

**CONSULTAS LICITACIÓN 90001411
“SERVICIOS DE DESARROLLO Y SOPORTE DE COMPONENTES DE
SOFTWARE”**

De acuerdo al calendario del proceso de Licitación 90001411 “Servicios de Desarrollo y Soporte de Componentes de Software”, a continuación se presentan las consultas recibidas con sus respectivas respuestas.

1. L90001411 Bases – Anexo A – Especificaciones Técnicas Si bien este RFP hace referencia a que se seleccionará sólo una empresa proveedora de estos servicios. ¿El Banco cuenta en la actualidad y durante la operación de este contrato con otras empresas proveedoras que presten el mismo servicio? ¿Cuántas?

Respuesta: Sí, el Banco cuenta con otros servicios de esta naturaleza. Actualmente existen 4 empresas que otorgan servicios similares.

2. L90001411 Bases - General Se puede prestar servicios de desarrollo con capacidades profesionales desde fuera de Santiago? ¿y fuera de Chile?

Respuesta: Sí, es posible que colaboradores de la empresa puedan estar de fuera de Santiago o de Chile, sin embargo, en caso de requerirse, deberán asistir al Banco de manera presencial, de acuerdo a las características de cada proyecto y cuando se les solicite, sin que esto represente un costo adicional para el Banco.

3. Modelo de Contrato – Clausula Quinta Se establece cuadro de pago asociado a hitos de una metodología de delivery tradicional. ¿Cuenta el Banco con proyectos bajo metodologías Agiles?

Respuesta: Sí. El Banco realiza proyectos con metodologías en cascada, ágiles o híbridas. Los pagos establecidos en este servicio se realizarán asociados a los hitos establecidos en la cláusula quinta de las Bases de Licitación, no obstante, podrán ser modificados parcialmente, para sus etapas de construcción y pruebas (hitos 2 y 3), de común acuerdo entre las partes, si el proyecto se realiza con metodología ágil o híbrida. En todo caso, de ocurrir esta modificación, se evaluará caso a caso, por proyecto.

4. ¿Qué sucede cuando existen dependencias con otros proyectos no de responsabilidad del Proveedor? ¿Cómo afecta a los hitos de pago?

Respuesta: En caso de ocurrir una situación de esta naturaleza, deberá ser declarada previamente por el Jefe de Proyecto Banco y deberá estar considerada en la planificación del proyecto. Con relación a los Hitos de Pago, estos se cancelarán, de acuerdo a lo establecido en la cláusula quinta de las Bases de licitación.

5. Modelo de Contrato – Clausula Quinta Si la respuesta anterior es SI, ¿Servirá este contrato también para dotar de capacidades en dicho caso? ¿Cuál sería la forma de pago en este caso?

Respuesta: No se entiende la primera pregunta. Con relación a la forma de pago, remitirse a respuesta a consulta N°4.

6. FORMULARIO DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES Se indica “La presente declaración deberá extenderse al personal dependiente del Proveedor, contratado bajo cualquier modalidad, incluido honorarios, a las personas en régimen de subcontratación y a aquellas en calidad de servicios transitorios.”

¿Esta cláusula hace referencia al personal que eventualmente prestará servicios bajo este contrato?, considerando que nuestra empresa cuenta con más de 1.500 colaboradores, ¿se puede entregar una propuesta alterna de la misma?

Respuesta: Se modifica Formulario de Declaración de Conflicto de Intereses. Favor utilizar en su propuesta el formulario actualizado que se encuentra en la sección contenido.

7. Los sistemas relacionados a esta licitación ¿qué ámbitos del modelo operativo del Banco involucra? ¿Está involucrado el sistema contable o algún otro relativo a estados financieros?

Respuesta: Estas Bases de Licitación consideran la ejecución de nuevos proyectos, como también el desarrollo de mantenciones o nuevas componentes a sistemas existentes. Por lo anterior no existe una restricción con un alcance predeterminado para los sistemas involucrados.

8. ¿Si están involucrados varios sistemas? ¿Existirá un único focal point para gestionar y priorizar los requerimientos por parte del Banco Central? ¿O el equipo interactuará con múltiples jefes de proyecto dependiendo del sistema sobre el que se requiera trabajar?

Respuesta: Habrá un punto de contacto con el Banco, que será el administrador del contrato, no obstante que, para cada proyecto, mantención o desarrollo de cada componente específico, el proveedor y los colaboradores que designe, deberán interactuar con el Jefe de Proyecto Banco correspondiente.

9. L90001411 Bases - General ¿Si el Banco realiza una solicitud de cotización y la respuesta entregada por el proveedor no es aceptada por el Banco, se dará oportunidad de revisar alcance y por ende precio? En caso de no aceptarla, ¿Cómo resuelve el Banco dicho requerimiento?

Respuesta: Dado que es un contrato a precio unitario el que se firmará entre las partes, cada cotización asociada a una solicitud de desarrollo, podrá ser revisada previo a aceptar/rechazar la propuesta. El Banco cuenta con otros contratos a precio unitario para desarrollo de componentes, por lo que puede cotizar cada desarrollo a uno o más proveedores que entregan este servicio.

