

**CONSULTAS LICITACIÓN 90001577
“SERVICIO DE UPGRADE Y SOPORTE SAP ERP”**

De acuerdo al calendario de las bases del proceso de Licitación 90001577 “Servicio de Upgrade y Soporte SAP ERP”, a continuación se presenta una aclaración y las respuestas a las consultas recibidas con sus respectivas respuestas.

I. ACLARACIONES

El servicio para ambientes productivos deberá operar en el horario de 07:00 a 24:00 horas, de lunes a domingo.

El Servicio de Soporte deberá operar en horario de 8:00 – 20:00 horas, de lunes a viernes.

II. RESPUESTAS A CONSULTAS

1 ¿Desde cuándo tienen implementado SAP?

Respuesta: El ERP se encuentra implementado desde el año 2012.

2 ¿Existirán proyectos en curso mientras se realice el upgrade y/o migración? de ser así, ¿es factible congelar los proyectos?

Respuesta: No, no existirán proyectos de mejora en el R3 durante el tiempo que se desarrollará el proyecto.

3 ¿Puede proporcionar el historial de incidentes?

Respuesta: Se registra en promedio 15 por mes.

4 ¿Cuentan con una estructura interna de key users?

Respuesta: Si, el Banco cuenta con una estructura de KU por cada uno de los módulos y plataformas que tiene implementado SAP.

5 En caso de ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior: ¿Cuál es la cantidad de key users y de usuarios SAP (excluyendo en estos últimos a los key-users)?

Respuesta: El Banco cuenta con 15 Key User funcionales y en total son 265 Usuarios SAP.

6 ¿Cuántas Sociedades SAP tienen configuradas? ¿todas chilenas?

Respuesta: El Banco Central tiene una Sociedad Chilena.

7 ¿Cuántas aplicaciones Fiori Standard tienen habilitadas? ¿De qué módulos?

Respuesta: El Banco no tiene implementado SAP FIORI y no está dentro del alcance del Proyecto Upgrade SAP implementarlo.

8 ¿Cuántas aplicaciones Fiori NO-Standard (custom) han desarrollado? ¿De qué módulos?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°7.

9 ¿El soporte posterior al Proyecto de Migración incluye soporte funcional? de ser así, ¿cuál sería el horario de atención?

Respuesta: No, el soporte Funcional no se incluye en el Proyecto ni el posterior contrato de soporte y mantención.

10 En caso de considerar soporte funcional, ¿el proveedor tendrá acceso a ambientes productivos con amplios permisos o rol fire-fighter (asignación temporal de amplios permisos durante la emergencia)?

Respuesta: Remítase a respuesta N°9.

11 ¿Cuál es la estrategia de refresco de ambientes QAS (por ej. refresco mensual, trimestral, otro?)

Respuesta: Las copias de mandantes son realizadas a solicitud del Banco y planificadas con el proveedor.

12 ¿El ambiente de desarrollo está homologado? (esto es, que su parametrización/configuración es exactamente igual o al menos muy similar con la del ambiente productivo, tal que permite considerar que las actividades que se realicen en el ambiente de desarrollo son totalmente representativas de lo que pasaría en el ambiente productivo)?

Respuesta: El sistema de desarrollo y productivo cuentan con los mismos componentes. En relación a los parámetros, estos son similares, ya que al ser uno desarrollo y el otro de producción, siempre tendrán algunas diferencias. La única diferencia en este momento es el Kernel ya que este se actualizó hace poco tiempo en desarrollo y calidad, pero están generando un dump relacionado con la conexión al portal, por lo tanto, no se ha actualizado en producción.

13 ¿Banco Central cuenta con un equipo de consultoría funcional externo?

Respuesta: Si, el Banco cuenta con un equipo de consultoría funcional externo.

14 ¿Los sistemas satélites o legados (No SAP) que tienen interfaces con los sistemas SAP de Banco Central cuentan con un ambiente de Test/certificación/etc.?

Respuesta: Si, los sistemas legados cuentan con un ambiente de test.

15 En caso de ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior: ¿están todos estos ambientes de test/certificación de los sistemas satélites o legados, conectados con los correspondientes ambientes de QAS de los sistemas SAP de Banco Central?

Respuesta: Si, se cuenta con un ambiente QAS operativo para pruebas.

16 ¿Banco Central cuenta con un equipo de consultoría interno o externo que le permita al Banco recibir solicitudes de actividades (por ej. soporte o modificaciones) por sistemas que estén fuera del alcance del proyecto (por ej. sistemas SAP en modalidad SaaS como Ariba o SSFF, sistemas satélites o legados), pero que se vean impactados por la realización del proyecto?

Respuesta: Si, el Banco cuenta con soporte de esta naturaleza.

17 En referencia al Formulario de Oferta Económica, punto 2.1, favor confirmar que en la tabla correspondiente al punto 2 debe decir "Valor Neto UF" y no "Valor Neto Hora UF"; y "Valor Bruto UF" y no "Valor Bruto Hora UF".

Respuesta: Efectivamente corresponde la corrección. Favor utilizar el formulario de presentación de oferta económica actualizado.

18 Por favor enviar los últimos informes EWA de los sistemas ERP, SolMan y PI, y de todos sus ambientes (PRD, QAS y DEV)

Respuesta: En la sección contenido se publica el resumen del reporte solicitado junto con este documento.

19 Por favor enviar los 3 reportes de la herramienta HANA SIZING TOOL, ejecutados sobre los ambientes del sistema SAP ERP (PRD, QAS y DEV).

Respuesta: En la sección contenido se publica el reporte solicitado junto con este documento.

20 Por favor indicar la cantidad de refrescos anuales del ambiente QAS (como copias de PRD)

Respuesta: Las copias de mandantes son realizadas a solicitud del Banco y planificadas con el proveedor.

21 Por favor indicar cuales de sus ambientes productivos actuales (ERP, SOLMAN, PI) funcionan en modo Cluster para la alta disponibilidad.

Respuesta: Actualmente el Banco tiene en alta disponibilidad la plataforma completa de SAP.

22 Por favor aclarar si la disponibilidad de 99,95% para servidores productivos también incluye al sistema Solution Manager.

Respuesta: Si, para efectos de disponibilidad debe ser considerado como servidor productivo.

23 Solicitamos al Banco Central una segunda ronda de preguntas con el fin aclarar las respuestas de la actual ronda. Seguramente serán muchas preguntas y mientras mayor claridad tengan los proponentes respecto de lo requerido por el Banco Central, mejores serán las propuestas (con menos riesgo por supuestos), lo que beneficia directamente al Banco.

Respuesta: En la sección contenido se publica un nuevo calendario con las fechas de las actividades, éstas no incluyen una segunda ronda de preguntas.

24 Solicitamos encarecidamente al Banco Central una ampliación del plazo de Presentación de Oferta Técnicas - Económicas, debido a que la fecha de publicación de respuestas a las presentes preguntas, está muy próxima a la fecha de entrega de las ofertas. Favor reagendar la fecha de entrega de las Ofertas para dos semanas después de la entrega de las respuestas a la última ronda de preguntas.

Respuesta: Se acoge solicitud. Se amplía en 2 semanas el plazo para entregar por parte del Proveedor la propuesta con oferta Técnica-Económica, sin segunda ronda de preguntas. Ver nuevo calendario publicado.

25 ¿Cuántas licencias (cores) tienen para SAP PO 7.5?

Respuesta: El licenciamiento será responsabilidad del Banco. Para efecto de la arquitectura de los servidores, es parte de la propuesta del proveedor diseñar lo que consideren necesario para un óptimo rendimiento.

26 RTO y RPO se refieren a Disaster Recovery ¿Esto es sólo para ERP PRD y PO PRD? Favor confirmar.

Respuesta: RPO (Recovery Point Objective) se refiere al volumen de datos tolerable de perdida frente a un incidente y RTO (Recovery Time Objective) Tiempo tolerable de recuperación del sistema, en ambos casos es para los ambientes productivos.

27 Favor indicar cuantas instancias de SAP Web Dispatcher tiene Banco Central y cuáles de ellas son productivas.

Respuesta: El Banco posee 2 instancias de SAP Web Dispatcher, una en QAS y una en PRD.

28 Favor indicar cuál es el uso que se le da a cada instancia de SAP Web Dispatcher de Banco Central.

Respuesta: Esta información se compartirá con el proveedor adjudicado.

29 Favor indicar las capacidades de cada instancia de SAP Web Dispatcher de Banco Central.

Respuesta: Migración de SAP Web Dispatcher no está dentro del alcance del Proyecto.

30 Favor indicar cuantas instancias de SAP Router tiene Banco Central y cuáles de ellas son productivas.

Respuesta: Migración de SAP Router no está dentro del alcance del Proyecto.

31 Favor indicar cuál es el uso que se le da a cada instancia de SAP Router de Banco Central.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°30.

32 Favor indicar las capacidades de cada instancia de SAP Router de Banco Central.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°30.

33 ¿Banco Central tiene instancias SCC no-Productivas? En caso de ser afirmativa la respuesta, favor indicar las capacidades de su infraestructura (CPUs, RAM, Almacenamiento, etc.).

Respuesta: Si, posee 2 instancias una QAS y una Productiva. No es parte del alcance de este proyecto migrar estas instancias.

34 Los servidores ICC Server y Archive Server ¿también deben ser migrados al cloud?

Respuesta: Los servidores ICC Server y Archive Server, no están dentro del alcance del Proyecto.

35 Favor indicar las capacidades de infraestructura (CPUs, RAM, Almacenamiento, etc.) de los servidores ICC y Archive Server.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°34.

36 En el punto 8.5 letra b) de las bases (pág. 18) se señala «Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 14 meses (implementación)». Por otro lado en el punto 6.3.1. Plan de Trabajo del mismo documento (pág. 41), se señala que el plazo total de la Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube se realice en un periodo máximo de 8 meses. El punto 6.3.7 Garantía (pág. 44) indica que El Proveedor deberá considerar en su propuesta, un período de 6 meses de garantía de la Solución, posterior a la etapa de Certificación de Calidad. ¿Son los 14 meses indicados en el punto 8.5, la suma entre los 8 meses del plan de trabajo de actualización y los 6 meses de garantía del punto 8.5?

Respuesta: Los 14 meses corresponden a los 8 meses estimados en la Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube, más los 6 meses de garantía de la implementación.

37 En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa ¿qué pasa con el periodo de contrato de 14 meses si el proyecto de actualización toma menos de los 8 meses de plazo máximo?

Respuesta: En tal caso se ajusta la vigencia del contrato al plazo ofertado por la empresa adjudicataria.

38 Respecto de la Declaración de Cumplimiento Técnico, Administrativo y Legal, el Anexo B «Modelo de Contrato», cláusula segunda «Vigencia del Contrato» (pág. 53), indica «El presente Contrato tendrá una vigencia de 17 meses a contar de su fecha de suscripción. Con todo, el plazo para la ejecución de las actividades correspondientes a la prestación del Servicio, incluido el período de garantía técnica, será de 14 meses a contar del inicio de la vigencia del presente Contrato». Favor explicar a qué se debe la diferencia entre el plazo de vigencia del contrato (17 meses) y el plazo de ejecución de las actividades del servicio (14 meses).

Respuesta: La vigencia contempla una holgura de 3 meses adicionales al plazo estimado para la ejecución del proyecto.

39 En la lista de sistemas del Banco Central no aparece el producto SAP SSO (<https://www.sap.com/products/single-sign-on-solution.html>), sin embargo las Bases

requieren un Consultor SAP NetWeaver (antes llamados "Basis") con experiencia en SSO en la sección 1.11.3 de la tabla en el punto 8.4.1. Factor Equipo de Trabajo ¿para qué actividades se requiere específicamente este perfil?

Respuesta: El Banco requiere que el consultor posea experiencia en la configuración de sistemas con SSO dado que el Banco tiene actualmente esa configuración entre AD y SAP.

40 Favor indicar si el sistema SAP ERP es Unicode

Respuesta: El actual Sistema SAP está implementado bajo la modalidad Unicode.

41 ¿Cuántas interfaces existen en PI Desarrollo?

Respuesta: Existen 224 interfaces en PI Desarrollo.

42 ¿Cuántas interfaces existen en PI Test/Calidad?

Respuesta: Existen 198 interfaces en PI Test.

43 Las interfaces con SSFF ¿están en CPI?

Respuesta: El Banco no posee integraciones en CPI.

44 Favor confirmar que los ajustes que se requieran hacer en CPI son responsabilidad del equipo de proyecto del proveedor adjudicado.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°43.

45 Favor confirmar que los ajustes que se requieran hacer en SSFF son responsabilidad del equipo de proyecto del proveedor adjudicado.

Respuesta: Si bien SSFF se encuentra fuera del alcance del proyecto, cualquier modificación necesaria a la integración que existe entre SAP y SSFF, para conservar la operatividad será de responsabilidad del proveedor que se adjudique esta licitación.

46 Favor confirmar que los ajustes que se requieran hacer en Ariba son responsabilidad del equipo de proyecto del proveedor adjudicado.

Respuesta: Remitirse a respuesta N°45. Es equivalente para Ariba.

47 Favor confirmar que los ajustes que se requieran hacer en SAP VIM son responsabilidad del equipo de proyecto del proveedor adjudicado.

Respuesta: Remitirse a respuesta N°45. Es equivalente para SAP VIM.

48 "Favor confirmar que las certificaciones SAP solicitadas para 8.4.3 Factor Certificación del Proveedor corresponden a certificaciones como las siguientes:

- SAP Certified Solution Operations for SAP S/4 HANA
- SAP Certified Solution Operations for SAP Business Suite
- SAP Certified Hosting Operations
- SAP Certified HANA Operations
- SAP Certified Cloud and Infrastructure Operations

y no solo autorizaciones, como SAP Channel Partner, que corresponde más que nada a venta de licencias."

Respuesta: Se confirma que las certificaciones referidas en dicho punto corresponden al detalle de certificaciones descritas.

49 En el ítem 5.1.1.1. ERP se detalla:

AMBIENTE	LPAR-APP	AIX LEVEL	Versión BBDD	CORE	RAM (GB)
PROD-SPP	SAP PI	7100-05-06-016	Oracle v11.2.0.4	1,2	32
PROD-SPP	SAP SOLMAN	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.3	1,2	28
PROD-SPP	SAP ERP	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.4	2	36
PROD-SPP	SAP APP1	7100-05-06-2016		1	20
PROD-SPP	SAP APP2	7100-05-06-2016		1	20

AMBIENTE	LPAR-APP	AIX LEVEL	Versión BBDD	CORE	RAM (GB)
PROD-SPP	SAP PI	7100-05-06-016	Oracle v11.2.0.4	1,2	32
PROD-SPP	SAP SOLMAN	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.3	1,2	28
PROD-SPP	SAP ERP	7100-05-06-2016	Oracle v11.2.0.4	2	36
PROD-SPP	SAP APP1	7100-05-06-2016		1	20
PROD-SPP	SAP APP2	7100-05-06-2016		1	20

Agradecemos al Banco proveer los archivos ABAP de cada ambiente/modulo con el fin de realizar un dimensionamiento correcto de capacidades (procesamiento, memoria, almacenamiento), ya que ésta es la métrica indicada por el fabricante. (ver documento 1872170 - ABAP on HANA sizing report en <https://launchpad.support.sap.com/#/notes/1872170>)

Respuesta: El reporte sizing se publica en la sección contenido junto con este documento.

