

**PREGUNTAS Y RESPUESTAS
LICITACIÓN N°90001161
PROGRAMA CONCIENTIZACIÓN Y CAPACITACIÓN
DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

De acuerdo al calendario de las bases del proceso de Licitación N°90001161, se hace presente que se recibieron las siguientes consultas:

I. ACLARACIONES A LAS BASES:

1. Numeral 8.3 de las Bases – Tabla N°2 Pauta de Evaluación Técnica:

En los Factores A.1 y A.2, se reemplaza “Más de 4 servicios” por “4 o más servicios”.

2. Numeral 8.3 de las Bases, penúltimo párrafo:

“Serán consideradas como Técnicamente Elegibles aquellas ofertas que cumplan con el “Requerimiento mínimo” señalado en el numeral 7 del Anexo A, que obtengan un promedio de Evaluación Técnica igual o superior a 52 puntos (sobre un máximo de 100), según calificación que se efectuará a cada oferta, que además hayan obtenido un puntaje igual o mayor a 75 puntos en el subfactor B.1, y que no haya obtenido ningún puntaje promedio individual igual a 25 en todos los demás factores y subfactores, cuando proceda, evaluados.

3. Se reemplaza el numeral 12. Subcontratación, de las bases, por lo siguiente:

“En este Proceso de Licitación, los Proveedores podrán, si ello es factible y técnicamente conveniente, subcontratar el cumplimiento de algunas de las obligaciones, siempre que se declare expresamente en la Oferta Técnica y sea aceptado por el Banco. En todo caso, los servicios subcontratados no podrán corresponder a servicios propios de la esencia y naturaleza de las obligaciones que asume en virtud de esta contratación. 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.”

4. Se reemplaza la cláusula Decimonovena del Anexo C. Modelo de Contrato, de las bases, por la siguiente:

“La Empresa no podrá ceder o transferir, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones del presente Contrato ni sus obligaciones, salvo autorización expresa del Banco.

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.”

II. CONSULTAS Y RESPUESTAS TÉCNICAS:

1. Difusión Interna: ¿Quién será el encargado de realizar la difusión interna, el oferente o el Banco?

Respuesta: El Encargado Técnico del Banco será el responsable de la difusión interna, una vez que se cuente con el entregable por cada actividad.

2. Difusión normativa Banco: ¿Quién será el encargado de difundir esta normativa a los colaboradores/participantes del Banco? Charla Remota: ¿Se deberá revisar el material con el Banco antes de la presentación? ¿Con qué frecuencia o tiempo de antelación?

Respuesta: El Encargado Técnico del Banco será el responsable de la difusión normativa una vez que se cuente con el entregable por cada actividad.

Respecto a Charlas Remotas, el material deberá ser revisado por el Banco por lo menos con dos semana de anticipación, en donde el expositor debe realizar presentación al Encargado Técnico del Banco y Grupo de Seguridad de Información del Banco para tener feedback y realizar modificaciones respectivas antes de cada Charla.

3. Plataforma ofrecida para elearning, gamificación, capsulas de video u otros, según su nivel de posicionamiento competitivo en el mercado (ej. Gartner y otros): ¿Cuál será el fundamento o medio de prueba que el Banco considerará para el puntaje de este ítem? ¿Cuál es el deseable en cuanto a información que confirme el posicionamiento de la o las herramientas?

Respuesta: El Banco evaluará este punto tal como se indica en las especificaciones técnicas, sección “6 Indicaciones para actividad esperada” de las bases de Licitación, y se evaluará de acuerdo a la Pauta de Evaluación, con 4 niveles de puntajes, según la descripción entregada por cada empresa en su propuesta técnica.

4. Servicio: ¿El oferente debe incluir un administrador del Contrato o basta con el Jefe de Proyecto para liderar su ejecución?

Respuesta: El administrador de Contrato se solicitará solo a la empresa adjudicada, según el modelo de contrato, cláusula Interlocutores Válidos.

5. En la página 15 de las bases se menciona que está prohibido subcontratar la provisión de los productos o presentación de los servicios solicitados, pero también se está solicitando un software de concientización, al ser partner de alguna solución de esta naturaleza, entendemos que no existen problemas. Agradeceremos vuestra confirmación.

Respuesta: Es válido que la empresa pueda usar partners (softwares de concientización, plataformas, merchandising) para complementar la entrega de los servicios. Ver sección I. Aclaraciones (Nº3 y 4) de este documento.

6. En la página 19 se manifiesta difundir contenidos educativos con 16 repeticiones de difusión interna, en esas 16 repeticiones, ¿están considerando 16 repeticiones del mismo riesgo o tema, o se consideran 5 temas, los cuales se repiten 2 veces cada uno?

Respuesta: Son 16 repeticiones de temáticas que se tienen que acordar con el Encargado Técnico del Banco, es decir estas pueden cubrir distintos riesgos y temáticas de Seguridad de la información y Ciberseguridad. (No se reutilizarán los entregables dentro de las 16 repeticiones)

7. En el punto 3. Descripción de requerimientos del servicio, se habla de un total de 800 y el programa se debe realizar durante un año. ¿Todos los meses se evaluarán los usuarios y serán parcializados a lo largo del año en servicio?