10. L90001411 Bases - General ¿Las especificaciones funcionales vendrán documentadas? ¿En qué nivel de detalle? ¿La comunicación con el usuario final será directa?

Respuesta: El Banco entregará un documento de requerimientos formal, para cada solicitud de cotización. Este documento va con el nivel de detalle necesario para que el proveedor entienda y evalúe lo cotizado. De no entenderlo a cabalidad, existe la instancia de realizar reuniones aclaratorias, previo al envío de la cotización, por parte del proveedor La

comunicación con el usuario final, se realiza a través del Jefe de Proyecto Banco, Sin embargo, en el transcurso del desarrollo del proyecto, se realizan reuniones del equipo completo (Usuario, líder Tecnológico, proveedor), cada vez que estas son necesarias.

11. L90001411 Bases - General ¿Las pruebas usuarias y el plan de pruebas de usuario quedan en responsabilidad de Banco central?

Respuesta: Sí. El plan de pruebas usuarias y la ejecución de las mismas son de responsabilidad del Banco. No obstante, el proveedor deberá elaborar un “Plan de Pruebas Técnicas” el cual deberá incluir la verificación de los requerimientos funcionales y técnicos, de acuerdo a lo descrito en el Requerimiento N°7 de las Bases de Licitación.

12. L90001411 Bases - General ¿Los pasos a producción están sujetos a algún proceso de calendarización?

Respuesta: Los pasos a producción se planifican como parte del proyecto a desarrollar y se establecen por Gantt. La Gerencia de Tecnología, realiza pasos a producción dos veces por semana.

13. L90001411 Bases - General ¿El soporte nivel 1 es de Banco Central cierto?

Respuesta: Sí, el soporte de primer nivel es entregado por el responsable del sistema por el Banco.

14. L90001411 Bases - General ¿A qué artefacto metodológico se refieren con storyboard? ¿Es posible adjuntar un ejemplo?

Respuesta: Un Story Board, corresponde a una maqueta gráfica, que permite complementar el documento de requerimientos.

15. BC indica: Haber otorgado al menos 3 servicios similares a Instituciones Financieras, en los últimos 5 años... (pregunta: este es un requisito excluyente?) ¿este es un requisito excluyente?

Respuesta: Sí, de acuerdo a lo indicado en el punto 8.3. “Evaluación Técnica”, de las Bases de Licitación.

16. BC indica: La Empresa deberá contar con al menos 25 colaboradores con contrato indefinido, indicando la cantidad de ellos de acuerdo a los roles que solicita el Banco, dentro de los cuales deberán estar los asignados a las labores del Banco ¿este es un requisito excluyente?

Respuesta: Sí el requisito es excluyente, según pauta de evaluación indicada en el punto 8.3 de las Bases de Licitación.

17. Es posible presentarse a licitación conformando una UTP?

Respuesta: No está contemplada esta posibilidad.

18. Se puede establecer una línea base de servicio y el aumento del equipo en función de los requerimientos que se detallen?

Respuesta: No está contemplada una línea base del servicio. Los desarrollos se irán desarrollando a solicitud explícita del Banco, por lo que el equipo de trabajo podría ser variable en el tiempo.

19. BC indica: La Empresa deberá demostrar experiencia, comprobable en, al menos, cinco implementaciones de proyectos complejos (más de 6 meses de duración y con integración de varias tecnologías), realizadas en los dos últimos años. ¿Es necesario presentar algún documento de respaldo como, contratos, órdenes de compra y/o algún documento similar?

Respuesta: No. Solo se requiere indicar los antecedentes (de acuerdo al requerimiento N° 10 de las bases de licitación), asociados a cada proyecto ejecutado y datos de contacto, para referencias.

20. En el portal aparece fecha de finalización del evento el 01 de Julio y en el calendario aparece fecha de finalización el 06 de Julio. favor indicar cual es la correcta.

Respuesta: Ambas fechas son correctas. La vista preliminar del evento finaliza a las 9:00 AM del 1 de julio de 2021. A partir de ahí se pueden ingresar las ofertas hasta las 14:00 horas de 6 de julio de 2021.

21. ¿El servicio de desarrollo va de la mano del servicio de soporte o se puede adjudicar uno de ellos en forma independiente?

Respuesta: Son dependientes. El Servicio de Soporte se activará una vez terminado el periodo de garantía del primer desarrollo ejecutado por el proveedor.

22. ¿Las 25.000 horas estimadas son solo para el servicio de desarrollo o también incluye al servicio de soporte?

Respuesta: Las 25.000 horas, son la estimación solo para los servicios de desarrollo.

23. Respecto de las 20 horas de soporte, ¿qué ocurre si se requieren más de ese número mensual?

Respuesta: Las horas adicionales de soporte, deberán ser solicitadas explícitamente por el Banco y se pagarán de manera independiente, de acuerdo a lo indicado en el requerimiento N°13 de las bases de licitación.

24. ¿Por cada cotización de desarrollo se debe entregar documentación adicional además de la propuesta?

Respuesta: Por cada solicitud de desarrollo, se deberá entregar la propuesta junto lo indicado en el requerimiento N°7 letra a, de las Bases de Licitación.