50 ¿Han considerado habilitar los recursos disponibles en la plataforma actual para modernizar a HANA y/o S/4HANA para luego llevar estos ambientes a la nube, reduciendo los costos de la propuesta?

Respuesta: No, el Banco ha definido que la migración se realice en la nueva plataforma.

51 En el ítem 6.1.1 Infraestructura se lee lo siguiente:

“Para la migración y actualización tecnológica de SAP, el Proveedor, deberá proporcionar todos los servicios y la infraestructura necesaria para la ejecución del proyecto y la posterior Operación de SAP, la cual deberá instalar en la nube pública de Azure en una modalidad de servicio del tipo CSP (Cloud Services Provider).”

Entendiendo que además de Azure, existen varios CSP (Cloud Service Provider), certificados para alojar cargas SAP, entregando soluciones con un mejor desempeño, mayor nivel de aislamiento, seguridad y mejor relación costo-beneficio; solicitamos nos permitan presentar una solución sobre otros proveedores de nube a fin de que el Banco pueda comparar y aprovechar todas las ventajas tanto tecnológicas como económicas.

Respuesta: Tal como se indica en el punto 6.1.1 “Infraestructura”, el Banco ha definido que el CSP debe ser Azure. Por ello, no es posible utilizar otros proveedores de nube.

52 ¿Debe considerarse un dimensionamiento de plataforma considerando Disaster Recovery? Y si es así ¿deberá considerarse en otra zona de disponibilidad?

Respuesta: El Banco considera HA en modalidad “availability set”, de acuerdo con las recomendaciones entregadas por SAP.

53 En el ítem 3. Alcance de los Servicios se lee lo siguiente:

“El Banco requiere contratar 2 servicios suministrados por un mismo proveedor.

a) Servicio de Actualización Tecnológica SAP, Infraestructura y Migración a la Nube: “Proyecto de Actualización de SAP”. Este servicio consiste en la ejecución de un proyecto que actualice la plataforma SAP, incluyendo PI y Solman, a una versión vigente; remplazo de la base de datos Oracle por la base de datos HANA y migración de la actual operación de SAP On Premise a una Nube pública, proveyendo de la infraestructura necesaria para esto. Este servicio deberá incluir la certificación del normal funcionamiento en la nube, de todos procesos que el Banco tiene actualmente implementados On Premise (incluyendo los desarrollos Z) y las integraciones hacia otros sistemas. En caso de existir alguna incompatibilidad, el proveedor deberá subsanarla, como parte del Proyecto de Actualización de SAP.”

Se solicita aclarar el Roadmap de modernización de SAP hacia HANA planificado, ¿se llevará el SAP actual a nube y posteriormente migrar a HANA? ¿Se mantendrá el SAP actual en los sistemas existentes, y se habilitará HANA en la nube?

Respuesta: El proyecto considera llevar SAP actualmente On Premise a la nube migrándolo a versión EHP8 con base de datos HANA.

54 ¿Han considerado el impacto en la seguridad de los datos al utilizar herramientas de virtualización que ha reportado +20 vulnerabilidades en los últimos 3 meses, 1.213 vulnerabilidades desde el año 1997? (ver información en <https://nvd.nist.gov/vuln/>) a diferencia de la herramienta de virtualización actualmente utilizada por el Banco en la plataforma SAP.

Respuesta: Si, está considerado. El proveedor deberá hacerse cargo del parchado de las vulnerabilidades oportunamente.

55 ¿Se evaluará positivamente añadir en la propuesta elementos diferenciadores como Memoria Persistente, Multi-tenant DataBase Container, Native Storage Extention? Siendo elementos diferenciadores en calidad de servicio y continuidad operacional. Ya que, por ejemplo, Memoria Persistente es una cualidad de la infraestructura actual de SAP del Banco, lo que permite levantar el sistema 17 veces más rápido en el momento de una actualización

o caída no planificada (reduce 3 horas de levantar el sistema a 10 minutos) manteniendo la continuidad operativa.

Respuesta: El proveedor deberá presentar una arquitectura como parte de su propuesta que permita al Banco obtener un servicio que cumpla con las solicitudes de Disponibilidad del Servicio, Tiempos de respuesta y Tiempo de recuperación expuestos en las bases.

56 La migración de sistema operativo de AIX a SUSE para soportar HANA, requiere migrar usuarios, scripts, apps, etc.?

Respuesta: Es parte de la propuesta del proveedor indicar la arquitectura de destino y todo lo que involucre la correcta configuración de ésta.

57 ¿Deben estar certificados en SAP HANA todos los componentes de la Infraestructura?

Respuesta: Si, todos los componentes deben estar validados para SAP.

58 En el ítem 6.1.1. Infraestructura, se encuentra:

“Para la migración y actualización tecnológica de SAP, el Proveedor, deberá proporcionar todos los servicios y la infraestructura necesaria para la ejecución del proyecto y la posterior Operación de SAP.”

Entendiendo que se trata de una solución con gran impacto para el negocio:

- Se debe incluir Firewall dedicado en alta disponibilidad.
- Se debe incluir enlace directo para comunicaciones en alta disponibilidad.

Respuesta: El proveedor deberá garantizar la alta disponibilidad de la solución y las configuraciones necesarias para este objetivo.

59 ¿Es posible considerar realizar los trabajos en forma remota? Si es así, por favor describir las herramientas disponibles para estos efectos (VPN, permisos, credenciales, autorizaciones, etc.)

Respuesta: Se podrá realizar el proyecto de manera remota, pero el proveedor (Equipo de Trabajo) deberá estar disponible para asistir de manera presencial si alguna condición del proyecto así lo requiriese. Todo esto sujeto a las medidas sanitarias que existan en el momento.

Las conexiones remotas para el proveedor que se adjudique esta licitación serán a través de Citrix.

60 ¿Es posible compartir el dimensionamiento de entornos realizado por SAP para SAP HANA?

Respuesta: Remítase a respuesta N°19.

61 En el ítem 5.1.1.1. ERP se detalla:

“El Sistema SAP ERP se encuentra en la versión 6.0 EHP7 con componentes Netweaver 7.4 sobre una base de datos Oracle 11.2.0.4.”

Agradecemos al Banco confirmar si existe Oracle RAC en la solución que se moverá a nube.

Respuesta: No, el Banco no cuenta con Oracle RAC.

62 Considerando que los costos de Azure son públicos, ¿Será considerada una propuesta que utilice otra nube pública con menores costos?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°51.

63 ¿Las certificaciones de los profesionales, tanto como los servicios y experiencia SAP, pueden ser subcontratados?

Respuesta: Parte de los servicios profesionales pueden ser subcontratados, y en tal caso se evaluará la experiencia y certificación de los mismos.

64 Numeral 5.2.3 Este componente considera los módulos que se detallan a continuación:

FI-AA Activos Fijos

- FI-AP Cuentas por Pagar
- FI-AR Cuentas por Cobrar
- FI-GL Contabilidad General Pág. 29 Podrían indicarnos los objetos utilizados en general en los módulos de FI y CO?. Por ejemplo: Centros de costo, Centros de beneficio, Ordenes, División, segmentos, unidad funcional.

Respuesta: Los objetos que existen son Centros de costos, Centros de beneficios, Ordenes, Unidad CP.

65 Numeral 5.2.3 Este componente considera los módulos que se detallan a continuación:

FI-AA Activos Fijos

- FI-AP Cuentas por Pagar
- FI-AR Cuentas por Cobrar
- FI-GL Contabilidad General Pág. 29 ¿Cuántas sociedades financieras se deben considerar? ¿Existe solo una sociedad CO?

Respuesta: El Banco cuenta con una Sociedades FI y una Sociedad CO.

66 Numeral 5.2.3.2 Este módulo posee integración a Bancos comerciales, para solución de pago a Proveedores. Pág. 29 ¿Que medios de pago utiliza el Banco? (Transferencia, cheque, valedista)

Respuesta: Si, los medios son transferencia, cheque y vale vista.

67 Numeral 5.2.3.4 Este módulo recibe contabilizaciones a través de la integración con un Sistema Interno Banco llamado IC (Integrador contable). Pág. 29 ¿Como está implementado este intercambio de información a través de BAPI u otro medio?

Respuesta: La integración del sistema Integrador Contable se realiza mediante PI y Bapi.

68 Numeral 5.2.6 Este Módulo está implementado con las últimas localizaciones (Chilenización) HCM está integrado a través de integrador SAP Cloud Connector con SSFF (Success Factors) que se encuentra en la Nube. El módulo de HCM recibe información enviada desde SSFF, en forma diaria. Dependiendo del tipo de información, su frecuencia es

cada 10 o 15 minutos y/o por evento. Mediante la Función de Centralización de Remuneraciones, se envía información al Módulo Finanzas. Pág. 30 ¿Que funcionalidades de HCM están implementadas? ¿Solo remuneraciones?

Respuesta: En HCM están implementadas las funcionalidades de: PA, OM, PT (incluida la tx PTMW) y PY. Todo integrado con SSFF.

69 Numeral 6.2.5.1 Integraciones Pág. 39 Respecto a la documentación de estas interfaces, ¿existe especificaciones funcionales y técnicas actualizadas que se entregarán al proveedor adjudicado?

Respuesta: El Banco cuenta con documentación de los sistemas que serán compartidos con el proveedor que se adjudique la licitación.

70 Numeral 6.2.5.2 Programación Z Pág. 40 Respecto a la documentación de estos desarrollos, ¿existe especificaciones funcionales y técnicas actualizadas que se entregarán al proveedor adjudicado?

Respuesta: Si, el Banco cuenta con información que será compartida con el proveedor que se adjudique la licitación.

71 Numeral 6.2.5.2 Programación Z Pág. 40 ¿Podrían indicarnos la cantidad de desarrollos por cada módulo de SAP?

Respuesta: A continuación se presenta un resumen de las Transacciones Z que se usan por módulo.

<i>Módulo</i>	<i>Nombre</i>	<i>En Uso</i>	
		<i>TXs.</i>	<i>Tipo</i>
<i>BC</i>	<i>Basis</i>	<i>1</i>	<i>Reportes Simples</i>
		<i>1</i>	<i>Mantenedor Simple</i>
<i>CO</i>	<i>Costos</i>	<i>17</i>	<i>Reportes Simples</i>
		<i>1</i>	<i>Procesos</i>
<i>FI</i>	<i>Finanzas</i>	<i>31</i>	<i>Reportes Simples</i>
		<i>8</i>	<i>Mantenedor Simple</i>
		<i>14</i>	<i>Procesos</i>
		<i>8</i>	<i>Proceso Batch Input</i>
<i>HCM</i>	<i>Nómina</i>	<i>52</i>	<i>Reportes Simples</i>
		<i>1</i>	<i>Mantenedor Simple</i>
		<i>8</i>	<i>Procesos</i>
		<i>7</i>	<i>Proceso Batch Input</i>
<i>MM</i>	<i>Compras</i>	<i>6</i>	<i>Reportes Simples</i>
		<i>3</i>	<i>Procesos</i>
		<i>3</i>	<i>Proceso Batch Input</i>
		<i>16</i>	<i>Mantenedor Simple</i>
<i>PM</i>	<i>Mantenimiento</i>	<i>1</i>	<i>Reportes Simples</i>
<i>SD</i>	<i>Ventas (SIT)</i>	<i>6</i>	<i>Reportes Simples</i>
		<i>5</i>	<i>Reporte PDF</i>

		4	Mantenedor Simple
Otras	Otras Transacciones	1	Spool a PDF
Seguridad	Seguridad	3	Reportes Simples
VIM	Gestión Factura Proveedores	3	Proceso Batch Input
Totales		200	

72 Numeral 5.2.1 MM - Gestión de Materiales Pág. 28 ¿Con qué funcionalidades se gestionan las Altas y Bajas de billetes y monedas? ¿Estos movimientos se registran por interfaz o se realizan directamente en SAP?

Respuesta: Está soportado con funcionalidades estándares MM, SD e integración con web services mediante BAPI's.

73 Numeral 5.2.1 MM - Gestión de Materiales Pág. 28 ¿Cómo se gestionan los distintos "estados" de los billetes? ¿Se utiliza la funcionalidad de clases de valoración del maestro de materiales para reflejarlos en el sistema?

Respuesta: No se usa clases de valoración. El estado está representado por el código de material que contiene un identificador del estado. Por el material B 20000 N F2 PZA indica que un billete de 20 mil pesos nuevo es de la familia 2 y que se gestiona en cajas. Luego el cambio de estado se realiza mediante traslado de material a material.

74 Numeral 5.2.1 MM - Gestión de Materiales Pág. 28 ¿Se utilizan números de serie para cada material individual? ¿Se utiliza gestión de lotes?

Respuesta: Sí, se utiliza número de serie para algunos materiales. Si se usa gestión de lotes.

75 Numeral 5.2.1 MM - Gestión de Materiales Pág. 28 ¿Se utilizan funcionalidades de control de calidad (QM) para llevar los distintos estados del stock y trasposos a calidad?

Respuesta: El Banco no tiene implementado el Módulo SAP QM. Para el control de calidad se mantiene el stock en materiales con estado "N:Nuevo" y luego se libera y realiza traslado a un material "A:apto"

76 Numeral 5.2.1 MM - Gestión de Materiales Pág. 28 ¿Se utilizan workflow para liberación/aprobación de documentos de compras?

Respuesta: Sí, el Banco usa WF para estrategias de liberación solo de solped y pedidos de compras.

77 Numeral 5.2.1 MM - Gestión de Materiales Pág. 28 ¿Se utilizan funcionalidades de control presupuestario de FM para las compras?

Respuesta: Sí, en el pedido de compras se realiza el comprometido presupuestario en FM. Y al recepcionar con MIGO, HES o VL32N se contabiliza el presupuesto real.

78 Numeral 5.2.1 MM - Gestión de Materiales Pág. 28 ¿Qué formularios de impresión y mensajería se utilizan en Compras e Inventario?

Respuesta: En compras se imprime solo la orden de compras con smartforms. Inventarios no se imprime formulario.

79 Numeral 5.2.1 MM - Gestión de Materiales Pág. 28 ¿Se utilizan almacenes con gestión en WM? Si es así ¿qué funcionalidades se utilizan?

Respuesta: No se utiliza almacenes con gestión WMS.

80 Numeral 5.2.10 Ariba (Servicios Nubre) Pág. 31 ¿Qué procesos de compras se gestionan en ARIBA y cuáles de ellos tienen integración con SAP MM?

Respuesta: En ARIBA los procesos que están soportados son: cotizaciones, licitaciones, RFI, contratos, proveedores. Solo el registro maestro de proveedores tiene integración bidireccional ARIBA-SAP.

81 Numeral 6.2.5.2. Programación Z Pág. 40 ¿Es posible conocer el inventario de desarrollos del cuadro resumen, por módulo?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°71.