Respuesta: Los usuarios se irán evaluando de acuerdo a su participación en las diferentes actividades, por ejemplo, en un Phishing participará el 100% de los funcionarios (800), pero para otros ejercicios como el e-learning o gamificación la participación podría ser acotada por grupo objetivo.

8. ¿El tiempo de revisión del contexto organizacional del banco está considerado dentro del año de servicio o se debe considerar como tiempo adicional?

Respuesta: Esta considerado dentro del año del servicio.

9. Respecto a la difusión interna se menciona que debe tener 16 repeticiones. ¿Existe algún requerimiento mínimo de cantidad de material que se debe difundir en cada repetición?, por ejemplo 1 repetición debe tener 3 correos, 1 video, etc.

Respuesta: La difusión interna tiene como esperable un contenido educativo con formato especificado en la sección “6 Indicaciones para actividad esperada” de las bases de Licitación.

10. Respecto a E-learning, ¿existe algún requerimiento mínimo de cantidad y/o tipo de material que se debe entregar en cada repetición

Respuesta: Se espera que cada E-learning tenga una duración entre 3-5 minutos y que estos deben contar con una evaluación al finalizar, tal como se indica en la sección “6 Indicaciones para actividad esperada” de las bases de Licitación.

11. Respecto a las capsulas videos ¿existe algún requerimiento mínimo de cantidad de videos que se deben presentar en cada repetición

Respuesta: El esperable del Banco es que por cada repetición sea 1 cápsula de video.

12. Respecto a la difusión normativa Banco, ¿existe algún requerimiento mínimo de difusiones que se deben considerar en cada repetición?

Respuesta: La empresa adjudicada entregará por cada difusión un documento en formato editable al Encargado Técnico del Banco. Con esta entrega el Banco realizará en sus canales internos la difusión del documento.

13. Respecto a la gamificación, ¿existe algún requerimiento mínimo de cantidad de juegos interactivos por repetición?

Respuesta: El esperable del Banco es que por cada repetición sea por lo menos 1 juego, en el que todos los funcionarios del Banco puedan participar.

14. Nuestra consulta apunta a aclarar los criterios de las tablas de evaluación del punto 8.4: ¿El factor que da la puntuación del 100% debe considerarse igual o mayor al número indicado? Notamos que las tablas dicen más de 4, pero debería ser igual o mayor a 4, si considerando que el indicador anterior es hasta 3.

Respuesta: Efectivamente es igual o mayor que 4. Ver Sección I. Aclaraciones (Nº 1 y 2), de este documento.

15. ¿Están Certificados en la norma ISO 27001?

Respuesta: El Banco se encuentra certificado en la ISO 27001.

16. Una vez entregada la resolución de la licitación, ¿Cuándo se comenzaría con el proyecto?

Respuesta: El inicio oficial del servicio será dado por el Encargado Técnico del Banco en reunión de coordinación una vez suscrito el contrato.

17. ¿Cuántos son los grupos objetivos identificados?

Respuesta: Se identifican alrededor de 7 grupos objetivo. Se espera que como parte de la revisión del contexto organizacional la empresa que se adjudique la licitación realice un levantamiento de éstos.

18. ¿Existe un Proceso de Concientización y Capacitación definido actualmente?

Respuesta: Existe un proceso acotado que considera inducciones y capacitaciones sobre temáticas de Seguridad de la Información, que no son parte de un programa, como es el esperable de este servicio.

19. En relación a las capacitaciones: ¿se espera que el programa incluya contenidos conforme a las políticas y normas internas de la organización o considere certificaciones para el personal?

Respuesta: Se espera que contemplen contenidos conforme a las políticas y normas internas de la organización.

20. Difusión interna: ¿A qué se refiere con 16 repeticiones?

Respuesta: son actividades de creación de contenidos educativo, para 16 difusiones a cargo del Encargado Técnico del Banco, estas abordan conceptos de seguridad de la información, Ciberseguridad, riesgos y a definir con el Banco.

21. Difusión Normativa: Cuantos elementos componen la Normativa actual de Seguridad de la Información (Nº políticas, Nº procedimientos, etc).

Respuesta: Actualmente se cuenta con un total de 18 documentos entre políticas y normas relacionadas a Seguridad de la Información.

22. Para el caso de merchandising, cuando se refiere a 40 unidades, ¿se refiere a ese número de tazas, llaveros y mousepads o se debe considerar algún otro?

Respuesta: Se refiere a 40 unidades de cada elemento contemplado. Es decir 40 tazas, 40 llaveros y 40 mousepad.

23. ¿Cuáles son los canales de difusión del Banco disponibles en la actualidad?

Respuesta: Los canales disponibles son los siguiente: Email, Intranet, Pantallas, Newsletter y APP de Smarthphone. (Mayor detalle en bases técnicas en explicación de difusión interna).

24. ¿Es posible tercerizar al menos parcialmente los requisitos de merchandising?