25. ¿La capacitación funcional y técnica se cobra como parte de la estimación del desarrollo?

Respuesta: Si, debe ser claramente estimada en propuesta.

26. ¿Cuál es la metodología de desarrollo de proyectos de Banco Central considerada para este servicio?

Respuesta: Metodología tradicional, ágil o híbrida.

27. ¿Cuál es el SLA asociado al servicio de soporte?

Respuesta: Remitirse al Requerimiento N°13 letra a.

28. ¿Sonarqube lo utilizan para pruebas de inspección de código en todos los desarrollos de software?

Respuesta: Sí, Sonarqube es usado para todos los desarrollos y mantenciones de Software.

29. ¿La búsqueda de recursos especialistas (pág. 21 de las bases) se requerirán por períodos limitados o por toda la duración del servicio?

Respuesta: Los recursos especialistas se podrán requerir en cualquier momento, mientras dure la vigencia del contrato, en función de cada solicitud específica.

30. ¿Las pruebas de estrés se ejecutan por el equipo de desarrollo o son ejecutadas por otro equipo?

Respuesta: Las pruebas de estrés, se ejecutan por el equipo de desarrollo y eventualmente apoyan los usuarios finales.

31. ¿Con que herramienta ejecutan las pruebas de estrés?

Respuesta: No hay una herramienta específica definida. Según el tipo de proyecto o componente a desarrollar, se realizan pruebas manuales o automatizadas, en ocasiones con herramientas ad-hoc.

32. ¿Quién realiza las pruebas de Ethical Hacking?

Respuesta: El Banco realiza este tipo de pruebas con el apoyo de terceros. Eventualmente, se podría solicitar una prueba de este tipo, al proveedor que se adjudique esta licitación.

33. ¿Quién definirá la metodología del proyecto: cascada o agile?

Respuesta: La metodología a aplicar, será definida por el Jefe de Proyecto Banco, en conjunto con el proveedor, de acuerdo a la naturaleza del desarrollo a ejecutar.

34. ¿Las pruebas funcionales y técnicas deben ser ejecutadas por el Tester Senior o por otro perfil o lo define el proveedor?

Respuesta: Las pruebas deberán ser ejecutadas por el Tester Senior.

35. ¿Existen templates para el plan de pruebas y para los resultados de dichas pruebas?

Respuesta: No existen templates. Las pruebas y los resultados esperados, se confeccionan en forma específica para cada proyecto a ejecutar.

36. ¿Cuáles son los SLA para las contingencias?

Respuesta: Remitirse a respuesta N°27.

37. ¿El equipo será definido por el proveedor o por Banco Central?

Respuesta: El equipo de proyecto, del proveedor, deberá ser asignado por éste, de acuerdo con las especialidades específicas que se requieran para cada proyecto a ejecutar.

38. ¿Los requerimientos menores serán descontados en su totalidad del servicio de soporte?
Respuesta: En la medida que existan horas disponibles, dentro de las horas mensuales, si serán descontados de esas horas. Si no quedan horas disponibles, podrán ser solicitados al amparo de las horas de desarrollo establecidas.

39. ¿Las configuraciones de los balanceadores para los despliegues en los dos sitios, las debe realizar el proveedor o el Banco?
Respuesta: Las configuraciones de los balanceadores las realiza el Banco. El proveedor, por su parte, debe asegurar que la solución que desarrolle funcione correctamente en los dos sitios de procesamiento.

40. ¿Ethical hacking cuales son los tiempos que manejan?
Respuesta: Los tiempos son variables y dependerán de cada solicitud específica.

41. La Solución deberá utilizar SVN (TortoiseSVN), para resguardo del código fuente. ¿Qué tipo de repositorio se usará git o svn?
Respuesta: Actualmente se utiliza SVN.

42. Con respecto a la infraestructura, ¿quién tomará la decisión de la seguridad dentro de los servidores El proveedor o el Banco?
Respuesta: El proveedor deberá realizar una propuesta de arquitectura para el proyecto, la cual será validada por el equipo de arquitectura del Banco y aprobada o modificada, según corresponda. El cualquier caso las decisiones en ámbitos de Seguridad, son tomadas por el Banco.

43. ¿La seguridad las definiciones de esta en concreto las define el proveedor, el Banco o en conjunto?
Respuesta: Remitirse a respuesta N°42.

44. ¿La trazabilidad las Herramientas deben definirse por el proveedor, por el Banco o en conjunto?
Respuesta: En conjunto, siguiendo lineamientos ya existentes.

45. La infraestructura del despliegue continuo (Jenkins), ¿la entregará el Banco o se revisará en conjunto con el proveedor?
Respuesta: El Banco ya posee la infraestructura necesaria para los despliegues de los proyectos a ejecutar.

46. La configuración de los Pipelines de despliegue, ¿serán responsabilidad de proveedor del Banco o en conjunto?
Respuesta: La configuración la deberá realizar el proveedor apoyado por el Banco.

47. Para el Despliegue continuo como se trabajará con SVN, ¿quién configurará los repositorios para los distintos ambientes?

