos, ejecuciones ETL e integraciones con sistemas críticos?

Respuesta: Sí, pero normalmente estas restricciones no aplican al ambiente de desarrollo.

276. ¿Los proyectos podrán incluir migración, depuración, conversión o reconciliación de datos desde sistemas existentes? En caso afirmativo, ¿qué volúmenes y estándares de validación deberán considerarse?

Respuesta: Podría estar incluido, pero no es posible anticiparlo en este momento.

277. ¿Qué clasificación de información utiliza el Banco y qué controles deberán aplicarse para datos personales, financieros, confidenciales o altamente sensibles?

Respuesta: Ver pregunta n°80 y n°189.

278. ¿El Banco entregará datos anonimizados o sintéticos para los ambientes de desarrollo y pruebas, o será responsabilidad del proveedor construirlos y mantenerlos?

Respuesta: Ver pregunta n°80

279. ¿Qué normativas, políticas, estándares y checklists de seguridad institucionales serán entregados al proveedor para diseñar y desarrollar las soluciones?

Respuesta: Ver pregunta n°241.

280. ¿Cuáles serán los plazos de remediación exigidos para hallazgos críticos, altos, medios y bajos identificados por SonarQube, Veracode, OWASP ZAP o Ethical Hacking?

Respuesta: Ver pregunta n°231

281. ¿Existirá un procedimiento formal para aceptar riesgos, excepciones técnicas o vulnerabilidades que no puedan remediarse por restricciones del producto, infraestructura o software de terceros?

Respuesta: Sí

282. ¿Qué umbrales mínimos deberán cumplir los desarrollos en cobertura de pruebas unitarias, duplicación de código, deuda técnica, vulnerabilidades, code smells y quality gates?

Respuesta: Ver pregunta n°34.

283. ¿Cuál será el proceso de gestión y aprobación de secretos, certificados, llaves, cuentas de servicio y credenciales, y quién será responsable de su generación y renovación?

Respuesta: Las actividades mencionadas forman parte de las actividades de administración de plataformas y no forman parte del alcance del servicio, aunque el proveedor podrá ser consultado sobre la necesidad de implementación.

284. ¿Qué requisitos de retención, integridad, cifrado y consulta deberán cumplir los registros de auditoría y trazabilidad exigidos para las aplicaciones?

Respuesta: La política de retención se aplica a nivel de plataforma. Los requisitos serán establecidos para cada proyecto de acuerdo a su nivel de criticidad.

285. ¿Con qué plataforma central de logs, monitoreo o SIEM deberán integrarse las soluciones y qué formatos, eventos y métricas deberán reportar?

Respuesta: Ver pregunta n°32.

286. Además del tiempo promedio de tres segundos, ¿qué métricas de desempeño se definirán para cada solución, por ejemplo percentil 95/99, concurrencia, transacciones por segundo, tiempos batch y consumo máximo de recursos?

Respuesta: Ver pregunta n°29

287. ¿Qué niveles de disponibilidad, RTO, RPO y pérdida máxima de datos serán exigidos para las distintas categorías de aplicaciones?

Respuesta: Ver pregunta n°36.

288. ¿El Banco proporcionará estadísticas de carga, crecimiento, concurrencia y volúmenes históricos para efectuar el dimensionamiento de infraestructura, almacenamiento y licencias?

Respuesta: Ver pregunta n°28

289. ¿Qué herramientas corporativas deberán utilizarse para monitoreo de aplicaciones, infraestructura, experiencia de usuario, trazas distribuidas y alertamiento?

Respuesta: No esté en el alcance del servicio el monitoreo de aplicaciones o infraestructura.

290. ¿Quién será responsable de configurar dashboards, métricas, logs, alarmas, health checks y procedimientos de recuperación antes de la puesta en producción?

Respuesta: El Banco será responsable, sin embargo, los requerimientos de un determinado sistema podrían incluir algunas funciones de monitoreo en el contexto de la aplicación.

291. ¿Con qué frecuencia se ejecutan pruebas de contingencia y alternancia entre sitios, y deberá el proveedor participar presencialmente en dichos ejercicios?

Respuesta: No esté en el alcance el servicio. Se espera que el proveedor entregue la información de operación de la aplicación para que el Banco la incluya en como parte de sus planes de continuidad.

292. ¿Qué estrategia de branching, pull requests, revisión de código, versionamiento y segregación de funciones deberá utilizarse en Azure Repos?

Respuesta: Ver pregunta n°104

293. ¿Qué porcentaje de pruebas funcionales, regresión y no funcionales espera el Banco que sean automatizadas para cada proyecto?

Respuesta: La proporción de pruebas automatizadas actualmente es baja, se espera que aumente en el tiempo. Será definido en cada proyecto como parte de los requerimientos.

294. ¿El Banco dispone de licencias, agentes y capacidad suficiente para ejecutar pruebas automatizadas con Playwright, JMeter y OWASP ZAP, incluyendo ejecuciones concurrentes?

Respuesta: Las necesidades de ampliación de capacidad serán analizadas por el Banco cuando se requieran.

295. ¿Cómo se clasificarán los defectos detectados durante QA y pruebas de usuario, y qué severidades impedirán avanzar hacia el siguiente hito?

Respuesta: Los defectos que impidan avanzar en un proceso de negocio, dejen sin poder probar una parte del sistema o detengan pruebas de características consideradas críticas, podrán ser catalogados como “bloqueantes” para avanzar en los siguientes hitos del proyecto.

296. ¿Quién será responsable de preparar los casos de prueba de aceptación de usuario y de proporcionar usuarios, datos y disponibilidad para ejecutar los dos ciclos mínimos exigidos?

Respuesta: La provisión de datos y usuarios de prueba es responsabilidad del Banco. Se establecerá al inicio, como parte de los requerimientos, si el proveedor

debe elaborar los casos de prueba de aceptación de usuario o si estos serán provistos por el área funcional del Banco.

297. ¿Existe un diseño visual institucional, librería de componentes, manual de marca o design system que deba utilizarse para las interfaces desarrolladas?

Respuesta: Ver pregunta n°43.

298. ¿Qué estándares de accesibilidad, usabilidad, diseño responsive, navegadores, resoluciones y dispositivos deberán cumplir las soluciones web?