82 Numeral 5.2.8 Pág. 30 ¿Cuentan con interfaces en adaptador REST?

Respuesta: No, no existen integraciones con el adaptador Rest.

83 Numeral 5.2.8 Pág. 30 ¿Las integraciones son de tipo síncrono, asíncrono o existen de ambas?, si es así, ¿cuál es la proporción o cantidad de una y la otra?

Respuesta: Existen ambos tipos de integraciones, de las cuales 90% son sincrónicas y 10% asíncrónicas.

84 Numeral 5.2.8 Pág. 30 ¿Cuáles son los IDOC en las 2 integraciones de idoc descritas?

Respuesta: Se hace referencia a 2 canales de comunicación de tipo idoc y no a los idoc como objetos. Los Idoc utilizados por el Banco son:

- *SYNCH*
- *ACC_DOCUMENT*
- *CREMAS*
- *MATMAS*
- *MATMAS_BAPI*
- *INFREC*
- *PORDCR*

85 Numeral 5.2.8 Pág. 30 Existen 4 objetos descritos con RFC, este tipo de conectividad está en desuso, ¿se considera actualizar o mantener?

Respuesta: El proyecto considera migrar todas las integraciones y conservar su operatividad.

86 Numeral 5.2.8 Pág. 30 Las integraciones desarrolladas, en función a su naming, ¿siguieron estándar propios en sus desarrollos, sugeridos por SAP u otros?

Respuesta: El Banco adopta el estándar SAP para nombrar la mayoría de sus integraciones.

87 Numeral 5.1.1.1 Pág. 26 En la indicación de sistemas SAP no se indica la presencia de un web dispatcher SAP, ¿no cuenta con uno? ¿Se considera agregar?

Respuesta: El Banco posee Webdispatcher, pero no es parte del alcance de este proyecto su migración.

88 Numeral 5.2.8 Pág. 30 ¿Existen interfaces con sistemas externos fuera de la red del Banco Central?, de ser así ¿cómo exponen estas interfaces, directamente el sistema PI o usan algún proxy?

Respuesta: No, todas las integraciones de PI poseen endpoint en la red del Banco.

89 Numeral 5.2.8 Pág. 30 ¿PI cuenta con la capa de transporte CTS+? ¿A qué sistema abap está conectado?

Respuesta: No, PI no cuenta con la capa de transporte CTS+, actualmente los transportes se ejecutan mediante export-import.

90 Numeral 5.2.8 Pág. 30 ¿cuentan con alertas en PI producción, para el envío de correos en caso de problemas en alguna integración?

Respuesta: No, no se encuentra activada la característica señalada.

91 Numeral 5.2.8 Pág. 30 ¿Cuál es el volumen de mensajes en la actualidad en el sistema PI en promedio para un día, semana y mes?

Respuesta: El volumen de mensajes diarios es de 8.500 en promedio.

92 Numeral 5.2.8 Pág. 30 ¿existen problemas de rendimiento en el sistema PI actual, o corre holgadamente?

Respuesta: El sistema PI no presenta problemas de rendimiento.

93 Numeral 5.2.8 Pág. 30 ¿Cuál es el promedio mensual de problemas presentado en integraciones?

Respuesta: El Banco tiene registro de un promedio mensual de 1 incidente.

94 Numeral 5.2.8 Pág. 30 ¿Existen problemas de rendimiento en alguna integración o grupo de ellas en los sistemas conectados por pi. (problema en el ERP o en el legado conectado vía PI)

Respuesta: No existen problemas de rendimiento en las integraciones.

95 Numeral 5.2.8 Pág. 30 ¿Cuenta con la documentación de desarrollo de las integraciones existentes?

Respuesta: Si, el Banco cuenta con esa información y será proporcionada al proveedor que se adjudique la licitación.

96 Numeral 5.2.8 Pág. 30 ¿Existen BPM o BRM implementadas?

Respuesta: No, no existen BPM así como tampoco BRM implementados.

97 Numeral 5.1.1.1 Pág. 25 En el cuadro aparece solo los ambientes productivos y de calidad, ¿pueden corroborar esta información?

Respuesta: Para los sistemas ERP y PI, el Banco posee 3 ambientes DEV, QAS y PRD, Solman solo posee ambiente Productivo.

98 Numeral 5.1.3 Pág. 28 Favor de ejecutar reporte para estimación de Hana (/SDF/HANA_ERP_SIZING) y enviar los resultados.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°19.

99 Numeral 5.2.7 Pág. 30 ¿SAP VIM se copiará tal cual como esta hoy?, o ¿no está contemplado llevarlo al cloud?

Respuesta: Para la solución SAP VIM sólo debe considerarse como parte de la migración su módulo en ERP y la integración vía RFC y con SAP PI.

100 Numeral 5.2.7 Pág. 30 ¿Cuáles son las características técnicas de SAP VIM ?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°99.

101 Numeral 5.2.10 Pág. 32 En el diagrama aparece Cloud Connector y Webdispatcher, esto significa que ambas aplicaciones se encuentran instaladas en el mismo servidor?, cuantos CC y WD existen?, todos comparten los mismos servidores?

Respuesta: El Banco posee dos instancias de Cloud Connector y dos de Webdispatcher que prestan servicios en ambientes QAS y PRD.

102 Numeral 6.1.1 Pág. 34 ¿La alta disponibilidad es para todos los ambientes productivos?, de no ser así, ¿cuáles deben estar en HA?

Respuesta: Sí, la alta disponibilidad es para los ambientes productivos.

103 Numeral 6.1.3 Pág. 35 Favor de enviar los ewas de los ambientes productivos.

Respuesta: Remítase a respuesta N°18.

104 Numeral 6.3.4 El plan de pruebas técnicas y funcionales deberán ser acordadas con el Banco y elaboradas en conjunto.

Pág. 42 ¿Actualmente cuentan con un set casos de prueba predefinidos?¿cuántos son?

Respuesta: Para pruebas funcionales, el Banco cuenta con un Set de Datos de Pruebas Unitarias e Integrales, sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor puede proponer un Set de

pruebas y herramientas de apoyo para garantizar la correcta migración de base de Datos Oracle a HANA y Upgrade EHP8.

Para pruebas técnicas, el proveedor adjudicado deberá ejecutar su propio set de datos para asegurar el correcto funcionamiento de los ambientes antes de entregar al Banco, las que deberán ser aprobadas por el Banco.

105 Numeral 6.3.4 El plan de pruebas técnicas y funcionales deberán ser acordadas con el Banco y elaboradas en conjunto.

Pág. 42 ¿Cuántos y cuáles son los procesos críticos de negocio?

Respuesta: Los siguientes son los procesos considerados como críticos para el Banco en Sistema SAP:

- *Proceso gestión financiero contable; activo fijo, Facturación.*
- *Proceso de gestión de compras*
- *Proceso de Gestión presupuestaria*
- *Proceso administración de personal y remuneraciones*
- *Proceso de Integraciones (PI)*
- *Proceso de abastecimiento y almacenamiento de billetes, monedas y otras materiales.*
- *Proceso de giros, depósitos y custodia de billetes y monedas.*
- *Procesamiento de billetes y monedas.*
- *Mantenimiento de plantas y equipos (PM).*

106 Numeral 8.5 Precio Total =

+ Valor de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube

+ Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 14 meses (implementación)

+ Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 60 meses (operación)

+ Valor Mensual del Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación x 60 meses Pág. 18

¿Cuáles son los trabajos contemplados en el concepto "Valor de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube"?

Respuesta: Los trabajos contemplados en este concepto son: Todo lo contenido en el punto 6.2. Requerimientos Específicos y 6.3 Requerimiento del Desarrollo del Proyecto, detallado en Anexo A de las Bases de Licitación.

107 Numeral 8.5 Precio Total =

+ Valor de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube

+ Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 14 meses (implementación)

+ Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 60 meses (operación)

+ Valor Mensual del Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación x 60 meses Pág. 18

¿Cuáles son los trabajos contemplados en el concepto "Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 14 meses (implementación)"?

Respuesta: Los trabajos contemplados en este concepto son: Todo lo contenido en el punto 6.1. Requerimientos Generales, detallado en Anexo A de las Bases de Licitación.

108 Numeral 8.5 Precio Total =

+ Valor de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube

- + Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 14 meses (implementación)
 - + Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 60 meses (operación)
 - + Valor Mensual del Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación x 60 meses Pág. 18
- ¿Cuáles son los trabajos contemplados en el concepto Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 60 meses (operación)?

Respuesta: Los trabajos contemplados en este concepto son: Todo lo contenido en el punto 6.1. Requerimientos Generales, detallado en Anexo A de las Bases de Licitación.

- 109 Numeral 8.5 Precio Total =
- + Valor de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube
 - + Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 14 meses (implementación)
 - + Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 60 meses (operación)
 - + Valor Mensual del Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación x 60 meses" Pág. 18
- ¿Cuáles son los trabajos contemplados El concepto "Valor Mensual del Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación x 60 meses"?

Respuesta: Los trabajos contemplados en este concepto son: Todo lo contenido en el punto 7. Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación en la Nube, detallado en Anexo A de las Bases de Licitación.

- 110 Numeral 9.1 Jefe de Proyecto Obligatorio:
3. Certificación en PMO." Pág. 50 En el punto 3 ¿es aceptado por ustedes en reemplazo de la Certificación PMO tener la certificación "SAP Certified Associate - SAP Activate Project Manager"?

Respuesta: Es aceptada esa Certificación.

- 111 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
- ¿Que procesos tienen de RRHH?

Respuesta: Se tiene implementado los siguientes módulos: PY, PT, OM, PA.

- 112 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
- ¿Cuántos empleados poseen?

Respuesta: El Banco cuenta con 730 Empleados.

- 113 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
- ¿Tienen implementado TimeOff?

Respuesta: Sí, está implementado.

- 114 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
- ¿Cuántos tipos de tiempo tienen?

Respuesta: Existen definidos y vigentes 71 tipos de tiempo, que incluyen absentismos por días completos, medios días y absentismos informativos que son ingresados por la transacción PTMW.

- 115 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Cuántos perfiles de tiempo tienen?
Respuesta: El Banco tiene 3 perfiles de tiempo: Staff, Ejecutivos y Vigilantes.
- 116 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Cuántos absentismos generan saldo de días u horas?
Respuesta: 13 clases de absentismos generan saldo.
- 117 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Cuántos horarios de trabajo tienen?
Respuesta: El Banco tiene definidos y vigentes 50 horarios de trabajo, pero los que están en uso real actualmente son entre 20 y 30.
- 118 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Tienen Implementado beneficios?
Respuesta: Si se tiene implementado planes de beneficios.
- 119 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Cuántos beneficios tienen?
Respuesta: Planes de salud: 5 clases con subtipos y Otros planes: 1.
- 120 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿La nómina es onPremise o es ECP?
Respuesta: El Banco tiene implementada la nómina OnPremise.
- 121 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Qué soluciones Z tienen en SFSF?
Respuesta: En general en el Banco se evita utilizar transacciones Z que no sean reportes, datos de salida o ampliaciones (user_exit o badi), por lo que prácticamente no existen Z. Actualmente en HCM (versión onpremise) tenemos una ampliación Z para integrar las horas extras; Una adecuación de la fecha de publicación de los recibos de liquidación; Una badi para ajustar el motivo de evento de recontractación cuando en EC es un contrato nuevo y un programa Z para bajar del Spotbonus los bonos anuales de CM para el proceso de Reliquidación. A nivel de SSFF no existen Z, pero de ser así, estarían fuera del alcance del proyecto Upgrade SAP.
- 122 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Quién genera el proceso de contratación?
Respuesta: SSFF queda fuera de alcance del proyecto Upgrade SAP, sólo se debe considerar la Integración con HCM.
- 123 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Existe aprobación?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.

- 124 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Quién aprueba el proceso de contratación?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.
- 125 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Cuántas aprobaciones hay antes de finalizar el proceso?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.
- 126 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Quién genera el proceso de recontractación?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.
- 127 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Existe aprobación?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.
- 128 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Quién aprueba el proceso de recontractación?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.
- 129 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Cuántas aprobaciones hay antes de finalizar el proceso?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.
- 130 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Quién genera el proceso de terminación?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.
- 131 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Existe aprobación?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.
- 132 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Quién aprueba el proceso de terminación?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.
- 133 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Cuántas aprobaciones hay antes de finalizar el proceso?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.
- 134 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Quién genera el proceso de ascenso, cambio de posición?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.

- 135 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Quién aprueba el proceso de cambio de posición, ascenso?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.
- 136 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Cuántas aprobaciones hay antes de finalizar el proceso?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.
- 137 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Quién genera el proceso de cambio de sueldo?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.
- 138 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Quién aprueba el proceso de cambio de sueldo?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.
- 139 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Cuántas aprobaciones hay antes de finalizar el proceso?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.
- 140 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Que otros procesos adicionales a los mencionados tienen?
Respuesta: Remítase a respuesta N°122.
- 141 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Empleado Central es el sistema origen de los datos?
Respuesta: Sí, Empleado Central es el Sistema origen de los datos.
- 142 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Existe algún sistema que le envíe datos a Empleado Central?
Respuesta: No existen otros sistemas que envíe datos a Empleado Central.
- 143 Numeral 5.2.11 SSFF - Success Factors (Servicios Nube) Pág. 32
¿Además de Empleado Central tienen algún otro módulo de SFSF implementado?
Respuesta: El Banco posee implementados los módulos RCM, CM y se están implementando SyD, PGMG y LSM.
- 144 Numeral 4.3 4 Pág. 6 ¿Se debe incorporar o declarar el costo de la infraestructura en Azure en los servicios o de forma alguna?
Respuesta: Sí, los costos se deben declarar por separado tal cual se expresa en Formulario presentación oferta económica. Más detalles remítase a las respuestas N°106 a la N°109.
- 145 Numeral 5.1.1. 1 Pág. 25 ¿Tienen alguna Región de preferencia para el despliegue de los recursos?

Respuesta; El Banco tiene preferencia por EAST US 2.

146 Numeral 5.1.1. 1 Pág. 25 ¿Se cuenta con algún enlace dedicado para las comunicaciones de la solución? ¿Express route? Etc.

Respuesta: Remítase al punto 6.1.9 del Anexo A del documento de bases de licitación.

147 Numeral 5.1.1. 1 Pág. 25 La solución debe ser 100% cloud o se podría considerar una opción Híbrida?

Respuesta: La solución debe ser Cloud.

148 Numeral 8.5 B Pág. 18 ¿Podría detallar a que se refiere cada uno de los ítems detallados en el siguiente párrafo:

Precio Total =

+ Valor de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube

+ Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 14 meses (implementación)

+ Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 60 meses (operación)

+ Valor Mensual del Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación x 60 meses"

Respuesta: Remítase a las respuestas N°106 a la N°109.

149 Numeral Indicar cual es el plazo para la contratación de servicios Azure ¿ 60 meses?

Respuesta: La contratación del servicio Azure debe ser el plazo necesario para el servicio de implementación de Upgrade SAP y posteriormente 60 meses para el servicio de Operación.