Respuesta: El Jefe de Proyecto Banco, entregará configurado los repositorios necesarios.

48. ¿Existe un Diagrama de infraestructura con detalles de servidores y sus componentes?

Respuesta: Sí, existen los diagramas de infraestructura.

49. ¿Todas las instalaciones deben ser realizadas en servidores ya funcionales (Desa-QA-Producción)?

Respuesta: No necesariamente. Dependerá del proyecto.

50. ¿Existe un diagrama de secuencias o de procesos de los sistemas?

Respuesta: Sí, existen diagramas de procesos.

51. ¿Para las pruebas de sonarqube (Coverage) es necesario pruebas de seguridad en el pipeline?

Respuesta: Sí. Las pruebas de seguridad forman parte del Desarrollo Seguro, que a su vez, forma parte de la metodología de Desarrollo de Sistemas.

52. Para las pruebas de sonarqube (Coverage) de ser requeridas ¿se deberá definir por lado del proveedor algún nivel de Reglas?

Respuesta: Ya existe un nivel de reglas, que las soluciones deberán cumplir.

53. Para las mantenciones de los Pipelines se deberá disponer de un Devops como parte del equipo de soporte ¿está contemplado esto?

Respuesta: Se espera que parte del equipo del proveedor tenga conocimientos en Jenkins. No está solicitado un rol específico de especialista DevOps.

54. ¿Qué Herramientas se usarán para Testing, el proveedor las definirá o el Banco?

Respuesta: El proveedor podrá proponer herramientas para realizar el testing.

55. ¿Para los Tickets de SLA que herramienta la proporcionará el Banco o el proveedor?

Respuesta: El proveedor deberá proponer una herramienta o medio de contacto, a través del cual, el Banco pueda reportar los incidentes que se produzcan sobre los servicios que se encuentren en operación.

56. Con respecto al despliegue continuo (Jenkins), ¿la seguridad de roles la entregará el Banco o se revisará en conjunto con el proveedor?

Respuesta: El Banco administra los roles de Jenkins. Éstos ya se encuentran definidos.

57. Con respecto a los scripts de migración, ¿quién definirá los lineamientos el Banco o el proveedor?

Respuesta: Esta actividad se realizará en conjunto, de acuerdo a cada solicitud específica.

58. ¿Existe un Diagrama de infraestructura con detalles de servidores y sus componentes por ambiente (desarrollo, QA, Producción)?

Respuesta: Remítase a pregunta N°48.

59. ¿Existen estándares de diseño para los lenguajes descritos en las bases?

Respuesta: Si, el Banco cuenta con estándares.

60. ¿Como se establecería responsabilidad para el cobro de las multas?

Respuesta: La responsabilidad se establecerá de acuerdo a lo indicado en la cláusula Octava del modelo de contrato de las Bases de Licitación.

61. ¿Cuáles serán las responsabilidades del proveedor y cuales son responsabilidades Banco dentro del Servicio?

Respuesta: Las responsabilidades del proveedor y del Banco, son todas las especificadas en todos y cada uno de los requerimientos establecidos en las Bases de Licitación.

62. ¿Como se establecerá la comunicación con las áreas de soporte del Banco y con qué prioridad podemos realizar solicitudes?

Respuesta: La comunicación se realizará por cada Jefe de Proyecto Banco responsable de sistema, a través del canal que el proveedor disponga para el servicio de Soporte.

63. ¿Se entregarán los templates necesarios para elaborar la documentación de desarrollo?

Respuesta: Si. Estos templates se entregarán al proveedor que se adjudique la licitación.

64. ¿Se trabajará con agilidad en alguno de los servicios solicitados?

Respuesta: Remítase a pregunta N°3.

65. ¿Qué herramientas se utilizarán para la gestión y seguimiento de los proyectos? (Por ejemplo Jira).

Respuesta: El Banco utiliza Monday, pero está abierto a evaluar otras herramientas sugeridas por el proveedor.

66. ¿Se contará con un Product Owner o usuario disponible para que el equipo de desarrollo pueda resolver dudas funcionales?

Respuesta: Sí, en caso de existir dudas, se podrán resolver con el(o los) usuarios correspondientes, en conjunto con el Jefe de Proyectos del Banco.

67. ¿Cuál es el plazo de habilitación de accesos a los ambientes de desarrollo, certificación y otros del Banco Central?

Respuesta: El Banco demora aproximadamente 2 semanas, en la habilitación del ambiente para un nuevo proveedor.

68. ¿Ese plazo está considerado dentro plazo del servicio?

Respuesta: No. La habilitación de los ambientes no se encuentra dentro del plazo de los servicios.

69. En caso de existir atrasos en los desarrollos encomendados producto de problemas con los accesos a los ambientes del Banco, ¿Este costo será asumido por el Banco?

Respuesta: No hay costos monetarios asociados a atrasos, cuyo origen se deba a problemas de acceso a los ambientes Banco.

70. ¿Se requiere de alguna configuración especial en el hardware/software del proveedor para acceder a los ambientes de Banco Central? ¿Cuál sería esa configuración?