Respuesta: Se debe considerar uso de HTML5 y CSS3 como opción preferente, aplicaciones deben ser cross-browser en principio, aunque el estándar Banco es Edge. Considerar resolución estándar de escritorio y portátiles (rango 769px a 1200px). Considerar niveles de conformidad AA como mínimo. Esta información es sólo referencial y podrá ser ajustada por el Banco para cada proyecto según se requiera.

299. ¿Cuáles son las ventanas autorizadas para despliegues productivos y qué actividades deberán realizarse obligatoriamente fuera del horario hábil?

Respuesta: Ver pregunta n°37. Las ventanas de despliegue en producción dependen de cada sistema.

300. ¿Qué proceso de gestión de cambios, CAB, rollback y validación posterior al despliegue deberá considerar el proveedor?

Respuesta: El proceso es administrado por el jefe de proyecto Banco.

301. ¿El proveedor tendrá permisos para ejecutar los despliegues o deberá entregar paquetes, pipelines y procedimientos para que la instalación sea realizada por personal del Banco?

Respuesta: Sólo en ambiente de desarrollo. En el resto de ambientes, deberá entregar la información necesaria para que el Banco los realice.

302. ¿Podría el Banco informar la cantidad histórica mensual de incidentes de soporte, desglosada por criticidad, tecnología, horario y tiempo promedio de resolución?

Respuesta: No está en el alcance de la licitación entregar ese nivel de detalle.

303. ¿Qué herramienta de mesa de ayuda utilizará el Banco y el proveedor tendrá acceso directo para registrar, actualizar, escalar y cerrar incidentes?

Respuesta: Ver pregunta n°70.

304. ¿Desde qué evento se contabilizará el SLA: creación del ticket, asignación al proveedor, contacto telefónico o confirmación de recepción?

Respuesta: Se considerará desde el reporte del incidente al proveedor. Ver pregunta n°39 y n°204.

305. ¿En qué situaciones se suspenderá el cómputo del SLA, por ejemplo espera de antecedentes, accesos, validación del Banco, indisponibilidad de infraestructura o intervención de terceros?

Respuesta: Ver pregunta n°39 y n°204.

306. ¿Quién tendrá la atribución de clasificar y modificar la criticidad de un incidente y cuál será el procedimiento en caso de discrepancia?

Respuesta: Es establecido a juicio exclusivo del Banco

307. ¿Se requerirá un esquema formal de turnos, guardias y disponibilidad 24x7, o el soporte fuera de horario se activará únicamente mediante solicitudes puntuales?

Respuesta: Ver pregunta n°37

308. ¿Qué entregables se exigirán para el cierre de incidentes críticos, por ejemplo análisis de causa raíz, informe post mortem, plan de acción y actualización de la base de conocimiento?

Respuesta: Se solicitará al proveedor la información para elaborar lo mencionado, pero lo realizará el Banco. El cierre de incidente se completa con la recepción y prueba conforme de la solución definitiva elaborada por parte del proveedor e instalada en producción.

309. ¿Existe una hoja de ruta de actualizaciones tecnológicas, fin de soporte o migraciones de versiones que pueda impactar los componentes durante la vigencia del contrato?

Respuesta: Ver pregunta n°90

310. ¿Qué volúmenes, niveles de concurrencia y criterios de aceptación deberán considerarse para las pruebas de rendimiento y tiempos de respuesta?

Respuesta: Ver pregunta n°28 y n°29

311. ¿El Banco dispone de una plataforma corporativa de integración o API Management que deba utilizarse para exponer, administrar y monitorear los servicios desarrollados?

Respuesta: Ver pregunta n°26.

312. ¿Qué patrones de integración deberán priorizarse para la comunicación entre sistemas, tales como APIs síncronas, mensajería, eventos, procesos batch o transferencia de archivos?

Respuesta: En principio mensajería y API, pero dependerá de la naturaleza de cada proyecto.

313. ¿El Banco proporcionará la documentación técnica, contratos de servicios, ambientes de prueba y datos necesarios para validar las integraciones con sistemas internos y externos?

Respuesta: Ver pregunta n°27

314. ¿Qué estándares de observabilidad deberán implementar las soluciones respecto de logs, métricas, trazabilidad distribuida, alertas y monitoreo de las integraciones?

Respuesta: El Banco cuenta con herramientas de observabilidad administradas internamente. En el marco de cada proyecto, el proveedor deberá implementar las capacidades que correspondan a la solución, considerando generación de logs, trazabilidad, métricas técnicas y registros de auditoría según los requerimientos definidos por el Banco para el proyecto.

315. ¿El Banco cuenta actualmente con un Design System, biblioteca de componentes, guía de estilos y lineamientos de marca vigentes? ¿En qué herramientas se encuentran disponibles?

Respuesta: El Banco cuenta con un marco de identidad gráfica corporativa (guía de estilos, lineamientos de marca, etc.), pero no cuenta con una biblioteca de componentes.

316. ¿Qué herramientas institucionales se utilizarán para diseño, prototipado, gestión de componentes y colaboración UX/UI, y cuáles serán provistas por el Banco, incluyendo las licencias requeridas?

Respuesta: El Banco provee sólo las herramientas de desarrollo. Ver pregunta n°43.

317. ¿El Banco autoriza el uso de herramientas de inteligencia artificial generativa en actividades de diseño UX/UI —como investigación, ideación, redacción UX, generación de recursos visuales, prototipado o documentación—? En caso afirmativo, indicar las herramientas autorizadas, licencias provistas, restricciones para el uso de información institucional y requisitos de revisión, trazabilidad y aprobación humana.

Respuesta: Ver pregunta n°100

318. El Banco gestiona actualmente la infraestructura de sus suscripciones Azure y/o entornos VMware Tanzu mediante herramientas de Infraestructura como Código (IaC) — por ejemplo, Bicep, Terraform o Azure Resource Manager templates?

Respuesta: Sí, se debe considerar el aprovisionamiento mediante IaC.

319. ¿El Banco tiene definido un estándar de gestión de secretos y configuración por ambiente (desarrollo, pruebas, producción) basado en Azure Key Vault con referencias en los pipelines? ¿Existe una política documentada que defina qué tipo de valores se consideran "secreto" (connection strings, API keys, certificados, tokens de servicio) y que obligue a centralizarlos en Key Vault independientemente del tipo de proyecto?

Respuesta: Sí, el Banco gestiona secretos y elementos de configuración sensibles a través de Azure Key Vault.