150 Numeral Indicar cual es la modalidad de pago para los servicios Azure pago por uso o reserva de instancias 3 años

Respuesta: Es parte del servicio de infraestructura que debe proponer el proveedor.

151 Numeral ¿Banco está en conocimiento que la opción de compra de infraestructura Azure en modalidad reserva tiene penalidades por salida anticipada?

Respuesta: Sí, el Banco está en conocimiento que la opción de compra de infraestructura Azure en modalidad reserva tiene penalidades por salida anticipada.

152 6.3.1. Plan de Trabajo ¿Cuál es la ventana de mantenimiento (Bajada de los ambientes productivos) disponible para realizar el upgrade, migración a la nube, pruebas e inicio de la operación en la nube?

Respuesta: La ventana ideal es iniciando un viernes 20:00 horas hasta lunes siguiente 04:59:00

153 Anexo A - 5.1.1.1 Contamos con un hub de delivery centralizado LATAM, ¿Podemos contabilizar ese plantel como parte de los profesionales disponibles para el proyecto?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°59.

154 8.2. Certificaciones del Proveedor Contamos con un hub de delivery centralizado LATAM, ¿El partnership con SAP puede ser presentado del país del hub del servicio fuera de Chile donde se concentra el equipo de delivery?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°59

155 Anexo A - 5.2.7 ¿De tener que realizar alguna corrección en los módulos de SAP VIM y Open Text será revisado por Banco o se debe considerar consultoría para este punto (Consultoría que no cubra el consultor PI)?

Respuesta: El Banco cuenta con un equipo de consultoría para realizar correcciones de ser necesarias. Sin embargo, es responsabilidad del proveedor adjudicado resolver los problemas de integración.

156 Anexo A - 5.2.10 De tener que realizar alguna corrección en SAP Ariba o SFSF, ¿Se debe considerar un consultor o lo proveerá el Banco?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°155.

157 Anexo A - 5.1.1. Infraestructura ¿Los ambientes pre productivos son los definidos como DEV y QAS?

Respuesta: Si, los ambientes pre productivos son DEV y QAS.

158 Anexo A - 5.1.1. Infraestructura No se ven servidores dedicados para el saprouter, web dispatcher y/o SAP Cloud Connector. ¿Podría añadir la descripción de estos servidores al RFP si es que deben ser incluidos en el despliegue de la nube?

Respuesta: Estos servidores no son parte de la migración.

159 Anexo A - 5.1.1. Infraestructura ¿Si se debe incluir saprouter, web dispatcher y/o SAP Cloud Connector, al tener conexiones productivas, mantendrá el SLA esperado de 99.5% y requieren retención de respaldo de VM definido para productivos?

Respuesta: Remítase a respuesta N°158.

160 Anexo A - 6.1.10. Licenciamiento ¿En caso de requerir licencias SAP Netweaver SSO para asegurar el SSO entre Active Directory y el aplicativo SAP, el Banco las proveerá?

Respuesta: El Banco posee una configuración SSO entre AD y SAP ya operativa con sus respectivas licencias.

161 Anexo A - 6.1.7. Seguridad ¿La integración con su Active Directory es solo para acceso a sistema operativo de la infraestructura cloud o esperan poder realizar single sign-on con su usuario de active directory a los aplicativos de SAP?

Respuesta: Actualmente se encuentra implementado SSO para entrar a aplicativos SAP.

162 6.3.4. Pruebas ¿El Banco cuenta con set o scripts de pruebas para que sean usadas como validación por parte del equipo funcional del proveedor o debe ser incluido un

levantamiento set de pruebas por parte del proveedor junto a los key users de Banco para generar el plan de pruebas y sus respectivos scripts de validación?

Respuesta: Remítase a respuesta N°104.

163 6.3.4. Pruebas ¿El Banco cuenta con algún software para realizar pruebas de stress sobre la plataforma?

Respuesta: No, el Banco no cuenta con un software para realizar pruebas de stress sobre la plataforma.

164 Anexo A - 6.1.3. Tiempo de Respuesta (TX's) ¿Las transacciones que serán evaluadas ya mantienen el rendimiento esperado bajo los 1000ms? ¿Cuál será el método de medición para rescatar estos datos?

Respuesta: Si, las transacciones actuales tienen un tiempo de respuesta menor a 1000 ms. Para mediciones generales se hará mediante el informe EWA.

165 Anexo A - 6.1.8. Respaldos (backup) ¿Los respaldos desean guardarlos en un datacenter o replicados en otra región?

Respuesta: Es parte de la propuesta del proveedor indicar la mejor alternativa de ubicación de los respaldos.

166 Anexo A - 6.1.6. Revisión de Seguridad de un Tercero ¿El tercero independiente debe cumplir con algún tipo de requisito para ser electo?

Respuesta: Debe ser reconocidamente experto en el mercado y disponer de certificaciones que lo acrediten como por ejemplo las de ISACA.

167 Anexo A - 6.1.6. Revisión de Seguridad de un Tercero ¿Tienen algunos requerimientos mínimos que el servicio deba cumplir?

Respuesta: El servicio deberá contemplar una auditoría independiente donde se revisen controles generales TI y de ciberseguridad sobre el servicio que se entrega, con el fin de encontrar posibles brechas, oportunidades de mejoras y/o vulnerabilidades que puedan poner en riesgo el servicio.

168 Anexo A - 6.1.1. Infraestructura ¿Han ejecutado el reporte de sizing para Suite on HANA en su ambiente productivo? Si está realizado, ¿lo podrían compartir?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°19.

169 6.2.5. Migración de Integraciones y Programación Z ¿Han rescatado el listado de sentencias SQL que se deben ajustar de acuerdo a las recomendaciones de SAP dado el cambio a SAP HANA para poder estimar el esfuerzo ABAP requerido para el proyecto?

Respuesta: Este tipo de información será entregado al proveedor que se adjudique la licitación.

170 Anexo A - 6.1.2. Disponibilidad del Servicio Dado el horario indicado, ¿fuera de ese horario las máquinas pueden permanecer apagadas?

Respuesta: Los servidores deben permanecer encendidos.

171 Anexo A - 5.1.1. Infraestructura ¿Podrían compartir que sistemas son Unicode y No-Unicode?

Respuesta: El sistema es Unicode.

172 Anexo A - 6.1.8. Respaldos (backup) ¿Los respaldos deben incluir máquina virtual y/o Backup de base de datos?

Respuesta: El respaldo considera backup de base de datos.

173 Anexo A - 7.1. Soporte ¿Pueden compartir alguna estadística de tickets levantados por módulo?

Respuesta: La tabla siguiente muestra la cantidad de tickets promedio mensual en los últimos 6 meses.

<i>Módulo/plataforma</i>	<i>Cantidad de tickets</i>
<i>Ariba</i>	<i>2</i>
<i>CO</i>	<i>4</i>
<i>FI</i>	<i>4</i>
<i>HCM</i>	<i>5</i>
<i>MM</i>	<i>4</i>
<i>PM</i>	<i>1</i>
<i>SIT</i>	<i>2</i>
<i>Total</i>	<i>22</i>

174 Anexo A - 6.1.7. Seguridad ¿Qué nivel funcional de dominio y versión de producto tienen instalado en su Active Directory?

Respuesta: El Banco cuenta con la versión 2019 de Active Directory. Mayor detalle se entregará al proveedor que se adjudique la licitación.

175 Anexo A - 7.1. Soporte ¿Requieren que se incluya una mesa de soporte funcional por horas mensuales o solo debe incluirse la administración SAP Basis?

Respuesta: El soporte funcional posterior al proyecto no es parte del alcance.

176 90001577 Formulario presentación oferta económica Contamos con la posibilidad de ofrecer pago por consumo, en este caso, el valor del servicio de infraestructura dependerá del consumo mensual. ¿Se puede colocar el valor promedio que Banco debiese consumir?

Respuesta: Es parte de la propuesta económica que debe presentar el proveedor.

177 90001577 Formulario presentación oferta económica Para el punto 1.2 del formulario, la plataforma se irá provisionando en la medida que avance el proyecto, siendo la productiva la última en ser desplegada. Por lo tanto, el consumo máximo se verá cercano

a la salida en vivo, mientras que el consumo será bajo durante las primeras etapas del proyecto ¿Cuál es el valor mensual que esperan ver en esta casilla y como se utilizará para evaluar el proyecto?

Respuesta: Esta estimación debe ser parte de la propuesta económica que debe presentar el proveedor.

178 ¿Podrían compartir el ultimo EWA de cada ambiente productivo involucrado en el proyecto?

Respuesta: Remítase a respuesta N°18.

179 5.2.10. Ariba (Servicios Nube) ¿Qué procesos tienen integrado con ARIBA?

Respuesta: El registro maestro de proveedores, que se integra en forma bidireccional desde ARIBA hacia SAP cuando el proveedor pasa a estado registrado. Y desde SAP hacia ARIBA ejecutando manualmente la transacción DRFOUT

180 5.2.6. HCM - Recursos Humanos La nómina la ejecutan localmente o en SuccessFactors?

Respuesta: El Banco tiene implementada la nómina OnPremise.

181 5.2.8. PI - Process Integration Tienen los medios para el driver de las interfaces JDBC configuradas usadas en SAP PI?

Respuesta: Si, se cuenta con las integraciones JDBC operando con sus respectivos drivers.

182 5.2.11. SSFF - Success Factors (Servicios Nube) ¿Qué procesos tienen configurados replicándose en SSFF?

Respuesta: Se tiene implementado los siguientes módulos: PY, PT, OM, PA.

183 Anexo A - 6.1.7. Seguridad ¿Tienen algunos requerimientos mínimos que el servicio deba cumplir?

Respuesta: Los requisitos mínimos están planteados en el punto 6.1.7.

184 Anexo A - 6.1.7. Seguridad ¿Tienen requerimientos específicos del tipo de encriptación que cubrir o deben ser recomendadas por el proveedor?

Respuesta: Los algoritmos de encriptación pueden ser acordados con el Banco, no obstante, se solicita la utilización de algoritmos recomendados por el NIST.

185 Anexo A - 6.1.7. Seguridad La información confidencial indicada se encuentra dentro de la base de datos de SAP o en repositorios externos? De estar en repositorios externos, estos estarán en la nube?

Respuesta: Toda la información se encuentra contenida en la base de datos SAP.

186 VisionOne con más de 20 años entregando soluciones SAP a las compañías más importante del País . Particularmente en proyecto de migración y actualización de versiones, siendo el referente número uno de SAP en proyectos de estas características (ASUG) , con

más de un centenar de proyectos muy exitosos de estas características. algunas de las instalaciones más grandes y complejas como lo son ARAUCO, ENTEL, ACSA, CMPC, SOPROLE, CAP, SK, LATAM, FINNING, LIPIGAS, LARRAIN VIAL etc.

Atendiendo a lo anterior , nuestra consulta es si es posible participar solo en todo lo que tiene que ver con SAP, es decir Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube y Servicio de Soporte, Mantención y Operación x 60 meses? Podríamos integrarnos con el proveedor de Infraestructura que elijan.

Respuesta: El proveedor implementador debe proponer una solución integral para los servicios requeridos, el Banco adjudicará la licitación a un solo proveedor que entregue el servicio solicitado completo, pudiendo subcontratar parte de los servicios.

187 Las bases están muy claras, y para el tema de migración y Upgrade no hay preguntas, solo un tema que es muy importante para proyectos de estas características . Nosotros utilizamos herramientas automatizadas para proyectos de EHP8 HANA, estas herramientas entregan el impacto – las correcciones y las pruebas para certificar la puesta en producción. Dado lo anterior, la consulta es si es posible ejecutar esta herramienta PANAYA en BC , pues con ello se explica- justifica claramente el alcance – planificación de la solución y la valorización del mismo.

Respuesta: No, no es posible ejecutar esta herramienta.

188 No aparece en el RFP el Sizing de HANA, podrían enviarlo por favor?

Respuesta: Remitirse a la respuesta N°19.

Preguntas en relación al servicio de Administración BASIS

189 El servicio de Open Text nombrado en la integración VIM, ¿también debe ser considerado en la administración?

Respuesta: No, la administración de VIM no será parte del contrato de soporte.

190 ¿La administración Netweaver debe considerar el SO o esta capa es resuelta por otro proveedor?

Respuesta: El contrato de soporte y operación contempla la administración de infraestructura y plataforma.

191 ¿La conexión hacia los sistemas es vía VPN o algún otro método?

Respuesta: La conexión hacia los sistemas será vía VPN.

192 ¿No tienen contemplado SAP Router como medio de conexión segura a SAP si existiera una contingencia con la VPN?

Respuesta: Sólo está contemplado uso de VPN.

193 Actualmente ¿Tienen Mesa de Ayuda? para temáticas SAP.

Respuesta: Si, el Banco cuenta con mesa de servicios NI para temáticas SAP (ambiente productivo).

194 ¿Quién les entrega actualmente los servicios de Administración Netweaver (Basis)?
Respuesta: Esa información no forma parte del proyecto.

195 ¿Quién les entrega actualmente los servicios de Seguridad SAP Roles Perfiles?
Respuesta: Esa información no forma parte del proyecto.

196 ¿Es posible que nos puedan enviar los EWAS de los sistemas Productivos?
Respuesta: Remítase a la respuesta N°18.

197 ¿Cuál es la cantidad de transportes que realizan a productivo x Mes?
Respuesta: Se realizan 45 órdenes de transporte mensual.

198 ¿Cuáles son las solicitudes que se podrían solicitar fuera de horario y su volumetría?
Respuesta: Copias de mandantes, alternancias, resolución de incidentes de plataforma o SAP.

199 ¿Cuál es la cantidad de modificaciones o cambios asociados a Roles Perfiles SAP x Mes?
Respuesta: Aproximadamente 110 (Roles &Perfiles, funcionales) en promedio mensual.

200 ¿Existe la posibilidad de Transfer Skill en las fases de toma de control por parte del proveedor actual del servicio? ¿O en su defecto existe la posibilidad de conexión para levantar informaciones necesarias del estado del sistema?
Respuesta: De ser necesaria una transferencia de conocimiento se podrá realizar durante la ejecución del proyecto, previo acuerdo con el Banco.

201 ¿Están interesados en implementar posterior a migración y en fase de Administración algún escenario técnico adicional en vuestro Solman, por ejemplo, ITSM, ChaRM, Custom Code, Test Suite, etc.? ¿o solo necesitan mantener lo ya implementado (Técnica Moniting - Documentación de Proyectos)?
Respuesta: No es parte de este proyecto determinar futuras acciones adicionales sobre la plataforma SAP.

202 ¿Necesariamente el servicio de administración de SAP debe comenzar una vez migrado el servicio (Garantías), o se pueden extrapolar durante un periodo de migración, para realizar la toma de control en la fase de proyecto en modalidad olas de migración y toma de control?
Respuesta: El servicio de soporte y operación de la plataforma parte una vez terminado el proyecto de migración.

203 Existirá un tiempo de marcha blanca en relación a las evaluaciones de SLA, si es así cuales son los tiempos definidos en Banco Central una vez cerrada la licitación.
Respuesta: No, no existirá un tiempo de marcha blanca.