Respuesta: No se requiere una configuración particular de HW/SW. El proveedor accederá a través de Citrix a una consola provista por el Banco, donde podrá realizar los desarrollos encomendados. De todas formas, el proveedor deberá entregar a sus colaboradores, las herramientas de HW/SW necesarias para que su conexión al Banco pueda ser realizada de manera eficiente y segura.

71. ¿Se tiene contemplada una etapa de toma de control de las aplicaciones, sistemas y repositorios de software y otros?

Respuesta: No existe un traspaso de esa naturaleza. El proveedor deberá dar soporte a aplicaciones o componentes desarrollados por él y su equipo de colaboradores. En la eventualidad de que el Banco requiera solicitar soporte sobre algún sistema o componente, no construido por el proveedor, lo solicitará explícitamente, en cuyo caso habrá un traspaso particular.

72. Si se tiene contemplada la etapa de control, ¿ésta será parte constituyente del servicio?

Respuesta: Remítase a pregunta N°71.

73. ¿Se tiene contemplado establecer un mínimo de consumo de horas mensuales?

Respuesta: No para el servicio de desarrollo de sistemas. Si para el Servicio de Soporte y Mantenimiento, de acuerdo a lo explicitado en el punto 4 del Anexo A de las Bases de Licitación.

74. ¿Se tiene contemplado establecer un máximo de consumo de horas mensuales?

Respuesta: No está establecido.

75. ¿Cuál es la línea base de horas del servicio? ¿Ésta será facturable a todo evento?

Respuesta: No hay línea base para el servicio de Desarrollo de Proyectos o Mantenciones. Si existe para el Servicio de Soporte y mantención, 20 horas, facturables a todo evento.

76. ¿Cómo se abordarían los deltas en los meses posteriores tanto para el flujo de desarrollo como de soporte debe existir caducidad?

Respuesta: Los desarrollos se abordarán de acuerdo a cada solicitud específica. Para el servicio de soporte, se abordará de acuerdo a las horas pre-establecidas. Cualquier hora adicional, será solicitada explícitamente por el Banco y aprobada previamente. Las horas de soporte no utilizadas en el periodo, podrán ser acumuladas por un máximo de 3 meses.

77. ¿Es posible establecer distintos flujos de trabajo para los requerimientos en base a su magnitud/criticidad/severidad? (Urgente, medio, bajo) / (Grandes, medios, pequeños)

Respuesta: En la eventualidad de requerirse, se podrá establecer una categorización de esa naturaleza, de común acuerdo entre responsable del contrato por parte del Banco y el proveedor.

78. Así como el Banco exige un cumplimiento de SLAs, ¿el proveedor puede establecer los SLAs en los cuales Banco Central debería responder frente a los requerimientos solicitados por el proveedor?

Respuesta: No está contemplada dicho requerimiento..

79. En caso de término del servicio, ¿se tiene considerado un proceso de retorno de la responsabilidad de los sistemas hacia Banco Central?

Respuesta: Si, está considerado aun cuando, cada sistema, nunca deja de tener un responsable interno Banco.

80. En caso de existir esta etapa de retorno, ¿cuál es el plazo establecido? ¿Se considera como parte integrante del servicio y del contrato?

Respuesta: Esta actividad se realiza en el periodo previo a que el contrato llegue a su fin. No está establecido un plazo específico.

81. ¿El servicio será remoto 100%?

Respuesta: No. En el caso de ser requerido, el servicio podría ser presencial.

82. ¿Las horas fuera de horario serán programadas o el equipo deberá estar a disposición para realizar?

Respuesta: El proveedor deberá prestar el servicio de acuerdo a los horarios establecidos en el Requerimiento N°13, letra d. El soporte fuera de horario podrá ser programado.

83. ¿Las tareas a desarrollar requerirán de mantenimiento a sistemas actuales?

Respuesta: Remitirse a respuesta N°71.

84. ¿Los desarrollos involucrados requerirán de integración con sistemas actuales?

Respuesta: Dependiendo de su naturaleza, si podrían requerir integraciones con sistemas actuales.

85. ¿Se puede incluir consultores contratados a plazo fijo?

Respuesta: No, de acuerdo a lo establecido en el requerimiento N°11 de las bases de licitación.

86. Favor indicar cual es la Metodología de Desarrollo usada en el Banco

Respuesta: Remítase pregunta 26.

87. Favor indicar si será adjudicada la licitación a un oferente o a más de uno

Respuesta: Este proceso de licitación se adjudicará sólo a un Proveedor.

88. ¿Pueden proporcionar una volumetría aproximada de requerimientos anuales por tipo de tecnología?

Respuesta: El Banco estima, que la mayor parte de los requerimientos estarán asociados a tecnologías Java y .NET, con bases de datos Oracle y SqlServer. No obstante, que podrán requerirse desarrollos sobre las otras tecnologías explicitadas en las bases de licitación.

89. Respecto a los Antecedentes Financieros ¿se debe entregar una declaración manifestando el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones de índole tributaria que nos son aplicables?

Respuesta: Solo si el Banco lo requiere a posteriori según lo señalado en el numeral 4.1.3 de las Bases de Licitación.