320. ¿Los gates de seguridad (quality gates de SonarQube, políticas de Veracode, escaneos ZAP) están configurados como blocking gates directamente en los pipelines de Azure Pipelines, o el Banco los ejecuta de forma manual/paralela y notifica los hallazgos al proveedor fuera del pipeline?

Respuesta: Las validaciones de Sonarqube Cloud están establecidas como bloqueantes. Las de Veracode y Owasp Zap se realizan, por el momento, de forma paralela y se notifican los resultados al proveedor. El Banco podrá cambiar esta definición si así lo establece en su roadmap y lo comunicará al proveedor.

321. ¿Cuál será el plazo máximo que tendrá el Banco para aprobar, rechazar o solicitar ajustes a una cotización presentada por el proveedor?

Respuesta: El Banco requiere 2 semanas para analizar la propuesta del proveedor y eventualmente solicitar ajustes.

322. ¿Cómo se formalizarán los cambios de alcance posteriores a la aprobación de una cotización y cómo se valorizarán las horas adicionales que estos generen?

Respuesta: Ver pregunta n°91

323. ¿Los plazos para subsanar observaciones técnicas, funcionales y de seguridad serán definidos previamente en cada cotización aprobada?

Respuesta: Sí

324. ¿Los ciclos de pruebas de usuario adicionales a los dos establecidos serán considerados un cambio de alcance y valorizados separadamente?

Respuesta: Sólo en el caso que se generen por la realización de pruebas nuevas o adicionales, no por la persistencia de defectos reportados previamente o errores bloqueantes que impidieran avanzar en los planes de prueba.

325. ¿Las actividades técnicas adicionales solicitadas por el Banco requerirán siempre una cotización y aprobación previa antes de su ejecución?

Respuesta: Sí

326. ¿Cuál será el plazo máximo para emitir la recepción final conforme que habilita la facturación del hito final?

Respuesta: Al término de la garantía de cada desarrollo.

327. ¿Qué documento formal emitirá el Banco para autorizar y respaldar la facturación de horas de soporte adicionales?

Respuesta: Bastará con autorización por correo electrónico del encargado Banco del contrato o a quien delegue.

328. ¿Cuál será el procedimiento y plazo de aprobación para reemplazar profesionales del equipo durante la vigencia del contrato, manteniendo el perfil requerido?

Respuesta: Ver pregunta n°50.

329. ¿Cuál será el plazo máximo que tendrá el Banco para aprobar, rechazar o solicitar ajustes a una cotización presentada por el proveedor?

Respuesta: Ver pregunta n°321

330. ¿Cómo se formalizarán los cambios de alcance posteriores a la aprobación de una cotización y cómo se valorizarán las horas adicionales que estos generen

Respuesta: Ver pregunta n°91

331. ¿Los plazos para subsanar observaciones técnicas, funcionales y de seguridad serán definidos previamente en cada cotización aprobada?

Respuesta: Ver pregunta n°323

332. ¿Los ciclos de pruebas de usuario adicionales a los dos establecidos serán considerados un cambio de alcance y valorizados separadamente?

Respuesta: Ver pregunta n°324

333. ¿Las actividades técnicas adicionales solicitadas por el Banco requerirán siempre una cotización y aprobación previa antes de su ejecución?

Respuesta: Ver pregunta n°325

334. ¿Cuál será el plazo máximo para emitir la recepción final conforme que habilita la facturación del hito final?

Respuesta: Ver pregunta n°326

335. ¿Qué documento formal emitirá el Banco para autorizar y respaldar la facturación de horas de soporte adicionales?

Respuesta: Ver pregunta n°327

336. ¿Cuál será el procedimiento y plazo de aprobación para reemplazar profesionales del equipo durante la vigencia del contrato, manteniendo el perfil requerido?

Respuesta: Ver pregunta n°187.

337. ¿Puede el Banco entregar la matriz de versiones vigentes por herramienta (JDK/Java, Spring, Struts2, WebLogic, JBoss EAP/JCS/JWS, .NET, Angular, React, Blazor, Oracle, SQL Server, IBM App Connect, IBM MQ e Informatica PowerCenter) y su política de actualización durante la vigencia del contrato?

Respuesta: Ver pregunta n°20

338. ¿.NET 10 se encuentra disponible y certificado en los ambientes de Desarrollo, Pruebas y Producción del Banco, o los nuevos desarrollos deberán construirse sobre la versión LTS actualmente en producción?

Respuesta: En principio se debe utilizar .NET 10, pero dependerá de los requerimientos del proyecto.

339. Considerando la prohibición de subcontratación, ¿cómo deberá el Proveedor proveer los recursos especialistas en Liferay y bases de datos no estructuradas? ¿Se aceptará su incorporación mediante contrato de trabajo por proyecto o se autorizará excepcionalmente la subcontratación con aprobación previa del Banco?

Respuesta: Revisar Aclaración N°8

340. ¿Puede el Banco precisar el límite de responsabilidad: equipamiento del puesto de trabajo (notebook, ofimática) a cargo de la Empresa y licencias, herramientas y ambientes a cargo del Banco? ¿Los equipos de la Empresa accederán a los ambientes mediante consolas remotas/VDI del Banco?

Respuesta: Ver pregunta n°16, n°24 y n°128

341. ¿Los costos de suscripción, consumo y licenciamiento de los servicios Azure (App Service, AKS, Storage, Data Factory, Key Vault, entre otros) serán asumidos íntegramente por el Banco y quedan excluidos de la Oferta Económica del Proveedor?

Respuesta: Ver pregunta n°16

342. ¿Cuál será el plazo comprometido por el Banco para habilitar ambientes, accesos remotos y credenciales al inicio de cada proyecto, y se excluirán del cómputo de plazos y multas los tiempos de indisponibilidad de dichos ambientes?

Respuesta: El tiempo que tome las actividades del equipo Banco no son imputables al proveedor.

343. ¿El Banco proveerá ambientes, credenciales, documentación, datos de prueba y contrapartes técnicas de los sistemas a integrar (IBM App Connect, IBM MQ, PowerCenter y sistemas legados), y los tiempos de espera por indisponibilidad de éstos serán excluidos del cómputo de plazos?

Respuesta: El Banco proveerá los insumos señalados. Los tiempos de espera o indisponibilidad por causa del Banco no son imputables al proveedor.