204 Para la categorización de SLA en relación a las solicitudes, Incidentes, Problemas y Cambios, ¿Se encuentran definido algún catálogo de Servicios actuales o deberemos acordarlas en conjunto según sus prioridades (Alta, Media y Baja)?

Respuesta: El Banco ya cuenta con un catálogo de servicios que podrá ser compartido con el proveedor que se adjudique la licitación.

205 ¿Está considerado mantener los Sites actuales para casos de contingencia?

Respuesta: No, no está contemplado.

206 ¿Cada cuánto tiempo realizan pasos a contingencia o prueba de DRP y sobre que sistemas?

Respuesta: El Banco realiza continuas pruebas de alternancia de sus servicios, en el cual se consideran todos los sistemas usados por el Banco.

207 Gestión del cambio, no se menciona en las Bases. ¿Tienen pensado incorporando en los procesos de Banco Central mediante herramientas SOLMAN?

Respuesta: El Proyecto no contempla Gestión del Cambio.

208 En el punto 8.1 Admisibilidad Requisitos Formales, se indica el concepto «requisitos formales mínimos» por única vez en todas las Bases.

Favor indicar en detalle cuáles son estos requisitos mínimos a cumplir.

Respuesta: Conforme a lo señalado en el punto 8.1. el oferente deberá presentar lo requerido en los numerales 4.1.1. Formularios de Declaraciones, 4.1.2. Antecedentes Legales y 4.1.3. Antecedentes Financieros, en la forma ahí establecida.

209 6.1.6 Revisión de seguridad de un tercero En este punto señala que el Proveedor deberá incluir en el plan de implementación de la Solución, un proceso de revisión, realizado por un tercero independiente. Pregunta: ¿Debemos entender que además de incluirlo en el plan, nuestra oferta debe además considerar económicamente la ejecución de dicha revisión y cotizarlo también, o es que este servicio "adicional" de revisión será evaluado por el Banco con un proveedor ad-doc y no es parte de nuestro alcance?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°167.

210 6.1.7 Seguridad En este punto se señala que la Solución deberá contar con un plan de revisión de Seguridad, periódico, realizado por un tercero. Pregunta: Favor señalar si este servicio de revisión periódica relativa a seguridad ejecutada por un tercero, debe ser parte de nuestra oferta técnica y económica, o en su defecto si esta es cotizada por el Banco en forma independiente.

Respuesta: Esta revisión debe ser parte de la Oferta Técnica y Económica por parte del Proveedor.

211 6.1.7 Seguridad En este punto se señala: "Todo el software que se instale en la Solución deberá corresponder a la última versión estable disponible en el mercado, y contar con las debidas actualizaciones de parches de seguridad, antes de su puesta en producción y

en régimen de operación." Favor expresar el alcance de esta declaración en términos concretos a cuáles software se refiere, inferimos que tiene relación al software no sap y utilitario que deba ser instalado en la infraestructura cloud.

Respuesta: Se refiere a cualquier software que sea necesario instalar en la infraestructura cloud para dar soporte a la operación de la plataforma SAP.

212 6.1.7 Seguridad En este punto se señala: "El Proveedor deberá considerar dentro de su plan de trabajo la implementación de buenas prácticas de ciberseguridad y certificación de seguridad de la plataforma (configuraciones y desarrollos)..." Favor comentar si es que es parte del alcance esperado que el proveedor realice algún tipo de "mejora" a los desarrollos existentes (Z) en el aspecto de seguridad, si es afirmativo favor señalar en específico cual es el alcance de esta mejora y certificación de seguridad, sobre cuáles y cuántos desarrollos existentes y como espera que estos sean presentados económicamente.

Respuesta: No es parte del alcance de este proyecto realizar mejoras o desarrollos nuevos de los objetos existentes que deben ser migrados, incluyendo los desarrollos Z.

213 6.3.1 Plan de trabajo ¿Los hitos de pago señalados son modificables en cantidad y porcentaje, de tal forma de poder hacer una sugerencia distinta de estos en nuestra oferta?

Respuesta: No es posible cambiar los hitos de pagos definidos por el Banco.

214 6.3.1 Plan de trabajo En este punto se señala una extensión estimada del proyecto de migración y actualización de 8 meses, sin embargo, en el capítulo "8.5 Evaluación económica" se señala una estimación de 14 meses. Favor comentarnos la estimación de extensión del proyecto correcta en base a sus análisis previos.

Respuesta: Los 14 meses corresponden a los 8 meses estimados en la Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube, más los 6 meses de garantía de la implementación.

215 6.3.4 Pruebas Favor comentar si el Banco posee los script o documentación de pruebas funcionales y técnicas asociados a los distintos procesos de negocio que nos pueda compartir para visualizar el volumen de estas para una correcta estimación de esfuerzo.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°104.

216 7.1.4 Multas Para las diversas multas señaladas en este punto, favor confirmar la posibilidad de asignar tope a los diversos tramos presentados dado que observamos la ausencia de este aspecto en el esquema señalado.

Respuesta: Las multas están limitadas al 10% del valor total del Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube y al 20% del valor total anual del Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación Tecnológica de SAP en la Nube.

217 5.1.1. Infraestructura No se referencia el nivel de versiones de SAP a nivel de Support Package, favor compartir esta información.

Respuesta: La información de las versiones de componentes se encuentra en el reporte EWA que se adjunta,

218 5.1.1. Infraestructura - Unicode No se referencia si los sistemas actuales son UNICODE o NO UNICODE, favor confirmar. En caso de haber algún ambiente no Unicode favor compartir el informe de impactos conversión Unicode generado.

Respuesta: Los diferentes ambientes de SAP, están con UNICODE.

219 5.1.1. Infraestructura Favor identificar para cada ambiente actual el sistema operativo y versión exacta actual.

Respuesta: Remítase al punto 5.1.1.1. "ERP" columna "AIX LEVEL" en cuadro resumen del Anexo A de las bases de licitación.

220 6.1.1. Infraestructura - (HA) en modalidad "availability set" El sistema debe considerar alta disponibilidad como se referencia, pregunta: ¿han considerado escenarios como tolerancia a fallos?, esto consideraría otra replicación adicional de los sistemas en una región alterna, con protocolos de recuperación en caso de desastre (DR). Favor comentarnos su visión al respecto.

Respuesta: No está considerada como parte de esta licitación.

221 6.1.3. Tiempo de Respuesta (TX's) En este punto se señala que se deberá asegurar que el tiempo de respuesta de cada transacción, no supere los 1000 ms, sin embargo, en la sección 6.1.9. Comunicaciones y Conectividad, menciona lo siguiente: El Banco proporcionará la conectividad a través de una VPN vía internet a hacia la Nube Azure, por lo tanto, la latencia dependerá del conexión a internet del BANCO y por ende este parámetro de tiempo de respuesta no sería aplicable.

Respuesta: Se espera que el proveedor que se adjudique la propuesta en conjunto con el Banco hagan los esfuerzos necesarios para cumplir con el tiempo de respuesta requerido.

222 General Pueden por favor proveer los últimos reportes EWA de los sistemas al menos a los sistemas productivos y calidad.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°18.

223 General - Sizing HANA El Banco ha realizado el estudio de conversión a SAP HANA? Para una correcta evaluación es necesario contar este informe para avanzar en el dimensionamiento de la infraestructura para los motores de base de datos SAP HANA.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°19.

224 General - Impactos HANA El Banco ha realizado el estudio de afectación de programas por conversión a SAP HANA? Para una correcta estimación de corrección de programas y desarrollos por dicho aspecto necesitamos que nos comparta el resultado de dicha evaluación.

Respuesta: La versión actual de Solman no permite la generación del reporte SEA.

225 General - Nube Favor confirmar el siguiente aspecto: ¿La migración a la nube puede ser a cualquier nube o debe ser específicamente a Microsoft Azure?

Respuesta: El Banco requiere que la migración sea a la Nube Microsoft Azure.

226 En las bases, el Banco declara estar actualmente en la versión de SAP ECC 6.0 EHP7. Cuando solicitan un “upgrade a la versión vigente más reciente de SAP” ¿se refieren a que quieren actualizar a SAP ECC 6.0 EHP8 (que es el último paquete de actualización que SAP liberó para ECC 6.0 en 2016), o que esperan que se realice una conversión a SAP S/4HANA (que es el más vigente producto ERP de SAP)?

Respuesta: El Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube, es una actualización de SAP ECC 6.0 EHP7 para SAP ECC 6.0 EHP8, además de los otros servicios descritos en el Punto 3 letra a (Alcance de los Servicios) detallado en Anexo A de las Bases de Licitación.

227 Anexo B- Sexto Terminado anticipado del Contrato Solicitamos eliminar la facultad de terminación anticipada sin justa causa establecida en la cláusula séptima del modelo de contrato, teniendo en cuenta los perjuicios que se causarían al proveedor en relación con costos no amortizados e inversiones realizadas para ejecutar el proyecto. Hacemos relación específicamente al siguiente párrafo (228):

Respuesta: No es posible efectuar la modificación solicitada. No obstante la misma cláusula señala que en caso de término anticipado sin expresión de causa, además del aviso con anticipación a la empresa, le serán pagados todos los servicios prestados y aprobados por el Banco hasta la fecha de término dispuesta por este último.

228 Anexo -B Vigésimo Segunda Solicitamos incluir una limitación de responsabilidad en la cláusula Vigésima Segunda, como es estándar de la industria TIC, para lo cual proponemos el siguiente literal: h) Los daños y perjuicios se limitarán al 30% del valor total del contrato. Se exceptúa de las anteriores limitaciones todas las sumas a pagar: (a) por concepto del pago de los servicios prestados y/o de reembolsos de impuestos que haya tenido que pagar la Empresa a la administración pública, (b) bajo las disposiciones de indemnización de la cláusula sexta ó (c) bajo las disposiciones de confidencialidad.

Respuesta: No es posible aceptar tal limitación de responsabilidad. La extensión de la responsabilidad está señalada en la Cláusula Vigésimo Segunda del Modelo de Contrato, allí también se mencionan los daños y perjuicios que corresponderá indemnizar acorde a derecho. Este es el estándar del Banco en materia de contratación.

229 Anexo B- Sexto Terminado anticipado del Contrato De forma consistente con lo solicitado en la pregunta 227 , cabe señalar que la facultad de terminación anticipada sin una justa causa, establecida en la cláusula séptima del modelo de contrato, implica indirectamente la imposibilidad de optimizar costos asociados a infraestructura en la nube (y a su vez traspasar esa economía al Banco) ya que en principio impide acceder a la modalidad de instancia reservada (más atractiva económicamente que PAYG), por lo que solicitamos eliminar la mencionada facultad de terminación anticipada sin justa causa

Respuesta: Remítase a la respuesta N°227.

230. Respecto a la experiencia del equipo de trabajo ¿De qué forma se debe acreditar la experiencia en proyectos SAP de los perfiles?

Respuesta: Se evidencia con experiencia demostrable y certificación en su especialidad.

231. Respecto a la experiencia de consultores ¿Es posible sumar la experiencia de 2 o más consultores para cumplir con la experiencia de cada rol? Por ejemplo, un consultor tiene 3 proyecto y otro 2 proyectos y certificación con eso cumpliría la certificación de la especialidad y la certificación obligatoria.

Respuesta: No, no es posible.

232. Favor adjuntar reportes EWA de todos sus sistemas productivos, esta información nos permitirá identificar las versiones de producto, componentes de servicio e identificar procesos clave.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°18.

233. Si no cuenta con el reporte EWA, ¿podría adjuntar por separado lo siguiente?

- a. Tiempo de respuesta promedio del sistema SAP para los procesos de dialogo, detallando el valor de las últimas 8 semanas y 2 últimos meses como valores separados
- b. Tiempo de respuesta de la base de datos
- c. Average load de CPU de forma semanal, considerar las últimas 6 a 8 semanas
- d. Uso de memoria promedio por semana, considerar las últimas 6 a 8 semanas

Respuesta: Remítase a la respuesta N°18.

234. ¿Cuenta alguno de los sistemas SAP con procesos críticos que requieran servidores de rebalse durante el año?

Respuesta: El Banco no cuenta con procesos críticos en SAP que requieran servidores de rebalse.

235. ¿Los sistemas SAP poseen filesystems que no pertenezcan directamente al servicio SAP, pero que se deba considerar un volumen de disco extra para prestar este servicio?

Respuesta: No, no hay filesystem externos a SAP.

236. Alguno de los sistemas SAP, realiza servicio de envío de correos, definidos en la transacción SAP [SCOT], contra que servidor de correo está configurado, ¿Nube o Propio?

Respuesta: Si, el Banco cuenta con el servicio Exchange Online.

237. ¿El sistema SAP VIM sobre qué plataforma se encuentra? Indican un content server. ¿Se tiene considerado llevar la solución VIM a la nube pública?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°99.

238. ¿La seguridad SAP basada en la definición de roles y perfiles seguirá siendo de Banco Central o se debe considerar dentro del servicio?

Respuesta: La Seguridad SAP seguirá siendo operada por Banco Central.

239. Por favor, se solicita ejecutar el reporte de sizing para HANA y enviar archivo de resultado completo.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°19.

240. ¿Hay algún plan de migrar a la nube pública los sistemas legados y de integración con SAP? Esto principalmente por la latencia que pueda existir entre sistemas on-premise y nube pública

Respuesta: El alcance del Proyecto solo contempla migrar a la Nube lo especificado en las Bases de Licitación Punto 3 “Alcance de los Servicios” detallado en Anexo A.

241. SEPTIMO: Término Anticipado del Contrato ¿Qué se entenderá como incumplimiento grave a efectos de dar término anticipado el contrato? ¿Se entenderá por tal únicamente las causales señaladas en la cláusula Séptima?

Respuesta: Las causales están señaladas en la cláusula de término anticipado, respecto a los incumplimientos o falta grave, se citan algunos casos específicos, entre otros.

242. NOVENO: Garantía por fiel cumplimiento de Contrato ¿Existirá un procedimiento de cobro de la boleta de garantía, otorgándole al proveedor la facultad de evacuar descargos, si ello corresponde?

Respuesta: La forma de cobro y plazos de la empresa para descargos está señala en las cláusulas del Modelo de Contrato.

243. DECIMOTERCERO: Confidencialidad ¿Puede establecerse que información confidencial es aquella previamente rotulada por las partes como tal? ¿Puede establecerse un plazo de 2 años de vigencia de esta obligación, contada desde el término, por cualquier motivo, de la relación contractual?

Respuesta: Al respecto véase el párrafo quinto de la cláusula decimotercera del Modelo de Contrato adjunto en las bases.

En cuanto al plazo de la subsistencia de la obligación de confidencialidad es de tres años desde finalizada la prestación del Servicio, salvo que haya sido calificada, catalogada y entregada a la Empresa como Información Altamente Sensible, en cuyo caso, la obligación de confidencialidad subsistirá de manera indefinida.