90. ¿El Ethical Hacking que se plantea como opcional en caso que el Banco lo estime, es de responsabilidad del proveedor?

Respuesta: Remitirse a respuesta N°32.

91. ¿Cuál es la modalidad de prestación del servicio, Local en cedes del Banco o Remota?

Respuesta: La modalidad es preferentemente remota, sin embargo el Banco podrá requerir asistencia presencial, dependiendo de la naturaleza de las actividades a realizar.

92. Se indican 25.000 HH de consumo máximo en el año, ¿existe un compromiso de consumo mínimo en el año? ¿Cuál es?

Respuesta: Las 25.000 horas corresponden al máximo de horas a ejecutar durante los 5 años que podrá durar el contrato según lo explicitado en la introducción del anexo A de las Bases de Licitación. No existe un compromiso de consumo de horas mínimo.

93. ¿El uso del equipo de desarrollo será continuo (todos los meses) o bajo demanda?

Respuesta: Bajo demanda, dependiendo de la cantidad de solicitudes de desarrollo que estén en curso y en cumplimiento con lo establecido en las Bases de Licitación.

94. ¿Podrán existir meses en los cuales no existan desarrollos, por tanto, no haya ningún equipo de desarrollo por parte del proveedor trabajando?

Respuesta: Es poco probable, pero se podría dar esa situación.

95. ¿Se cuenta con una planificación real o aproximada de los desarrollos a realizar en el año? ¿se puede compartir?

Respuesta: Se cuenta con la una nómina de proyectos a ser abordados año a año. Esta nómina se puede compartir con el proveedor que se adjudique la licitación, No obstante, será referencial, ya que las adjudicaciones de proyecto se irán realizando una a una, de acuerdo a cotizaciones previas que se hagan con los proveedores de contratos.

96. En base al punto anterior, ¿dicha planificación está a nivel de tecnologías? Para poder realizar las reservas de conocimiento cuando ameriten. ¿se puede compartir?

Respuesta: En algunos casos si, en otros la definición de la tecnología formará parte de la ejecución del proyecto.

97. En caso de renovación del contrato al término del año, ¿se permitirán hacer ajustes a las tarifas que apliquen según mercado?

Respuesta: No, solo si las tarifas se presentaran en pesos chilenos estas se podrán reajustar conforme a la variación del Índice de Precios al consumidor según lo señalado en la cláusula cuarta del anexo B “Modelo de Contrato a Suscribir”.

98. Confirmar: ¿la línea de soporte no empezará al inicio de la prestación del servicio sino cuándo se haya ejecutado el primer paso a producción del proveedor?

Respuesta: El Servicio de Soporte comenzará tras el primer paso a producción, de acuerdo a lo establecido en el punto 4 del Anexo A de las Bases de Licitación.

99. ¿La línea de soporte se activará solo a demanda?

Respuesta: El soporte se activará, toda vez que ocurra un incidente de los servicios en producción o, cuando el Banco requiera de una asistencia específica, de acuerdo a lo establecido en el requerimiento N°13 de las Bases de Licitación.

100. De cara a la acumulación de las horas de soporte (máximo 3 meses), si se está en el Último mes del servicio, ¿se dan por incurridas las horas que no se hayan utilizado por e el Banco hasta dicho mes?

Respuesta: Efectivamente. Si el servicio expira, las horas de soporte no utilizadas por el Banco, se pierden.

101. De cara a la aprobación de los hitos para la facturación, ¿existe un SLA para la aprobación por parte del Banco?

Respuesta: No existe un SLA, pero si se establece por Gantt, para cada proyecto específico.

102. En base a la pregunta anterior, sino existen estos SLA's, ¿se pueden definir al inicio de la prestación del servicio? o ¿definir otro método que permita controlar/limitar dichos tiempos de aprobación?

Respuesta: Remitirse a respuesta N°101.

103. ¿Existe alguna herramienta del Banco donde se lleve el flujo del desarrollo, de tal forma que permita medir los respectivos SLAs para la línea de Desarrollo?

Respuesta: El Banco utiliza Monday, para la administración de las actividades de cada proyecto o mantención, no obstante que los plazos están medidos de acuerdo a la Gantt establecida para cada proyecto.

104. ¿Existe alguna herramienta del Banco donde se lleve el flujo del soporte, de tal forma que permita medir los respectivos SLAs para la línea de Soporte?

Respuesta: Si el Banco cuenta con una herramienta de administración de tickets, no obstante que, para el servicio licitado, el proveedor deberá contar con una herramienta para la gestión de su servicio.

105. ¿El uso de licencias para la utilización de las herramientas de desarrollo en los distintos ambientes serán provistas por el Banco a su costo?

Respuesta: Sí de acuerdo a lo establecido el punto 1.1 del Anexo A de las Bases de Licitación.

106. ¿Cuáles son las herramientas de desarrollo con las que cuenta el Banco?

Respuesta: Remitirse al Requerimiento N°1 del anexo A de las Bases de Licitación.

107. ¿El Banco cuenta con herramientas para la automatización de pruebas? (plataforma, framework, etc.) ¿cuál es/son?