344. ¿El tiempo de respuesta promedio de 3 segundos se mide extremo a extremo (incluyendo red y navegador) o en la capa de aplicación? ¿Se excluyen los tiempos consumidos por sistemas legados, integraciones de terceros e infraestructura provista por el Banco?

Respuesta: Ver pregunta n°29.

345. ¿Las pruebas de carga y estrés se ejecutarán sobre el ambiente de pruebas con dimensionamiento equivalente a producción? ¿Las horas de pruebas no funcionales (JMeter) se cotizan con el perfil QA/Tester no funcional dentro de cada requerimiento?

Respuesta: Se ejecutan sobre ambiente de pruebas, pero los umbrales se ajustan de acuerdo a la capacidad de la infraestructura. Las horas de pruebas no funcionales se cotizan con el perfil QA/Tester no funcional siempre que el Banco haya encargado dicho servicio como parte de los requerimientos.

346. ¿Puede el Banco entregar la pauta de desarrollo seguro y los quality gates aplicables (severidades bloqueantes, porcentaje mínimo de cobertura, deuda técnica y tratamiento de falsos positivos) con los que se evaluará la aceptación de cada entregable?

Respuesta: Ver pregunta n°34 y n°241

347. ¿Los hallazgos originados en software base, componentes de terceros, infraestructura o sistemas preexistentes del Banco quedan excluidos de la obligación de remediación sin costo? ¿Cómo se valorizarán las horas requeridas para su mitigación cuando corresponda al Proveedor ejecutarlas?

Respuesta: Ver respuestas n°47 y n°206. Todo desarrollo nuevo debe quedar libre de hallazgos. En caso de que el proyecto contemple el desarrollo sobre sistema existente, el proveedor deberá estimar el esfuerzo de remediación. De ser necesario, el Banco podrá realizar análisis y entregar los hallazgos como insumo previo para la estimación del proveedor.

348. ¿Cómo se procederá cuando la versión disponible o exigida por compatibilidad en el Banco presente vulnerabilidades conocidas sin parche liberado? ¿Se aceptarán controles compensatorios documentados y aprobados por el Banco como cumplimiento del requerimiento?

Respuesta: En caso de no existir parche disponible para la vulnerabilidad detectada, el Banco establecerá los controles compensatorios y el riesgo residual aceptable.

349. ¿Cuántos ciclos de ethical hacking y re-test se contemplan por proyecto, cuál es el plazo estimado de ejecución por parte del tercero y cómo se computa dicho período respecto de los plazos comprometidos por el Proveedor?

Respuesta: Ver pregunta n°47.

350. ¿Cuál es el porcentaje mínimo de cobertura de pruebas unitarias exigido por el Banco y con qué herramienta y criterio se verificará, considerando desarrollos sobre código legado preexistente?

Respuesta: Ver pregunta n°235.

351. ¿La renovación sucesiva del período de garantía aplica únicamente respecto de la componente que presentó la falla y existe un número máximo de renovaciones? ¿La renovación suspende la emisión de la factura del Hito 5 sobre la totalidad del proyecto o sólo sobre la componente afectada?

Respuesta: Ver pregunta n°69

352. ¿Se entiende excluido del período de garantía todo nuevo requerimiento, cambio funcional o modificación de componentes de terceros y del entorno del Banco, quedando cubiertas sólo las fallas atribuibles a las componentes desarrolladas por el Proveedor?

Respuesta: Sí, se excluyen nuevos requerimientos y modificaciones.

353. ¿Puede el Banco entregar el inventario referencial (cantidad, tecnología, criticidad y volumen histórico de incidentes) de las componentes ya existentes que podrían incorporarse al Servicio de Soporte, y se considerará un período de transferencia de conocimiento valorizado antes de asumir SLA sobre ellas?

Respuesta: Ver pregunta n°172.

354. ¿Las 20 horas mensuales corresponden al total del portafolio de componentes, independiente de la cantidad acumulada durante la vigencia del contrato? ¿Se contempla revisar el dimensionamiento cuando el volumen en producción exceda sistemáticamente dicha bolsa?

Respuesta: La estimación es la adecuada para el Banco. En caso de requerirse mayor cantidad de horas, serán solicitadas según lo establecido en el contrato de soporte.

355. ¿Cuál horario prevalece para efectos de cómputo de SLA y facturación de horas en horario inhábil? Se solicita homologar la definición en un único rango horario.

Respuesta: Ver pregunta n°37

356. ¿Los tiempos indicados (2 horas, 2 días hábiles y 5 días hábiles) corresponden a tiempo de respuesta y atención o a tiempo de solución definitiva? ¿Se detiene el cómputo mientras el caso está a la espera de información, accesos, ambientes o decisiones del Banco o de terceros?

Respuesta: Ver pregunta n°39 y n°204.

357. ¿El SLA de 2 horas para fallas críticas aplica también en horario inhábil, fines de semana y festivos, requiriendo un turno de disponibilidad permanente? De ser así, ¿dicho costo debe reflejarse en el valor mensual del soporte o en la tarifa de hora inhábil?

Respuesta: Ver pregunta n°37

358. ¿Los 20 trabajadores exigidos en el Requerimiento N°15 incluyen a los 10 profesionales del Requerimiento N°12, o ambas exigencias son acumulativas? ¿La exigencia de contrato indefinido aplica sólo a los profesionales asignados al Banco?

Respuesta: El equipo señalado en Requerimiento N°12 puede estar incluido en el señalado en Requerimiento N°15. El requerimiento de contrato indefinido aplica sólo al equipo asignado al Banco.

359. ¿El equipo mínimo declarado debe permanecer dedicado en exclusiva al Banco desde la suscripción del contrato, o se asigna por demanda conforme a las cotizaciones aprobadas, siendo la exigencia una acreditación de capacidad?

Respuesta: Ver pregunta n°125

360. ¿Los perfiles de Arquitecto de Software e Ingeniero DevOps/Automatización deben acreditarse con currículum en la Oferta Técnica, aun cuando no forman parte del equipo mínimo señalado en el Requerimiento N°12?

Respuesta: Sí. Ver pregunta n°40.

361. ¿Se aceptará que los componentes, frameworks y librerías preexistentes del Proveedor se entreguen mediante licencia de uso perpetua, irrevocable, gratuita y transferible a favor del Banco, manteniendo el Proveedor su titularidad, en lugar de la cesión de propiedad?