244. DECIMOSEXTO: Responsabilidad por Violaciones de Patentes y/o Derechos de Autor En el evento de compartir infraestructura con otros clientes de la Empresa, ¿Puede establecerse una cláusula en virtud de la cual el Banco se obligue a respetar los derechos de propiedad de la Empresa y/o de terceros?

Respuesta: No es posible, ya que entendemos que no se compartirá estructura con otra empresa. En todo caso, el Banco se rige por las normas aplicables al derecho de autor que rigen en Chile y en los tratados internacionales suscritos por Chile que le resulten aplicables.

245. ¿Puede el Contratista proponer una cláusula que limite su responsabilidad por eventuales daños y perjuicios a un porcentaje del valor del Contrato o hasta un monto determinado?

Respuesta: Remítase a respuesta N°228.

246. ¿Es posible incorporar cláusulas del rubro TI, tales como medidas preventivas y/o accesos no autorizados, entre otras?

Respuesta: No es posible efectuar modificaciones a las cláusulas contractuales. Entendemos que esto debería ser parte de las especificaciones técnicas y la usanza del mercado para efectos de la correcta ejecución del Servicio.

247. . Administrativa. Considerando la relevancia de la propuesta y la complejidad de esta. Y sumado a eso que las respuestas a las consultas podrían influir en el diseño de la solución, es que se solicita ampliar el plazo de entrega de la oferta en a lo menos dos semanas adicionales a la establecida. Agradecemos considerar esta solicitud, favor confirmar.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°24.

248 Alcance de los servicios 28 5.2 ¿Podrían por favor compartir la lista de procesos implementados en SAP?

Respuesta: Por tratarse de un Upgrade Técnico, no se entrega listado de los Procesos implementados en SAP, solo se menciona en las bases de licitación los Módulos que están implementados en SAP.

249 Alcance de los servicios 29 5.2.3.2. ¿Cómo están construidas las integraciones con Documentos Electrónicos con DBNet? ¿Son servicios, se puede entregar información técnica al respecto?

Respuesta: La información será entregada al proveedor que se adjudique el servicio.

250 Alcance de los servicios 30 5.2.8 PI- ¿Cómo está construida la integración con emisión y recepción de documentos tributarios?

Respuesta: La información será entregada al proveedor que se adjudique el servicio.

251 Alcance de los servicios 31 5.2.9 Por favor compartir cuales son las funcionalidades activas en Solution Manager al momento.

Respuesta: Actualmente Solution Manager es el repositorio de documentación de proyectos, la funcionalidad de Monitoring está creada pero no está en uso.

252 Alcance de los servicios 33 5.3.2 ¿Podría aclarar a que se refiere con "evaluar el riesgo o criticidad de la asignación de los accesos solicitados"?

Respuesta: Se refiere a que se realiza una evaluación respecto a que un acceso no le permita a un usuario realizar acciones sin supervisión.

253 Alcance de los servicios 33 5.3.3 ¿Qué tipo de usuarios acceden a la Mesa de Servicios? ¿Cuántos son los llamados que se espera recibir?

Respuesta: Actualmente cualquier usuario Banco puede generar un requerimiento y la mesa de servicio hace la derivación al grupo resolutor correspondiente. En, ambientes productivos, se reciben aproximadamente 35 peticiones asociadas a SAP.

254 Alcance de los servicios 38 6.2.1 No se menciona el componente Fiori. ¿El Banco tiene instalado Fiori actualmente? ¿Qué versión está instalada? En caso afirmativo, ¿cuántas apps estándar están activas? ¿Cuántas apps customs están activas?

Respuesta: El Banco no tiene implementado SAP FIORI y no está dentro del alcance del Proyecto Upgrade SAP implementarlo.

255 Alcance de los servicios 42 6.3.4 El Banco, con su conocimiento de los procesos de negocio implementados, es el único capaz que poder elaborar casos de prueba relevantes y de ejecutar las pruebas funcionales integrales completas. El oferente podría dar soporte a la ejecución de dichas pruebas resolviendo problemas que pudieran detectarse. ¿El Banco aceptaría este enfoque?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°104.

256 Alcance de los servicios 42 6.3.2 Podrían compartir un ejemplo de un "Diagrama Operacional"?

Respuesta: Este tipo de información será entregado al proveedor que se adjudique la licitación.

257 Alcance de los servicios 54 Se solicita un Business Blueprint pero la metodología SAP Activate utilizada por SAP no lo contempla. ¿Es posible modificar los hitos según la metodología de entrega propuesta?

Respuesta: Si, es posible adaptar hitos según la metodología propuesta por el proveedor, conservando la relación con los propuestos por el Banco.

258 Anexo B/C Existe la posibilidad de acordar cambios en el contrato enviado por bases? Inclusión de nuevas cláusulas así como revisión de existentes.

Respuesta: Véase respuesta N°246.

259 Anexo A 46 7.1.4 ¿Se pudieran repactar, reformular o incluso anular ciertas multas descritas?

Respuesta: No es posible. Obedecen a un estándar interno y con el cual ha sido factible operar. En todo caso el mismo modelo de contrato establece un procedimiento de descargos que puede utilizar la Empresa en el caso que se cursen multas.

260 Bases Administrativas 6 5 ¿Se pudieran rever los valores de las pólizas de garantías?

Respuesta: No es posible. Obedecen a un estándar interno y con el cual ha sido factible operar. En todo caso el mismo modelo de contrato establece un procedimiento de descargos que puede utilizar la Empresa en el caso que se cursen multas.

261 Bases Administrativas 18 8.5 ¿Cómo podríamos incluir valor agregado en nuestra oferta entendiendo que la propuesta se debe ajustar a una plantilla de

cumplimiento estándar, y se seleccionará el menor valor que cumpla? Se ponderaría en ese caso un ítem adicional a lo solicitado si fuera de interés para el Banco?

Respuesta: La selección de la oferta se realizará considerando a la que resulte con el Precio Total más bajo, entre aquellas que resulten técnicamente elegibles conforme a los requisitos señalados en las Bases.

262 Calendario de la Licitación Analizando la premura de los tiempos, existe opción de revisión y dar mayor plazo para la entrega de propuestas?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°24.

263 5.1 Para los Servicios de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube y Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operación Tecnológica de SAP ¿es obligatorio el presentar garantías?

Respuesta: Si, es parte de lo requerido en ambos contratos.

264 11 ¿Se podrán firmar los contratos en papel de la Empresa, considerando parte de los puntos indicados en los modelos que se adjuntan como Anexos B y C

Respuesta: No es posible. La formalización se realizará conforme a lo señalado en el numeral 11 de las Bases.

265 5.2.9 SOLMAN - Solution Manager Párrafo 1. Página 31 Se indicó que SOLMAN se usa principalmente como repositorio de documentación de proyecto y recientemente como central de monitoreo. Tomando en cuenta esto, se asume que al menos los módulos configurados actualmente son: System Monitoring, Process Management, Project Management, Test Suite. ¿Eso es correcto? ¿Hay algún otro módulo que esté configurado en el sistema actualmente?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°251.

266 6.2.1.3 Sistema Solution Manager 7.2 Índice 2 y 3. Página 38 Dentro de los requisitos post-migración está la mantener los módulos ya configurados. ¿Hay algún módulo adicional que se requiera implementar post-migración en SOLMAN además de los ya implementados actualmente?

Respuesta: No, el proyecto no contempla la implementación de funcionalidades nuevas.

267 5.1.1.3 Solman Párrafo 1. Página 26 Como recomendación de SAP, al estar actualmente usando varios módulos de proyecto en SOLMAN, SAP recomienda tener un ambiente desarrollo en SOLMAN que ayude a tener un sistema SOLMAN productivo más prolijo. ¿Está considerado un ambiente desarrollo en el plan?

Respuesta: No, el proyecto no contempla la implementación de funcionalidades nuevas.

268 6.2.1.2 Sistema PI Índice 3. Página 38 En el documento indican que es necesario configurar CTS+, ¿esta configuración aún no ha sido implementada? De ser así, ¿el sistema ABAP que se usará para esta configuración será SOLMAN o algún otro sistema como un SANDBOX por ejemplo?

Respuesta: La configuración CTS+ no se encuentra implementada, deberá considerarse Solman para ello.

269 5. Situación Actual 5.2.8. PI - Process Integration Cuadro Objetos. Página 30 Se indica que hay 15 interfaces con adaptador JDBC Channels, es importante tener de los sistemas legados la versión que tienen instaladas actualmente del Oracle.

Respuesta: La versión actual de Oracle es 11.2.0.4.

270 5. Situación Actual 5.2.8. PI - Process Integration Cuadro Objetos. Página 30 Se indica que hay 99 Interface Outbound, ¿estas se refieren a que salen de ERP vía Proxy a PI?

Respuesta: El detalle de las integraciones será entregado al proveedor que se adjudique la propuesta.

271 5. Situación Actual 5.2.8. PI - Process Integration Cuadro Objetos. Página 30 No existen interfaces con el adaptador FILE o SFTP?, no se mencionan en el cuadro.

Respuesta: Remítase a respuesta N°270.

272 5. Situación Actual 5.2.8. PI - Process Integration Diagrama de Integraciones Grupo 1 página 31 Existentes otros grupos de integraciones, dado que en la figura se lee Grupo 1.

Respuesta: Remítase a respuesta N°270.

273 5. Situación Actual 5.2.8. PI - Process Integration Diagrama de Integraciones Grupo 1 pagina 31 Existe una conexión directo entre MQSeries, la última versión de PO ya trae las librerías de JMS para hacer esa integración pasando PO, ¿se tiene en planes hacer el cambio?

Respuesta: El proyecto no contempla realizar cambios en esta arquitectura.

274 5. Situación Actual 5.2.8. PI - Process Integration Cuadro Objetos. Página 30 Se indica que hay 15 interfaces con adaptador JDBC Channels, es importante tener de los sistemas legados la versión que tienen instaladas actualmente del Oracle.

Respuesta: Remítase a respuesta N°269.

275 6.1. Requerimientos Generales 6.1.1 Infraestructura Se indica que la nube pública debe ser Azure. ¿Es posible presentar otra alternativa que esté certificada para SAP? (ej.: GCP / AWS / HUAWEI, otra).

Respuesta: No, la plataforma debe ser la indicada por el Banco.

276 6.1. Requerimientos Generales 6.1.1 Infraestructura ¿Cuenta hoy el BC con un landing zone definido y operando en Azure? En caso que sí, la estrategia es "colgar" de él este nuevo "proyecto" heredando configuraciones comunes (comunicaciones, seguridad, etc.)

Respuesta: La suscripción Azure que el proveedor presente, deberá ser de propiedad del Banco, pero independiente de la que actualmente el Banco tiene. La administración de la infraestructura será responsabilidad del Proveedor en su rol de CSP.

277 6.1. Requerimientos Generales 6.1.2 Disponibilidad del Servicio Respecto a la infraestructura y en específico a los servicios complementarios necesarios para asegurar la disponibilidad del servicio, ¿existe alguna restricción al uso de componentes nativos o soluciones de apoyo? (ejemplo, para automatizar el DR).

Respuesta: Es de responsabilidad del proveedor proponer en la propuesta las herramientas que considere necesaria para satisfacer el servicio solicitado por el Banco. No existe ninguna restricción en la medida que se cumpla con los requerimientos establecidos.

278 6.1. Requerimientos Generales 6.1.4 Tiempo Recuperación ¿La arquitectura debe considerar un DR?

Respuesta: No, el Banco no considera un DR.

279 6.1. Requerimientos Generales 6.1.7 Seguridad ¿Banco Central tiene lineamientos de seguridad y ciberseguridad exigibles a esta arquitectura más allá de lo declarado en la RFP? En caso afirmativo solicitamos los puedan compartir.

Respuesta: Los requerimientos de seguridad se encuentran presentados en el punto 6.1.7.

280 6.1. Requerimientos Generales 6.1.9 Comunicaciones La conectividad que el Banco proporcionará a través de una VPN vía internet hacia la Nube Azure, ¿están documentadas las pruebas y tiempos de respuesta que dicha conexión soporta?

Respuesta: Esta es una nueva infraestructura que debe ser implementada entre el Banco y el proveedor.

281 6.1. Requerimientos Generales 6.1.9 Comunicaciones ¿Cuántos canales tiene hoy implementado el Banco de conectividad VPN a Azure?

Respuesta: Esta es una nueva infraestructura que debe ser implementada entre el Banco y el proveedor.

282 7 Servicio de Soporte 7.1.2 SLA La expectativa del Banco es un servicio de soporte 24x7? ¿O está abierto a una configuración y propuesta que asegure sus SLAs?

Respuesta: La propuesta debe garantizar el cumplimiento de los SLA definidos por el Banco.

283 7 Servicio de Soporte 7.2.3 Operación SAP e Infraestructura Confirmar si el servicio de operación y soporte requiere incluir lo necesario para mantener correctamente los servicios de infraestructura que soportan SAP.

Respuesta: El Servicio de Soporte debe considerar la infraestructura que el Proveedor propone para atender el requerimiento solicitado en punto 6.1.1 Infraestructura del Anexo A de las Bases de Licitación.

284 7 Servicio de Soporte 7.2.3 Operación SAP e Infraestructura ¿Será requerido algún tipo de integración (a nivel de herramientas o de procesos) con los equipos de monitoreo y soporte del día a día del Banco Central?

Respuesta: No, no está considerado ese tipo de integración.

285 3. Alcance de Servicios 6.2.1.3 Sistema Solution Manager 7.2 "Índice A. Página 24 Índice 2. Página 38" Se pudo notar que en una parte del documento se quiere migrar HANA igualmente para SOLMAN, sin embargo, en otros puntos dice que se quiere usar SYBASE 16, ¿cuál base de datos se quiere usar realmente? como recomendación, la carga que usa SOLMAN para sus diferentes módulos requiere de una base de datos potente y HANA haría más rápida la performance en el sistema.

Respuesta: El Banco determinó que la base de datos a usar por SOLMAN sea Sybase 16.

286 5.1.1.3 Solman Párrafo 1. Página 26 Como recomendación de SAP, al estar actualmente usando varios módulos de proyecto en SOLMAN, SAP recomienda tener un ambiente desarrollo en SOLMAN que ayuden a tener un sistema SOLMAN productivo más prolijo. ¿Está considerado un ambiente desarrollo en el plan?

Respuesta: No, no está considerado desarrollar ambientes nuevos.

287 6.2.1.2 Sistema PI Índice 3. Página 38 En el documento indican que es necesario configurar CTS+, ¿esta configuración aún no ha sido implementada? De ser así, ¿el sistema ABAP que se usará para esta configuración será SOLMAN o algún otro sistema como un SANDBOX por ejemplo?

Respuesta: Remitirse a la respuesta N°268.

288 8.2 Certificaciones del Proveedor Pág. 49 Se indica que se requiere que el proveedor tenga la certificación de Partner de Microsoft. Nuestra empresa por definición de Independencia no tiene dicha categorización puesto que es la auditora a nivel global de Microsoft. En nuestra pre-planificación estamos considerando involucrar a un partner de Microsoft para entregar los recursos de infraestructura. ¿Si dicho partner cuenta con la certificación solicitada, se considera válido como que el proveedor que responde a la RFP cumple con dicha certificación? ¿O la condición informada nos excluye automáticamente de ser elegibles?