Respuesta: El Banco no cuenta con herramientas de automatización de pruebas.

108. ¿El Banco cuenta con herramientas para las pruebas unitarias? ¿cuál es?

Respuesta: Remitirse a respuesta N°107.

109. ¿El Banco cuenta con herramientas para las pruebas de stress? ¿cuál es?

Respuesta: El Banco no cuenta con herramientas propias para pruebas de stress.

110. ¿El Banco cuenta con herramientas para las pruebas de seguridad? ¿cuál es?

Respuesta: Si, SonarQube en ambientes de desarrollo y otras administradas por el Departamento de Ciberseguridad, que se utilizan en ambientes de pruebas y productivos.

111. ¿El Banco cuenta con un área/equipo adicional que validará las pruebas de stress del desarrollo, a más del propio equipo de desarrollo?

Respuesta: El Banco no cuenta con un área específica para realizar pruebas de stress. Estas son ejecutadas por equipo de desarrollo.

112. El Banco cuenta con un área/equipo adicional que validará las pruebas de seguridad del desarrollo, a más del propio equipo de desarrollo?

Respuesta: Si. El Banco cuenta con un equipo de Ciberseguridad, que valida todos los proyectos en ese ámbito.

113. Confirmar, ¿En la línea del servicio de desarrollo, el horario normal laboral serán los días hábiles bancarios de lunes a viernes de 8:30 a 19:30?, sino indicar cual sería.

Respuesta: Para el servicio de desarrollo, si bien no están establecidos los horarios, dado que cada cotización se evalúa por producto a desarrollar, el Banco espera que se ejecuten las actividades en una jornada habitual de trabajo, vale decir de 9:00 a 18:00 horas.

114. En la línea del servicio de desarrollo, ¿el uso de horario extraordinario (o fuera de horario hábil bancario) se solicitará bajo qué condiciones?

Respuesta: Para el servicio de desarrollo, no es habitual solicitar horas extraordinarias. En caso de ser requeridas, se solicitarán explícitamente bajo condiciones muy particulares, como por ejemplo, en el evento de una puesta en producción que requiera de actividades fuera del horario de negocios.

115. En la línea del servicio de desarrollo, ¿el uso de horario extraordinario (o fuera de horario hábil bancario), se realizará bajo planificación acordada anticipadamente?

Respuesta: Remítase a pregunta N°114.

116. Confirmar, En la línea del servicio de soporte, una vez consumidas las 20HH estipuladas del mes, ¿toda solicitud adicional será considerada como pago adicional por parte del Banco según la tarifa que aplique?

Respuesta: Sí, previa solicitud formal por parte del interlocutor del Banco..

117. Confirmar, En la línea del servicio de soporte, ¿la cobertura de atención normal será los días hábiles bancarios de lunes a viernes entre las 8:30 a 19:30?, sino indicar cual sería.

Respuesta: Sí. Efectivamente ese es el horario, de acuerdo a lo establecido en el requerimiento N°13 del anexo A de las Bases de Licitación.

118. En la línea del servicio de soporte, ¿si se requiere activar el uso de horario extraordinario (o fuera de horario hábil bancario) se solicitará bajo qué condiciones?

Respuesta: Este servicio se activará en horario no hábil, en caso de ser requerido por un incidente en un servicio productivo.

119. Confirmar: ¿los diferentes ambientes de desarrollo, pruebas, etc. son proporcionados por el Banco?

Respuesta: Sí, estos ambientes serán proporcionados por el Banco. Aun cuando el proveedor deberá poder desarrollar en sus propios ambientes.

120. ¿La metodologías y procedimientos del Banco serán explicados al proveedor al inicio de la prestación del servicio?

Respuesta: Sí. El Banco entregará tanto las metodologías como los templates de documentación necesarios para las distintas etapas del proyecto.

121. ¿Los esfuerzos de estimación de los desarrollos, se podrán incluir dentro de la estimación de estos?

Respuesta: No se considera pago por los esfuerzos para la elaboración de las cotizaciones que deba realizar el proveedor.

122. ¿Los pasos a producción son realizados por otras áreas del Banco y no por el equipo de desarrollo del proveedor?, si la respuesta es negativa por favor especifique actividades del equipo de desarrollo en el Paso.

Respuesta: Efectivamente. Los pasos a producción son ejecutados por áreas internas del Banco, pero se basan en los procedimientos que deberá entregar el proveedor para su

correcta puesta en producción. Ante alguna eventual necesidad, el proveedor podría apoyar al área del Banco que realiza los pasos a producción.

123. En el caso de soporte a componentes no desarrollados por el proveedor, ¿se realizará una toma de conocimiento previa por parte del nuevo proveedor a costo del Banco?

Respuesta: Remitirse a respuesta N°71.

124. En base al punto anterior, ¿si no existe el traspaso de conocimiento previo de componentes no desarrollados por el proveedor, pero que el Banco necesite que se le dé soporte, estos estarían fuera del SLA, en vista que no son del conocimiento ni creación del proveedor actual?

Respuesta: Efectivamente. Esos casos particulares quedarían excluidos de los SLA.s establecidos.