Respuesta: La cesión de propiedad intelectual al Banco aplica únicamente a los entregables, desarrollos, configuraciones, parametrizaciones, documentación y demás productos creados específicamente para cada proyecto. En consecuencia, la propiedad intelectual preexistente del proveedor, incluyendo software base, frameworks, librerías, herramientas y otros componentes desarrollados con anterioridad al proyecto en cuestión, 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

362. ¿El Banco entregará los volúmenes históricos y proyectados de transacciones y datos necesarios para el dimensionamiento, y la adquisición de hardware, licencias y capacidad resultante será gestionada y financiada íntegramente por el Banco?

Respuesta: Ver pregunta n°16 y n°28.

363. ¿Las pruebas de conmutación y retorno entre SPP y SPE se ejecutarán con participación de las áreas de infraestructura del Banco, y las horas del Proveedor asociadas a su diseño y ejecución se valorizan dentro de cada cotización específica?

Respuesta: Ver pregunta n°213.

364. ¿El Banco autoriza el uso de herramientas de asistencia al desarrollo basadas en inteligencia artificial (por ejemplo GitHub Copilot) sobre repositorios y código del Banco, y bajo qué condiciones de seguridad y confidencialidad?

Respuesta: Ver pregunta n°100

365. En proyectos ágiles de larga duración, ¿se permitirá fraccionar el Hito 1 en entregas parciales asociadas a sprints o releases aprobados, a fin de habilitar facturación intermedia?

Respuesta: Los hitos no son fraccionables. Por otra parte, no se considera modelo ágil para proyectos de larga duración.

366. ¿Las cantidades de horas indicadas para la evaluación económica corresponden al total del contrato incluidas sus renovaciones (5 años)? ¿Se contempla un mecanismo de reajuste de las tarifas unitarias en cada renovación anual, o se aceptará presentar la Oferta Económica expresada en Unidades de Fomento?

Respuesta: Ver pregunta n°8 y n°11.

367. ¿Las respuestas a las preguntas serán un consolidado de todas las respuestas de las diferentes empresas?

Respuesta: Sí.

368. ¿Para las empresas adjudicadas, después en el delivery, cuáles serán los criterios de evaluación y sus respectivos porcentajes al momento de entregar propuestas para cada proyecto?

Respuesta: Ver pregunta n°6.

369. ¿Cuántos proveedores serán seleccionados como adjudicatarios para el convenio marco?

Respuesta: Ver pregunta n°6.

370. ¿Alguna limitante o política para uso de agentes de IA en el delivery de los proyectos?

Respuesta: Ver pregunta n°100.

371. ¿En la actualidad hay proveedores activos entregando este servicio y que participan también en esta licitación?

Respuesta: Sí, en la actualidad hay proveedores entregando este servicio y eventualmente podrían participar en esta Licitación.

372. ¿En qué formato se debe presentar la experiencia oferente, dónde se encuentra?, en las bases y en la plataforma Ariba por lo menos no están.

Respuesta: No existe un formato específico para la presentación de la experiencia del oferente. Los requisitos a evaluar se encuentran definidos en las bases, por lo que cada proveedor puede presentar sus antecedentes de la forma que estime más

adecuada para acreditar su experiencia. Adicionalmente, se recomienda revisar lo indicado en la Respuesta N.º 14.

373. ¿Dónde se envían o se cargan los antecedentes legales requeridos en las bases?, en la plataforma no hay un link de carga por lo menos.

Respuesta: Item 2.8 de Ariba, “Antecedentes Legales, según lo requerido en las Bases”

374. ¿Los profesionales deben contar con contrato indefinido al momento de adjudicarse el convenio marco, o al empezar un proyecto el proyecto, o desde ahora que recién estamos postulando?, como recomendación, les solicitamos por favor considerar que es muy difícil que una empresa tenga disponibles 10 profesionales con contrato indefinido sin hacer nada y esperando el resultado de una licitación, el común de las empresas hace un mix de profesionales que ya están en su cantera y con contrato y lo complementa con nuevas contrataciones antes del inicio de un proyecto.

Respuesta: Los profesionales requeridos deberán encontrarse contratados al momento de la presentación de la oferta, ya que el proveedor debe acreditar el cumplimiento de la dotación y de los requisitos establecidos en las Bases de Licitación para su evaluación. No es posible diferir su contratación para una etapa posterior.

375. ¿las horas no consumidas en el soporte, son acumulables en un 100% por los tres meses obligatorios o por un porcentaje de ellas?

Respuesta: Ver pregunta n°127.

376. En el reloj de la plataforma dice que la licitación se acaba en 03 días, por favor aclarar ya que es inconsistente con el calendario.

Respuesta: Ver pregunta n°170

377. En las bases, específicamente cuando hacen referencia al equipo de trabajo, en una parte señalan que son 10 profesionales y en otra parte señalan que son 20 profesionales, es decir, hay una inconsistencia. Por favor aclarar.

Respuesta: Ver pregunta n°49

378. ¿En qué formato y dónde se ingresa la oferta técnica? En la plataforma Ariba no hay ningún documento adjunto asociado.

Respuesta: La empresa presenta su oferta técnica según los requisitos solicitados en las Bases de Licitación. Item 3 Oferta técnica en Arriba, la cual cuenta con los siguientes numerales:

- *3.1 Requerimientos Generales de N°1 al 9*
- *3.2 Plan de Trabajo y Cronograma*
- *3.3 Ejecución de actividades técnicas adicionales*
- *3.4 Experiencia Equipo de Trabajo*
- *3.5 Experiencia en Servicios Similares*
- *3.6 Descripción de la propuesta técnica*

379. En las bases y en la plataforma se hace referencia a un plan de trabajo y cronograma, por favor aclarar sus expectativas y qué esperan en ese punto, esto lo solicitamos ya que ahora no en esta fase no hay planificación asociada, ya que los plazos, el plan y el cronograma se debe entregar en los proyectos, acá no, entonces estamos confundidos al respecto.

Respuesta: El plan de trabajo y cronograma corresponden a cada proyecto que se ejecute al amparo del contrato que se derive de esta licitación, no debe considerarse en la propuesta técnica.

380. ¿La oferta técnica debe centralizar en un único documento todos los puntos expuestos en el punto 3 de la plataforma arriba?

Respuesta: Ver respuesta 378

381. ¿Existe un monto referencial o presupuesto máximo disponible para esta licitación?