Respuesta: El proveedor es el único responsable de la propuesta ante el Banco, a su vez es válido que la certificación la posea el partner del proveedor.

289 5.2.7. SAP VIM Pág. 30 SAP VIM by Opentext trabaja con 2 servidores externos a SAP BCC y OTEC, Estos no se describen en el requerimiento. ¿Se deben migrar a CLOUD?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°99.

290 5.2.7. SAP VIM Pág. 30 ¿Cuáles son las características del Servidor actual de BCC y su versión?

Respuesta: Remítase a respuesta N°99.

291 5.2.7. SAP VIM Pág. 30 ¿Cuáles son las características del Servidor actual de OTEC y su versión?

Respuesta: Remítase a respuesta N°99.

292 5.2.7. SAP VIM Pág. 30 ¿Cuál es el volumen de documentos anuales de VIM a migrar a Cloud?, Esta pregunta es válida en la medida que los anexos (PDF y XML) son almacenados en el servidor OTEC y se debe definir la estrategia de migración de acuerdo al volumen.

Respuesta: Respuesta: Remítase a respuesta N°99.

293 5.2.7. SAP VIM Pág. 30 Para análisis de compatibilidades CLOUD de VIM Opentext ¿Cuáles son las versiones de los componentes de Opentext?

Respuesta: Respuesta: Remítase a respuesta N°99.

294 5.2.7. SAP VIM Pág. 30 ¿Existen modificaciones al estándar de VIM by Opentext que deban conservarse?

Respuesta: Respuesta: Remítase a respuesta N°99.

295 7.1. Presentación de Re Oferta Económica Pág. 9 El semáforo indicado será dividido y comparado por ítems y/o servicios, por ejemplo: Implementación de Upgrade SAP con semáforo comparativo por cada uno de sus ítems, semáforo comparativo de precio para el Servicio mensual operación tecnológica y soporte & semáforo para Tarifas por Tipo de Profesional.

Respuesta: El semáforo se calculará conforme al Precio Total de la oferta de acuerdo a la fórmula señalada en la letra b del numeral 8.5 de las bases.

296 8.5. Evaluación Económica Pág. 18 En la evaluación de propuesta económica se considera lo siguiente "Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 14 meses (implementación)", Favor indicar que landscape y modalidad considera el Banco para este servicio, entregar detalles y supuestos.

Respuesta: Los 14 meses corresponden a los 8 meses estimados en la Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube, más los 6 meses de garantía de la implementación.

297 8.5. Evaluación Económica Pág. 18 En la evaluación de propuesta económica se considera lo siguiente "Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x 14 meses (implementación)", ¿el Banco considera un proyecto de 14 meses antes de la salida en vivo y operación en producción?

Respuesta: Los 14 meses corresponden a los 8 meses estimados en la Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube, más los 6 meses de garantía de la implementación.

298 8.5. Evaluación Económica Pág. 18 En la evaluación de propuesta económica se considera lo siguiente "Valor Valor Mensual del Servicio de Infraestructura x

60 meses (operación)" ¿en este valor se debe considerar infraestructura de ambientes productivos? entregar detalles y supuestos.

Respuesta: Remítase a respuesta N°108.

299 5.2.3.2. FI-AP - Cuentas por Pagar pág. 29 En el documento se menciona que tienen implementada facturación electrónica. ¿cómo se integra ésta con SAP y en particular, con Finanzas?

Respuesta: La integración es por medio de SAP PI.

300 5.2.3.4. FI-GL - Contabilidad General pág. 29 ¿Qué tipo de contabilizaciones recibe SAP desde el Integrador Contable? ¿Cómo es la integración entre SAP y dicho sistema?

Respuesta: SAP FI-GL recibe asientos contables. La comunicación entre IC y SAP, es a través IBM MQ.

301 5.2.12. SIT - Sistema Información Tesorería pág. 33 Para el Sistema de Información de Tesorería se menciona que genera movimientos para MM y SD. ¿Tiene alguna integración hacia Finanzas y cómo se lleva a cabo dicha integración?

Respuesta: No hay una integración directa hacia FI, los movimientos se generan con funciones estándar.

302 6.2.5.1. Integraciones pág. 39 Es posible saber cuáles son todas las integraciones que están relacionadas con Finanzas que provengan de otros sistemas. En el documento se menciona VIM, DBNet, SIT. ¿Existen otras? ¿Qué nivel de criticidad tienen? ¿cómo es esta integración?

Respuesta: El módulo de Finanzas se integra con VIM, DBNET, SARI, SIT, WSS, LBTR, TablaParametros y ServiciosSAP. La integración es a través SAP PI. Niveles de criticidad de sistemas externos a SAP se compartirán con el proveedor que se adjudique la licitación.

303 6.2.5.2. Programación Z pág. 40 ¿Es posible detallar Desarrollos Z que tengan que ver con los módulos de Finanzas, CO y FM, ya sea de procesos que involucren contabilizaciones o reportes?

Respuesta: Finanzas

31	Reportes Simples
8	Mantenedor Simple
14	Procesos
8	Proceso Batch Input

Respuesta: CO-FM

17	Reportes Simples
1	Procesos

304 6.2.5.2. Programación Z pág. 40 ¿Cuántos son los Jobs programados que tienen que ver con Finanzas y cuántos son sobre transacciones estándar y Z?

Respuesta: Existen 32 Jobs relacionados con finanzas, el detalle de esta información será entregada al proveedor adjudicado.

305 5.2.1. MM - Gestión de Materiales Pág. 28 De los procesos estándar en el módulo de MM ¿Cuántos son considerados con criticidad alta? ¿Cuántos son considerados con criticidad media? ¿Cuántos son considerados con criticidad baja? Mencionar los más críticos.

Respuesta: Los Procesos de Compras no tienen clasificación de criticidad, son considerados normales.

306 5.2.12. SIT - Sistema Información Tesorería Pág. 33 ¿Cuántos procesos del Sistema Información Tesorería (SIT) integrados con el módulo MM existen? ¿Cuántos de éstos son considerados con criticidad alta? ¿Cuántos son considerados con criticidad media? ¿Cuántos son considerados con criticidad baja?

Respuesta: Existen 44 webservices que interactúan con el módulo MM, son procesos de escritura y de lectura. La criticidad será entregada al proveedor que se adjudique la licitación.

307 5.2.12. SIT - Sistema Información Tesorería Pág. 33 Listar los procesos del Sistema Información Tesorería (SIT) integrados con el módulo MM de mayor criticidad a menor.

Respuesta: Los procesos del Sistema SIT serán entregados al proveedor que se adjudique la licitación.

308 6.2.5.1. Integraciones Pág. 39 Con respecto a las integraciones con los diferentes sistemas de legado del Banco, que están relacionado con el módulo MM: ¿Cuántas integraciones existen? ¿Cuántas son consideradas con criticidad alta? ¿Cuántas son consideradas con criticidad media? ¿Cuántas son consideradas con criticidad baja?

Respuesta: La única integración con sistemas legado del Banco es a través del SIT. La criticidad es normal.

309 6.2.5.1. Integraciones Pág. 39 Listar las integraciones existentes con los sistemas de legados relacionadas con el módulo MM de mayor criticidad a menor.

Respuesta: Remítase a pregunta N°308.

310 6.2.5.2. Programación Z Pág. 40 ¿Cuántos desarrollos Z (transacciones, programas, include, funciones y ampliaciones) existen dentro del módulo MM? ¿Cuántos de éstos son considerados con criticidad alta? ¿Cuántos son considerados con criticidad media? ¿Cuántos son considerados con criticidad baja?

Respuesta: Los desarrollos Z del Módulo de Compras no tienen clasificación de criticidad, son considerados normales. Para el Módulo MM se tienen los siguientes objetos Z desarrollados:

Transacciones 28

<i>Programas</i>	<i>216</i>
<i>Include</i>	<i>13</i>
<i>Funciones</i>	<i>19</i>
<i>Ampliaciones</i>	<i>14</i>

311 6.2.5.2. Programación Z Pág. 40 Listar los desarrollos Z existentes dentro del módulo MM de mayor criticidad a menor.

Respuesta: Remítase a pregunta N°310.

312 6.2.5.2. Programación Z Pág. 40 ¿Cuántos JOB existen relacionados con el módulo MM? ¿Cuántos de éstos son considerados con criticidad alta? ¿Cuántos son considerados con criticidad media? ¿Cuántos son considerados con criticidad baja?

Respuesta: Existen 3 Jobs en MM. No tienen clasificación de criticidad.

313 6.2.5.2. Programación Z Pág. 40 Listar los Job programados dentro del módulo MM de mayor criticidad a menor.

Respuesta: Los Jobs no tienen clasificación de criticidad.

314 6. Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube: “Proyecto Upgrade de SAP” 6.2 - Requerimientos Específicos. Página 38 Considerando que portal será dado de baja ¿Existe algún proceso o funcionalidad del actual portal que se debe mantener?

Respuesta: Lo único que actualmente se lleva en Portal SAP es el servicio de ADS, el cual será migrado a SAP PI en el “Proyecto Upgrade de SAP”.

315 5. Situación Actual 5.2.1 - HCM - Recursos Humanos En las bases no está explícito. La integración entre los relojes biométricos y SAP HCM PT, ¿debe ser considerada?

Respuesta: La carga de datos de relojes y torniquetes se realiza mediante 2 archivos planos que son importados al IT2011.

316 6. Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube: “Proyecto Upgrade de SAP” 6.2.5.1 - Integraciones ¿Qué procesos auxiliares requieren integración?

Respuesta: Remítase a las integraciones informadas en las bases.

317 6. Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube: “Proyecto Upgrade de SAP” 6.2.5.1 - Integraciones ¿Con cuales sistemas externos se debe conectar HCM?

Respuesta: EC, Archivo de pago Bco. Estado, maestro para MM y sistemas legados e internos del Banco.

318 6. Servicio de Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube: “Proyecto Upgrade de SAP” 6.2.5.1 - Integraciones ¿Cuál información de HCM llevan estos sistemas?

Respuesta: EC integra con HCM hacia los IT de PA y OM. Desde HCM se generan los archivos de pago de nómina que se envían encriptados por PI al Portal del Banco Estado, los datos que incluye son nombre, rut, datos bancarios, montos a pago. Los sistemas legados y otros generan archivos integrados por PI que exportan datos básicos de empleados (nombre, rut, fecha de contratación), datos de estructura organizativa, cuenta bancaria, estado y nivel (grado), principalmente.

319 5.2 Módulos Implementados 5.2.4. PM - Mantenimiento Plantas; Pág. 29 Dentro de las funcionalidades estándar se tiene correctivo y preventivo con pedidos de compra, servicio, consumo de materiales, ¿existe algún otro proceso particular del Banco?

Respuesta: Solo se tienen implementación estándar.

320 5.2 Módulos Implementados 5.2.4. PM - Mantenimiento Plantas; Pág. 29 ¿Aunque su uso principal está basado en la infraestructura, se debe considerar la gestión de equipos?

Respuesta: Si, la gestión de equipos es parte de la operación del Módulo.

321 5.2 Módulos Implementados 5.2.4. PM - Mantenimiento Plantas; Pág. 29 Para determinar los tipos de datos a migrar ¿Cuáles son los datos maestros de PM que hoy en día utilizan? Ejemplo: Puestos de trabajo, ubicaciones técnicas, catalogo, entre otros.

Respuesta: Se consideran los datos maestros estándar que considera el módulo.

322 5.2 Módulos Implementados 5.2.4. PM - Mantenimiento Plantas; Pág. 29 Considerando que las funcionalidades son estándar, ¿Actualmente el módulo PM tiene relación con CO-FM?

Respuesta: Si relacionan de forma Standard para llevar el control del Presupuesto.

323 5.2 Módulos Implementados 5.2.6. HCM - Recursos Humanos ¿El personal de HCM es utilizado dentro de los puestos de trabajo de mantenimiento?

Respuesta: Cada puesto de trabajo tiene asignado de forma estándar el o los empleados que se han definido para ello.

324 6.2.5. Migración de Integraciones y Programación Z 6.2.5.2. Programación Z ; Pág. 40 En el módulo PM, cuentan con transacción Z o ampliación utilizada?. En caso afirmativo indicar más detalle.

Respuesta: El Módulo de PM solo cuenta con un Reporte Z que imprime información de datos maestros de Equipos.

325 6.2.5. Migración de Integraciones y Programación Z 6.2.5.2. Programación Z ; Pág. 40 ¿Los Job que se encuentran programados, utilizan alguno en Mantenimiento para la programación de planes?

Respuesta: Sí, existe un Job programado que se ejecuta diariamente en horario nocturno.

326 5.1.1.1. ERP Pág. 25 En el cuadro presentado en el capítulo 5.1.1.1. ERP ¿Cuál es la diferencia entre ambiente PROD-SPP y PROD-SPE?

Respuesta: Uno se refiere al sitio de procesamiento primario y el segundo se refiere al sitio de procesamiento secundario.

327 5.1.1.1. ERP Pág. 25 En el cuadro presentado en el capítulo 5.1.1.1. ERP ¿Cuál es la característica del ambiente DEV y QA de cada sistema presentado? En el cuadro se indica en la columna ambiente "DEV-QAS" pero no queda claro.

Respuesta: Las máquinas indicadas "DEV-QAS" son utilizadas indistintamente para funciones de desarrollo y QA.

328 7.1.1. Mecanismos de contacto Pág. 45 Al indicar que "El Proveedor deberá disponer de un mecanismo de contacto" ¿se refiere a disponibilidad una herramienta o plataforma la emisión y gestión de tickets?. ¿No tiene planeado implementar Solman para esto?

Respuesta: Lo que se solicita al proveedor es disponer de su propia herramienta de gestión de ticket donde el Banco pueda registrar sus solicitudes.

329 7.2.1. Monitoreo Pag 47 Indica que "El Proveedor deberá mantener un monitoreo constante". ¿Con esto se refiere a que el soporte sobre la plataforma debe ser 24x7. es correcto eso? En el caso de no ser así, ¿de qué forma tiene estimado que se realice ese monitoreo contantes? ¿por ejemplo mediante un sistema de guardias (pasivas activas)? favor detallar el requerimiento para poder ofertar lo necesitado por Banco Central.

Respuesta: Lo que solicita el Banco es que la plataforma e infraestructura esté siendo monitoreada y es parte de la propuesta que el proveedor indique cual es la mejor alternativa para cumplir el requerimiento.

330 7.2.3. Operación de SAP e Infraestructura Pág. 48 Cuando indica que "El Proveedor deberá mantener adecuadamente actualizada la Solución" ¿a qué se refiere específicamente? Favor detallar el requerimiento para validar que esto no incluye, por ejemplo, upgrade de EHP o tareas de esa naturaleza.

Respuesta: Se refiere a parches o upgrade sobre el software base e infraestructura que permitan mantener un entorno seguro y sin obsolescencia tecnológica.