125. En el caso de soportes que figuren fuera del horario hábil establecido, ¿a estos no se les aplicará SLAs?

Respuesta: Si se requiere soporte, fuera del horario establecido, no se aplicará SLA.s. o el tiempo para los SLA,s partirá a contar del inicio de la siguiente jornada.

126. Importante, indicar ¿cómo se distribuye el portafolio de aplicaciones a nivel de tecnologías?

Respuesta: Remitirse a respuesta N°88.

127. ¿Se tiene conocimiento, aunque sea a nivel de porcentaje, de en qué tecnologías se espera realizar la mayor cantidad de requerimientos?, por favor indicar distribución.

Respuesta: Remitirse a respuesta N°88.

128. De cara al Req.12: Para el caso de analistas/programadores senior, si debido a la tecnología estos presentan distintas tarifas, se pueden aperturar en el respectivo ítem dentro de la Oferta Económica, para poder reflejarlos de forma separada?

Respuesta: La propuesta económica, deberá ajustarse a lo solicitado en las bases de licitación, contemplando un valor/hora único, para el perfil de Analistas/programadores Senior.

129. ¿Si en la prestación del servicio se necesitan perfiles distintos a los solicitados en la licitación, se permitirá cotizarlos según mercado y agregarlos al marco tarifario?

Respuesta: No. Los perfiles deberán ajustarse a los solicitados en las Bases de Licitación.

130. Para el caso de los recursos especialistas que se indican en la pag21 de la licitación, ¿sus tarifas serán evaluadas en el momento que se requieran por el Banco?, sino ¿dónde se deben reflejar dentro de esta licitación?

Respuesta: Los recursos especialistas identificados en la página 21, corresponden a un rol de Analistas/programadores Senior, en la respectiva tecnología indicada. Por lo anterior, la tarifa de ellos, corresponderá a la que el proveedor indique para ese rol.

131. De cara al Req. 2. la especificación de sizing y equipamiento, es sobre los servidores de aplicación, bases de datos, etc. por favor aclarar.

Respuesta: El sizing y equipamiento se deberá especificar para toda la infraestructura necesaria para cada desarrollo específico, para cual podrá tener dentro de sus componentes, capa de presentación, aplicativa, base de datos, etc.

132. De cara al Req.6: El Banco cuenta con el catálogo de APIS u otros activos que faciliten la reutilización de los mismos?

Respuesta: Sí. El Banco cuenta con un repositorio de artefactos documentados.

133. De cara al ciclo de pruebas del usuario, ¿estos cuentan con SLA's para controlar que no se extiendan en el tiempo?

Respuesta: El ciclo de pruebas de usuario es una actividad más, dentro de todas las actividades contempladas en la ejecución de un proyecto. Estas actividades serán planificadas en conjunto con el proveedor, generándose la respectiva Gantt, cuyo seguimiento se realizará de acuerdo a lo establecido en la metodología de desarrollo de sistemas.

134. De cara al ciclo de pruebas del usuario, si no cuentan con SLA's ¿se podrán establecer una vez iniciada la prestación?

Respuesta: Remítase a pregunta N°133.

135. De cara al Req.8: Si bien se pide un equipo de 10 personas, se entiende que éste se ajustará al tamaño del desarrollo específico que toque realizar, pudiendo requerir a un equipo más chico más grande según el tamaño y/o complejidad del desarrollo. ¿es correcto?

Respuesta: Es correcto.

136. De cara al Req.11: ¿En el caso perfiles que tengan amplia experiencia en una tecnología, pero no certificación de esta, se podrán considerar válidos igualmente?

Respuesta: Si, siempre y cuando se cumpla con las certificaciones mínimas establecidas en el mencionado requerimiento, para el equipo de trabajo.

137. El Req. 13: de soporte y mantención correctiva, ¿se refiere al soporte de 20HH mes?, confirmar.

Respuesta: Si. Las 20 H/H mes, se establecen principalmente para realizar Soporte y/o mantención correctiva frente a incidentes que puedan ocurrir en el periodo. No obstante, esas horas podrán ser usadas también en actualizaciones tecnológicas o requerimientos y/o mantenciones menores.

138. De cara al Req.7 en el ítem de Contingencia y Alternancia: ¿Se refiere a la reversa en el caso de un paso a producción fallido? Por favor aclarar.

Respuesta: No. El requerimiento N°7 letra d, se refiere a que el sistema debe estar preparado, con los procedimientos y capacidades correspondientes para poder realizar una

conmutación entre sitios, asegurando la consistencia y completitud de los datos, frente a escenarios de falla tales como: inhabilitación del sitio de procesamiento donde está operando el sistema, falla en una o más componentes del sistema o, simplemente para alternancias programadas de servicios entre sitios de procesamiento.

139. Con relación al mismo punto anterior, ¿las labores de conmutación entre sitios son realizadas por el equipo de desarrollo?, ¿inclusive producción?

Respuesta: No. Las labores de conmutación son realizadas por personal del Banco, de acuerdo con los procedimientos entregados y probados junto al proveedor, en la etapa de proyecto del desarrollo de cada sistema.

30 de junio de 2020
Departamento de Adquisiciones