Respuesta: Ver pregunta n°9

382. ¿Todos los ítems de la tabla de Evaluación Técnica son de cumplimiento obligatorio (Cumple/No Cumple) o existe ponderación entre ellos?

Respuesta: Todos son obligatorios.

383. Para acreditar el ítem 1 (Requerimientos Generales 1 al 9), ¿es suficiente una declaración formal o se requieren certificados, contratos u otras evidencias específicas?

Respuesta: Deben estar contemplados en su propuesta técnica. Puede complementarse con una declaración. No se requieren certificados o contratos para esos requerimientos.

384. ¿Los 'servicios similares a Instituciones Financieras' deben ser exclusivamente con bancos o se aceptan otros tipos (AFP, aseguradoras, fintech)?

Respuesta: Ver pregunta n°219

385. ¿Los 5 proyectos complejos (más de 6 meses) deben ser distintos de los 3 servicios a Instituciones Financieras, o pueden coincidir?

Respuesta: Pueden coincidir.

386. ¿Los 10 profesionales de planta mínimos deben estar dedicados exclusivamente a este contrato o pueden ser parte del pool general de la empresa?

Respuesta: Ver pregunta n°125.

387. ¿La experiencia mínima exigida por perfil (ej. 5 años para Jefe de Proyecto) debe ser continua o puede ser acumulada?

Respuesta: Se evalúa experiencia acumulada.

388. ¿Los 20 trabajadores con contrato de trabajo deben estar todos disponibles para ser asignados al Banco, o es la dotación total de la empresa?

Respuesta: Ver pregunta n°49.

389. ¿Las certificaciones exigidas (ISTQB, PMP, Azure, etc.) deben estar vigentes a la fecha de la oferta o se aceptan certificaciones vencidas?

Respuesta: Se pueden considerar las vencidas siempre que para su obtención hubiese existido una capacitación. Ver pregunta n°54, n°109 y n°221.

390. ¿La tabla de horas para el Precio Total (ej. 17.500 h Analista Senior) debe ofertarse en pesos chilenos o se aceptan otras monedas como UF?

Respuesta: Ver pregunta n°8. Considerar que deben ofertarse los valores unitarios por hora y perfil profesional. La tabla de horas se utiliza sólo para efectos de evaluación de la propuesta económica.

391. ¿El precio hora incluye todos los costos (remuneración, beneficios, equipamiento, overhead) o el Banco reconoce algún costo adicional?

Respuesta: Ver pregunta n°135.

392. ¿Las 60 mensualidades de soporte consideradas en el Precio Total corresponden a 60 meses de contrato o son solo referenciales para comparación?

Respuesta: Es solo para efectos referenciales de comparación.

393. ¿Se confirmará si habrá etapa de Re Oferta antes de la apertura de ofertas económicas iniciales, o, solo se comunicará después de abierta la primera oferta?

Respuesta: La Bases de Licitación indican que el proceso tiene etapa de Re- oferta.

394. ¿La renovación automática del contrato (hasta 4 veces) implica las mismas tarifas o se contempla algún mecanismo de reajuste (IPC u otro)?

Respuesta: Ver pregunta n°8.

395. ¿Cuál es la fecha estimada de firma del contrato y cuándo se espera el inicio efectivo de los servicios?

Respuesta: Consultar calendario del proceso.

396. ¿Existen causales específicas de término anticipado 'sin expresión de causa' más allá del aviso de 30 días? ¿Implica algún pago de indemnización al proveedor?

Respuesta: No se contemplan indemnizaciones y/o compensaciones al Proveedor por términos anticipados. El Banco pagará la totalidad de los servicios prestados por la Empresa y recepcionados conforme por el Banco hasta la fecha fijada para el término anticipado.

397. ¿Existe una cartera de proyectos estimada para el primer año de contrato (cantidad y complejidad de desarrollos)?

Respuesta: Ver pregunta n°9.

398. ¿Los desarrollos en Liferay son una necesidad real prevista o simplemente un escenario posible? ¿Existe actualmente alguna instalación de Liferay en el Banco?

Respuesta: Es un escenario posible y existe dicha tecnología en el Banco.

399. ¿El Banco definirá la metodología (cascada o ágil) por proyecto, o el proveedor puede proponer la metodología más adecuada para cada solicitud?

Respuesta: El proveedor podrá proponerla, pero corresponde al Banco la decisión.

400. ¿La Marcha Blanca de 2 meses y el Período de Garantía de 1 mes se incluyen dentro del plazo comprometido en la cotización o se adicionan al plazo de construcción?

Respuesta: No queda claro la diferencia. Toda propuesta a entregar en el marco del contrato debe incluir el monto total de horas por perfil e incluir ambos periodos en la planificación.

401. Durante la Marcha Blanca, ¿el proveedor debe mantener disponibilidad full-time del equipo de desarrollo o solo disponibilidad parcial para correcciones?

Respuesta: No se requiere disponibilidad full time durante dicho período.

402. ¿Las 20 horas mensuales de soporte cubren tanto componentes desarrolladas en este contrato como componentes ya existentes del Banco (legadas)?

Respuesta: Sí. Ver pregunta n°172.

403. El SLA de falla crítica exige respuesta en 2 horas. ¿Este tiempo comienza desde la notificación formal al proveedor o desde que ocurre el incidente?

Respuesta: Ver pregunta n°204.

404. ¿La guardia de soporte en horario inhábil (19:30 a 08:30 y fines de semana) debe estar cubierta de forma permanente o solo bajo demanda con tiempo de respuesta extendido?

Respuesta: Ver pregunta n°37.

405. La prohibición de subcontratación, ¿aplica también a la incorporación de especialistas freelance o profesionales bajo honorarios para proyectos puntuales?

Respuesta: Revisar aclaración N°8. Ver también preguntas N.° 64.

406. ¿El 10% de garantía se calcula sobre el valor total estimado del contrato (5 años) o solo sobre el primer año de vigencia?

Respuesta: ver aclaración N°3

407. ¿Los certificados de vigencia de sociedad y representación legal (máximo 3 meses) deben estar vigentes a la fecha de presentación de la oferta o a la fecha de firma del contrato?

Respuesta: A la fecha de presentación de la oferta.

408. ¿El código reutilizado de proyectos previos del proveedor (librerías o frameworks propios) también pasa a ser propiedad del Banco Central?

Respuesta: Ver pregunta n°156 y n°361.