Respuesta: ídem pregunta 5. Es válido que la empresa pueda usar partners (softwares de concientización, plataformas, merchandising) para complementar la entrega de los servicios. Ver sección I. Aclaraciones (Nº3 y 4) de este documento.

25. Para la prestación de los servicios profesionales de una forma eficiente y eficaz se requiere tecnología que apoye los procesos ¿es posible utilizar herramientas para esto?

Respuesta: Si es posible utilizar herramientas para apoyar la entrega del servicio. El Banco no facilitará plataformas informáticas, ni servidores para el desarrollo de las actividades, por lo que esto debe ser parte de la propuesta de servicios ofrecidos por el proveedor, de acuerdo con el concepto de llave en mano.

26. Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿se puede integrar con Active Directory? Esto facilita mucho su utilización.

Respuesta: No es posible integrarlo con Active Directory.

27. Dado que el Banco espera no desplegar ningún producto en su infraestructura, para mayor eficiencia y seguridad ¿se pueden utilizar herramientas SaaS?

Respuesta: Si, es posible ocupar herramientas SaaS.

28. ¿Tienen plataformas de comunicación interna? ¿Es mandatorio utilizarlas o podemos proponer otra?

Respuesta: El Banco cuenta con canales de difusión interna (Ej: E-mail, Intranet, News, etc.) y es mandatorio utilizarlos.

29. Gamificación. ¿Es posible aprovechar las campañas que se realicen como parte del programa para generar una sana competencia?

Respuesta: Se puede utilizar las difusiones internas como parte de una campaña para iniciar una actividad de gamificación.

30. Gamificación. ¿Hay grupos de usuarios definidos para las competencias o será a nivel individual?

Respuesta: Los usuarios que participarán de gamificación se definirán de acuerdo a resultados de actividades previas, por lo que podrían ser general o acotadas por grupo objetivo.

31. Gamificación. ¿Hay alguna preferencia en cuanto al tipo de competencias esperadas?

Respuesta: No se tiene una preferencia del tipo de competencias, se espera que la plataforma cuente con métricas sobre quienes participan y cuáles fueron los resultados de los participantes, entre otras métricas.

32. Para la experiencia se señala que sea en cuanto al sector nacional. ¿Es posible considerar experiencia regional de países como Colombia, Ecuador y Perú?

Respuesta: No, sin embargo, la experiencia regional se considerará en el subfactor A.1 de la Pauta de Evaluación, numeral 8.4 de las bases.

33. Las capsulas de video: ¿El Banco necesita que realizamos videos originales o pueden utilizar videos grabados?

Respuesta: Se puede utilizar videos originales o que la empresa adjudicada cuente previamente con ellos, no obstante, estos deben ser neutros, en el sentido de no promocionar marcas u otro tipo de publicidad y que no infrinjan derechos de propiedad y autor o que la empresa esté autorizada por el autor o propietario del video para su uso o difusión a terceros, reservándose el Banco el derecho de solicitar a la empresa adjudicada que acredite que cuenta con dichas autorizaciones.

34. Para la contraparte técnica y consultor. ¿Pueden ser todas sus actividades en modalidad remota?

Respuesta: Si, se espera que la entrega de este servicio se pueda entregar en su mayor parte de forma remota, salvo la entrega de merchandising, para lo cual se tiene que acordar previamente la forma de entrega de este material.

III. CONSULTAS Y RESPUESTAS ADMINISTRATIVAS:

1. Garantías: ¿No incluye Garantía de Seriedad de la Oferta? Confirmar.

Respuesta: Se confirma. Si el Banco requiriera de ese tipo de garantía u otras condiciones, se indicarían en las Bases de Licitación.

2. Bases de Licitación, Ítem 5,1 Garantías: Se entiende de este ítem, que la Garantía solo deberá gestionarse si nuestra empresa es Adjudicada, ¿correcto?

Respuesta: Es correcto.

3. Bases de Licitación, Ítem 11, Contrato: Según indica en el último párrafo del enunciado, se tienen solo 5 días para gestionar la garantía, ¿se podría ampliar el plazo, por tema de pandemia a 10? O estaría dentro del plazo si se avisara con el tiempo suficiente un posible retraso también producto de la contingencia.

Respuesta: Es posible evaluarlo con la empresa adjudicada.

4. Calendario Actividades, Presentación Ofertas Técnica y Económica: En el enunciado dice: Inicio: 20 de abril, desde 09:00 hrs. Fin: 22 de abril de 2021, hasta 14:00 hrs. Se entiende que se puede subir las propuestas desde el día 20 de Abril, pero el día y fecha final para entregar es el día 22 de Abril hasta las 14hrs. ¿Correcto?

Respuesta: Correcto. El portal se habilitará a las 09:00 hrs del 20 de abril para que puedan comenzar a subir sus ofertas y archivos adjuntos en el menú Contenido del Evento, y se deshabilitará a las 14:00 hrs. del 22 de abril. Es por esto, que recomendamos hacerlo con anticipación a la fecha y hora de término.

I. CONSULTAS Y RESPUESTAS LEGALES:

Ver aclaraciones 3 y 4 en materia de Subcontratación.

GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

Santiago, lunes 19 de abril de 2021.