409. Para el requerimiento "Equipo de Trabajo" se debe considerar al menos 10 o 20 trabajadores con contratos de trabajo? Si la empresa cuenta con un número menor a 20 trabajadores con contrato de trabajo (entre 15 y 20) ¿es posible participar de este proceso de licitación?

Respuesta: La empresa debe contar con al menos 20 trabajadores, según lo solicitado e indicado en el Requerimiento N°15 de las Bases de Licitación.

410. Dado que no existe un valor total de contrato, ya que Las horas definitivas a utilizar para cada perfil serán las cotizadas por la Empresa para cada Servicio y aceptadas por el Banco, ¿el monto de la garantía es el estipulado en el Anexo B "modelo de Contrato?

Respuesta: Ver aclaración N°3

411. ¿Existe un número mínimo de proyectos similares que deban acreditarse?

Respuesta: Consultar "Requerimiento N°14: Experiencia del Proveedor"

412. ¿Se aceptan proyectos actualmente en ejecución como experiencia válida?

Respuesta: Sí

413. ¿Los CV deben presentarse con la oferta o sólo al asignar cada servicio?

Respuesta: Ver pregunta n°50.

414. ¿Es posible reemplazar profesionales durante la vigencia del contrato manteniendo o mejorando su perfil?

Respuesta: Ver pregunta n°97.

415. ¿Cada requerimiento se adjudicará mediante una cotización específica de HH, plazo y alcance?

Respuesta: Sí

416. ¿Las HH de la evaluación económica son únicamente referenciales y no representan consumo comprometido?

Respuesta: Correcto.

417. ¿Qué actividades incluye exactamente el servicio mensual de soporte y existe un límite de horas o tickets?

Respuesta: Corresponde principalmente al soporte reactivo o preventivo (mejoras) sobre componentes de software.

418. ¿Se permite subcontratar especialistas manteniendo un único responsable contractual?

Respuesta: Ver pregunta n°64.

419. ¿Existe un porcentaje mínimo esperado de presencialidad o dependerá de cada requerimiento?

Respuesta: Ver pregunta n°108.

420. ¿Las tecnologías listadas son obligatorias o representan el catálogo tecnológico actual del Banco?

Respuesta: Representan el entorno tecnológico actual del Banco. Ver pregunta n°59.

421. ¿SonarQube, Veracode y Nexus serán provistos por el Banco o por el proveedor?

Respuesta: Ver pregunta n°16.

422. ¿Los ambientes DEV, QA y PROD serán administrados por el Banco o por el proveedor?

Respuesta: Por el Banco.

423. ¿Cómo se pondera el valor del soporte mensual respecto del resto de la evaluación económica?

Respuesta: Consultar “9.4 Evaluación Económica”, párrafo b).

424. ¿Existe un monto máximo estimado de consumo durante los 60 meses del contrato?

Respuesta: No

425. ¿Todo el código, documentación y pipelines pasarán a ser propiedad del Banco?

Respuesta: Sí

426. ¿Cuáles son los SLA esperados para incidentes críticos, altos, medios y bajos?

Respuesta: Consultar “Requerimiento N°16: Soporte y Mantenimiento del Software Aplicativo”

427. ¿Se requiere atención 24x7 o sólo horario hábil más ventanas programadas?

Respuesta: Ver pregunta n°37

428. ¿El Banco dispone de arquitecturas de referencia y estándares obligatorios de desarrollo?

Respuesta: Sí

429. ¿Los requerimientos serán asignados a un único proveedor o competirán varios adjudicatarios?

Respuesta: El Banco podrá evaluar cotizar a más de un contrato marco y decidir sobre la oferta más conveniente.

430. ¿Existe una estimación del número de proyectos que esperan ejecutar anualmente?

Respuesta: Ver pregunta n°60 y n°61.

431. ¿Es posible compartir el consumo histórico de HH de contratos similares?

Respuesta: Ver pregunta n°9.

432. ¿Qué porcentaje esperado corresponde a desarrollos nuevos versus mantención evolutiva?

Respuesta: Ver pregunta n°62.

433. ¿Los ambientes ya estarán habilitados o el proveedor deberá configurarlos?

Respuesta: En principio ya existen, pero dependerá de cada proyecto.

434. ¿Quién ejecutará las pruebas SAST, DAST y Pentesting: Banco, tercero o proveedor?

Respuesta: No están en el alcance del servicio a otorgar por parte del proveedor, sólo la remediación de hallazgos.

435. ¿Los requerimientos llegarán completamente especificados o se espera apoyo en su definición funcional?

436. Respuesta: Dependiendo del caso, el proyecto podrá tener una fase inicial de análisis de requerimientos. Considerar que eventualmente podría requerirse un “servicio específico”. ¿La evaluación económica comparará el valor HH por cada perfil o el valor total resultante de la multiplicación de la cantidad de HH por su respectivo precio?

Respuesta: Consultar “9.4 Evaluación Económica”, párrafo b).

437. Se entiende que las HH que se propongan para el servicio es solo un estimado y que la facturación real será en base a los requisitos solicitados, evaluados, aceptados, implementados y posteriormente puestos en producción. Por favor confirmar si el servicio facturará efectivamente solo las horas realmente utilizadas o si se fijará un fee mensual fijo o base para la facturación.

Respuesta: Los servicios de desarrollo serán a suma alzada por cada proyecto, calculada en base a las horas estimadas y los valores hora establecidos en el contrato. El contrato de soporte tiene un valor fijo mensual por 20 horas de soporte.

438. ¿Es posible fijar un max Work in Progress o límite de tareas y/o proyectos en paralelo? ¿Cuántos?

Respuesta: Ver pregunta n°60.

439. ¿Las 20HH de soporte para las implementaciones son HH que saldrán de la bolsa global de HH?

Respuesta: No existe el concepto de bolsa global de horas. Complementar con pregunta n°127.

440. Se entiende que esta compra es un tipo de contrato marco por lo que asumimos que para cada requerimiento que se requiera hay que considerar las 20HH de soporte como parte de las HH estimadas del requisito, por favor confirmar o aclarar.

Respuesta: No, el contrato de soporte es global y las 20 HH mensuales se contabilizan de forma independiente. No se considera 20HH por cada requerimiento.

441. ¿Por cuantos meses se requerirán las 20HH de soporte por cada requerimiento implementado? ¿Será una cantidad fija o el tiempo de soporte será parte del requisito?

Respuesta: Ver pregunta n°440. Se requerirán 20 HH mensuales por cada año de contrato considerando sus renovaciones, si las hubiere.

442. Se entiende que todos los requerimientos del punto "3. Especificación de requerimientos para el Desarrollo de Software" son requerimientos que formarán parte de las solicitudes que se establecerán para cada solicitud a modo de contrato marco o condiciones base, por favor confirmar o aclarar

Respuesta: Sí, los requerimientos establecidos en estas bases complementan los requerimientos específicos de cada desarrollo a solicitar.

443. Se indica que el Banco podría ejecutar pruebas de tipo Ética Hacking pero también se indica que Ética hacking debe ser parte de las actividades mínimas de los planes de trabajo, por lo tanto, ¿Quién es responsable del ethical hacking, el Banco o el proveedor?

Respuesta: El Banco, pero se solicita que la actividad esté contemplada en el cronograma.

444. Se indica que el proveedor debe contar con 10 profesionales de planta, ¿La facturación mensual cubrirá como mínimo el precio de estos 10 profesionales o solo las HH trabajadas?

Respuesta: Las 20 horas del servicio de soporte será facturado mensualmente. La facturación de proyectos será de acuerdo a los hitos establecidos en las bases y será por el total de horas estimadas para cada proyecto. Ver pregunta n°125 y n°437.

445. En relación a "El proveedor deberá contar con, al menos, 2 trabajadores con cursos y/o certificados asignados al Banco en algunas de las herramientas o metodologías aplicables a estas bases de licitación, que potencialmente participarían en los desarrollos.", eso se interpreta como que basta tener dos profesionales del equipo

certificado sin importar la certificación mientras sea alguna de las listadas en las bases?

Respuesta: Sí. Considerar que son cursos o certificaciones, las estipuladas en las bases o equivalentes.

446. En el requisito Requerimiento N°12: Equipo de trabajo indican que el equipo mínimo es de 10 profesionales y luego en el Requerimiento N°15: Equipo de Trabajo indican que el proveedor debe contar con 20 profesionales contratados pero no se explicita que sean del equipo de trabajo, ¿Como se interpreta lo anterior? ¿Debemos tener 10 profesionales asignados al servicio y al menos 20 contratados pero no asignados? ¿El equipo mínimo debe ser de 20? Además se pide CV solo para el equipo mínimo de 10.

Respuesta: Ver pregunta n°49 y n°125.

447. Las bases indican HH estimativas para el servicio pero al mismo tiempo se explicitan distintos tipos de servicios como proyectos y mini proyectos, soporte y evolutivo pero no se explicita la cantidad de HH para cada uno de estos. ¿Se asume que todos los servicios consumirán HH de la bolsa global de horas por igual?

Respuesta: Las bases No indican HH estimativas. Ver pregunta n°11.

448. Para el caso de mantenimiento correctivo, en el cual se exigen SLA, ¿se establecerá una base fija de HH por mes para este servicio?

Respuesta: Ver pregunta n°13..

449. Para el caso de mantenimiento correctivo, en el cual se exigen SLA, ¿Se pagará un fee mensual o solo las HH consumidas?

Respuesta: Ver pregunta n°13.

450. ¿Es posible rechazar una evaluación y/o implementación de requerimiento durante el período del servicio, por ejemplo, si se excede la capacidad contratada o del proveedor? O ¿El proveedor está obligado a abordar todo requerimiento que sea enviado por el Banco?

Respuesta: Ver pregunta n°60 y n°179

ANEXO 1

FORMULARIO PRESENTACIÓN OFERTA ECONÓMICA

Ítem 1: Valores unitarios Hora para el Servicio de Desarrollo

Ítem	Descripción Valor unitario de las horas	Cantida d [horas]	Precio Unitario Neto [moneda]	Impuesto s (si es aplicable) [moneda]	Precio Unitario Bruto [moneda]
1.1	Jefe de Proyecto	1			
1.2	Analista/Programador Senior	1			
1.3	Analista QA/ Tester (Funcional y No Funcional)	1			
1.4	Arquitecto de software	1			
1.5	Ingeniero DevOps/Automatización	1			
1.6	Diseñador Web	1			
1.9	Jefe de Proyecto – Horario Inhábil	1			
1.10	Analista/Programador Senior – Horario Inhábil	1			
1.11	Analista QA/ Tester (Funcional y No Funcional) – Horario Inhábil	1			
1.12	Arquitecto de software– Horario Inhábil	1			
1.13	Ingeniero DevOps/Automatización – Horario Inhábil	1			
1.14	Diseñador Web – Horario Inhábil	1			

Las horas en horario Inhábil se refieren a horas que serán prestadas en forma exclusiva en las instalaciones del Banco, de lunes a viernes entre las 19:31 y las 8:29 horas, o sábados, domingos y festivos, previa solicitud del Banco.

Ítem 2: Servicio de Soporte

Ítem	Descripción	Cantidad [horas]	Precio Neto [moneda]	Impuestos (si es aplicable [moneda]	Precio Bruto Total [moneda]
2.1	Valor mensual de los servicios de Soporte y Mantención, según la descripción del requerimiento del Anexo A (Horas mensuales)	20			

3. HH unitarias de Soporte adicional

Ítem	Descripción	Cantidad [horas]	Precio Neto Mensual [moneda]	Impuestos (si es aplicable [moneda]	Precio Bruto Total Mensual [moneda]
3.1	Valor Hora adicional de Soporte en Horario Hábil	1			
3.2	Valor Hora adicional de Soporte en Horario Inhábil	1			

Notas:

- i. El Proveedor deberá especificar el tipo de impuesto a que está afecta la provisión de los Servicios que entrega al Banco. En caso contrario, deberá declarar si la provisión de los Servicios al Banco se encuentra exenta o no afecta a impuestos.
- ii. Los precios ofertados por el Proveedor deberán comprender todo impuesto, derecho, arancel, permiso, comisión, remuneración, estipendio u honorario y, en general, toda suma o gasto que sea necesaria para proveer los productos y prestar los servicios al Banco, en sus recintos y en las fechas acordadas, de forma tal que ninguna otra suma deba ser pagada por el Banco por prestación de los servicios.

Santiago, ____ de _____ de 20__.

NOMBRE Y FIRMA
 REPRESENTANTE LEGAL
 NOMBRE EMPRESA