331 7.2.3. Operación de SAP e Infraestructura Pág. 48 Cuando indica que "Proveedor deberá mantenerla actualizada según las recomendaciones de los fabricantes" ¿específicamente a que se refiere? Favor detalla a que nivel se necesita la actualización.

Respuesta: Se refiere a que, si un fabricante indica que se debe aplicar un parche, este debe ser administrado y aplicado por el proveedor.

332 5.1.1.1. ERP Pág. 25 Favor confirmar que en la lista de Ambientes solo se debe migrar SAP PI, SAP ERP & Solman ¿SAP PORTAL se entiende no es parte del alcance de upgrade & Migración?

Respuesta: SAP Portal no es parte del alcance del Proyecto. Lo único que está en Portal es el Servicio ADS que será migrado a SAP PI.

333 5.2.10. Ariba (Servicios Nube) Pág. 31 ¿Se debe considerar en el alcance de infraestructura y servicios una nueva instalación de SAP Cloud Connector?

Respuesta: No, no se debe considerar una nueva instalación de SAP Cloud Connector.

334 5.3. Seguridad (Roles y perfiles) Pág. 33 considerando BC cuenta con un área de seguridad y un Administrador de Usuarios, Roles y Perfiles ¿Qué alcance considera necesario cubrir por el proveedor y proyecto de upgrade SAP?

Respuesta: El recurso de Roles y Perfiles con que cuenta el Banco, no tendrá ninguna relación con Roles y Perfiles durante la ejecución del Proyecto de Upgrade SAP.

335 6.1.1. Infraestructura Pág. 34 En el capítulo de infraestructura se menciona ambientes pre-productivos ¿favor confirmar a que ambientes, sistemas y características hace referencia? en caso de ser ambientes diferentes a DEV & QA ¿favor indicar si deben ser parte del upgrade y migración? ¿deben ser considerados en la estimación de infraestructura?

Respuesta: Ambientes pre-productivos se refiere a los ambientes DEV y QA, que deben ser considerados en la migración.

336 6.1.2. Disponibilidad del Servicio Pág. 35 "Para ambientes Pre productivos, no se requiere alta disponibilidad, sin embargo, se requiere sean de igual arquitectura al ambiente de Producción, con menor capacidad de cómputo y de almacenamiento." Cuándo se refiere a igual arquitectura ¿se refiere a mismos productos e integraciones?

Respuesta: Sí, se refiere a los mismos productos e integraciones.

337 6.1.6. Revisión de Seguridad de un Tercero Pág. 35 ¿se refiere a un servicio de Ethical hacking? Favor indicar características del servicio esperado.

Respuesta: Remítase a respuesta N°167.

338 6.1.1. Infraestructura Pág. 34 ¿BC considera dentro de la infraestructura el uso de SAPRouter y/o SAP WebDispatcher?

Respuesta: Si bien estos elementos no están dentro del alcance del proyecto, el Banco cuenta dentro de su infraestructura con SAPRouter y SAPWebdispatcher.

339 6.2.1.2. Sistema PI Pág. 38 ¿Su solución actual de SAP PI es ABAP y Java stacks (dual stack)?

Respuesta: No, SAP PI 7.4 solo posee stack Java. Referencia en el punto 5.1.1.4.

340 6.3.1. Plan de Trabajo Pág. 41 ¿se puede considerar un plan de hitos de pagos diferente al presentado?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°213.

341 6.3.1. Plan de Trabajo Pág. 41 se indica "El Banco estima que el plazo total de la Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube se realice en un periodo máximo de 8 meses". Favor indicar los detalles y supuestos de Banco para este plan.

Respuesta: Esta estimación está basada en las respuestas que se tuvo de consultas hechas al mercado, más, un tiempo de holgura que estimó el Banco.

342 6.3.1. Plan de Trabajo Pág. 41 Banco considera una salida en vivo o Go-live de todos los sistemas SAP en alcance en un solo Go-live único ¿es correcto este supuesto?

Respuesta: Si, el Banco considera un Go-live con todos los sistemas SAP al mismo tiempo.

343 6.3.1. Plan de Trabajo Pág. 41 El periodo de garantía e hito de pago asociado a que tiempos o plazos deben ser considerados.

Respuesta: Remítase al punto 6.3.7, del Anexo A de las bases de licitación, el periodo de garantía queda estipulado en 6 meses.

344 6.3.1. Plan de Trabajo Pág. 41 ¿se debe considerar un ambiente Sandbox para todos los sistemas ERP, PI & Solman?

Respuesta: Es parte de la estrategia que deberá proponer el proveedor para este proyecto.

345 6.3.1. Plan de Trabajo Pág. 41 ¿Banco considera un freeze de sistema mientras se ejecuta el proyecto de upgrade & Migración a la nube?

Respuesta: Si, está contemplado un periodo de freeze que debe estar contemplado en la Propuesta que entregue el Proveedor.

346 6.3.1. Plan de Trabajo Pág. 41 ¿el ambiente de DEV puede ser generado desde un ambiente Sandbox o QAS con upgrade certificado?

Respuesta: No, el ambiente de DEV en la nube debe ser el DEV de origen más el Upgrade Certificado.

347 6.3.2. Diseño Pág. 42 Especificar y detallar el alcance como contenido esperado de los siguientes documentos:

- Diagrama de Componentes
- Diagrama Operacional
- Diagrama de Procesos

Respuesta: Una vez que sea adjudicado el proveedor se le hará entrega del detalle de estos documentos.

348 6.3.4. Pruebas Pág. 42 Favor confirmar el tiempo para los ciclos de pruebas y certificación considerados por parte de Banco, en capítulo plan de trabajo se menciona "Certificación de Calidad (2 semanas)" ¿ese es el tiempo considerado por BANCO? favor detallar los ciclos y tiempos de pruebas que Banco considera.

Respuesta: El proveedor debe considerar en su Propuesta una Carta Gantt de Alto nivel, la cual debe ser ajustada en común acuerdo con el Banco. En dicha carta original debe estar

considerado los ambientes y fechas estimadas (según experiencia del proveedor) para los diferentes escenarios de Pruebas.

349 9.1. Experiencia y certificaciones Pág. 50 para el jefe de proyectos es factible reemplazar la certificación PMO por una certificación de metodología de implementación de proyectos SAP como los es SAP ACTIVATE ¿es factible dicho reemplazo?

Respuesta: Es aceptada cualquier tipo de certificación relacionada a Metodologías de Proyectos.

350 9.1. Experiencia y certificaciones Pág. 50 Ingeniero experto en la plataforma ¿es factible se considere valida Certificaciones en otras plataformas Cloud como AWS, GCP u otra?

Respuesta: No, se requiere que el experto posea las certificaciones en la plataforma definida por el Banco.

Consultas generales

351 ¿Es posible aplazar la fecha de Presentación de las Ofertas Técnicas – Económicas en al menos 2 semanas adicionales a la fecha establecida? Nos parece que el plazo original definido no es suficiente para elaborar una buena propuesta y de esta envergadura abordando y desarrollando todas las variables solicitadas.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°24.

352 ¿Es posible presentarse en una modalidad de Consorcio o unión temporal con algún partner nuestro, de modo que cada uno desarrolle y cubra diferentes temas?

Respuesta: No, solo se permite que el oferente subcontrate parte de los servicios.

353 En virtud de lo anterior, y de ser posible, ¿es posible entonces, presentar nuestra propuesta en función de ser desarrollada en conjunto con un partner, siendo claramente nosotros el prime contractor y responsable de su totalidad?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°352.

Consultas del ámbito SAP Funcional

354 ¿Tienen actualmente el plan de pruebas diseñado, que hayan utilizado en su último upgrade de SAP?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°104.

355 ¿Cuántos casos de prueba tiene dicho plan (el utilizado en su último upgrade SAP)?

Respuesta: Esta información será entregada al proveedor que se adjudique la licitación.

356 ¿Cuánto tiempo invirtieron en la ejecución del mencionado plan (el utilizado en su último upgrade SAP)? ¿Cuántos ciclos de pruebas realizaron? ¿Cuántos requieren realizar en esta ocasión?

Respuesta: Se invirtió un tiempo aproximado de 45 días hábiles con usuarios dedicados al 50%. En cada ambiente se realizó un ciclo de prueba siendo QAS el completo, con Pruebas integrales. Se espera que para este proyecto el proveedor haga su propuesta.

357 ¿Cuántos ciclos de pruebas funcionales requieren para certificar el upgrade? ¿Uno en sandbox y uno en QAS?

Respuesta: Se espera que la propuesta del proveedor considere ciclos de pruebas funcionales para los ambientes (SBX, DEV, QAS) post certificación técnica por parte del Banco.

358 ¿En qué ciclos de prueba funcional participarían los usuarios de Banco Central?

Respuesta: Los Key Users participarán de todas las pruebas funcionales que proponga el proveedor para los diferentes ambientes (SBX, DEV, QAS).

359 ¿Participarían los usuarios de Banco Central en la EJECUCIÓN de las pruebas y documentación de los resultados?

Respuesta: Sí, los Key User ejecutarán las pruebas y documentarán los resultados.

360 ¿Cuántos usuarios de Banco Central participarían en la EJECUCIÓN de las pruebas de certificación y con qué asignación de tiempo?

Respuesta: Se estima una participación de entre 15 a 20 usuarios en ejecución de pruebas funcionales, con una asignación del 50% al Proyecto.

361 ¿Cuántos usuarios de Banco Central participarían en la VALIDACIÓN de las pruebas de certificación y con qué asignación de tiempo?

Respuesta: Se estima una participación de entre 15 a 20 usuarios en validación funcional, con una asignación del 50% al Proyecto.

362 ¿En qué herramienta se documentarán los casos de prueba y sus resultados?

Respuesta: El Banco no cuenta con una Herramienta para documentar los casos de Prueba, estos se documentarán en Word.

363 ¿Qué herramienta tiene Banco Central para pruebas de estrés y rendimiento?

Respuesta: El Banco no posee una herramienta para este tipo de pruebas, por lo que el proveedor puede proponer una.

364 ¿Cuándo realizó Banco Central su último upgrade?

Respuesta: Año 2015 el Banco se realizó el Upgrade EHP7.

365 ¿Cuál fue la cantidad de pruebas que realizó Banco Central en su último upgrade? ¿Podría desglosar la volumetría de casos de prueba por módulo o ámbito funcional?

Respuesta: Remítase a las respuestas N°355 y N°356.

366 Se solicita obviar la certificación SAP requerida para el perfil Roles y Perfiles, ya que no nos consta que exista una certificación SAP específicamente en este ámbito.

Respuesta: En la pauta de evaluación punto 8.4.1. ítem 1.13 de las bases de licitación, solo se considera la experiencia del consultor.

367 Se solicita confirmar que el servicio se adjudicará única e indivisiblemente a un proveedor

Respuesta: Si, el servicio se adjudicará solo a un proveedor.

368 Se indica que hasta que no finalicen los seis meses de garantía no se iniciará el servicio de soporte. Entendemos que en este escenario, el proveedor de soporte actual se mantendrá hasta que finalice dicha garantía. Favor confirmar.

Respuesta: El actual proveedor de Soporte se mantendrá hasta que el nuevo inicie el Servicio para el Banco.

369 ¿Cuántas sociedades FI tienen?

Respuesta: El Banco cuenta con una Sociedad FI.

370 ¿Cuántas sociedades CO tienen?

Respuesta: El Banco cuenta con una Sociedad CO.

371 ¿Cuántas entidades CP tienen?

Respuesta: El Banco cuenta con una entidad CP.

372 En HCM, ¿Cuántos pagos por nominas especiales tienen?

Respuesta: Anticipos, Nómina mensual y Reliquidación (pago de bono de metas anual).

373 ¿Está configurado algún WF en el módulo financiero y/o logístico?

Respuesta: No existen WF configurados en módulo financiero y logístico.

374 ¿El perfil de consultor SAP Ariba es un perfil necesario para el proyecto, o por el contrario queda fuera del alcance?

Respuesta: El Banco no está solicitando un consultor con perfil SAP Ariba.

375 ¿El perfil de consultor SAP VIM es un perfil necesario para el proyecto, o por el contrario queda fuera del alcance?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°99.

376 ¿El perfil de consultor SAP Success Factors es un perfil necesario para el proyecto, o por el contrario queda fuera del alcance?

Respuesta: El Banco no está solicitando un consultor con perfil SAP SSFF.

377 ¿El perfil de consultor SAP Solution Manager es un es un perfil necesario para el proyecto, o por el contrario queda fuera del alcance?

Respuesta: El Banco no está solicitando un consultor con perfil SAP Solution Manager.

378 ¿Pueden enviar la cantidad de tickets promedio resueltos por mesa de ayuda SAP?

Respuesta: La mesa de soporte resuelve un promedio de 35 tickets mensuales (no incluye Roles & Perfiles).

379 Sistema de gestión de incidentes ¿lo proporciona el cliente o el proveedor puede y/o debe ofrecer algún sistema?

Respuesta: El Banco cuenta con una herramienta ITSM para gestión interna. Lo que se solicita al proveedor es disponer de su propia herramienta de gestión de ticket es donde el Banco pueda registrar sus solicitudes.

380 Favor Informar cantidad de ticket levantados en los últimos 6 meses por módulo y criticidad.

Respuesta: Remítase a respuesta N°173.

381 Favor Informar cantidad de ticket levantados fuera de horario hábil y/o atendidos por guardia pasiva (en términos anuales y mensuales)

Respuesta: No aplica para el Banco.

382 ¿Es posible indicar si se cuenta con documentación de los módulos considerados en el Servicio?. De ser así, favor indicar nivel de detalle de los mismos.

Respuesta: La información será entregada al proveedor que se adjudique la licitación.

383 Informar de los procesos críticos del negocio y cantidad de incidencias en los mismos.

Respuesta: El Banco no cuenta con procesos críticos en SAP.

384 ¿Existe alguna matriz de incidencias con los errores más típicos y la forma en que deberían solucionarlos?

Respuesta: Este tipo de información será compartida con el proveedor que se adjudique la licitación.

385 ¿Existe manual de los estándares de desarrollo y nomenclaturas ABAP?

Respuesta: Si, existe un manual de los estándares y será entregado al proveedor que se adjudique la licitación.

386 ¿Existe documentación de todas las modificaciones y ampliaciones realizadas al estándar?

Respuesta: Si, existe un manual de modificaciones y será entregado al proveedor que se adjudique la licitación.

387 Los tiempos de SLA indicados, ¿aplican tanto a horario normal como a sábado, domingo y feriados?

Respuesta: La disponibilidad del servicio para ambientes productivos, deberá operar en el horario de 07:00 a 24:00 horas, de lunes a domingo.

El Servicio de Soporte deberá operar en horario de 8:00 – 20:00 horas, de lunes a viernes.

388 ¿Cuál es la cantidad total de usuarios que ingresan ticket a los servicios detallados en el RFP?

Respuesta: Aproximadamente 20 personas. De todas maneras, este número será ratificado por ambas partes durante el proyecto.

389 ¿Tienen documentados los procesos de negocio?

Respuesta: Sí, será entregada al proveedor que se adjudique la licitación.

390 ¿Cuál es el promedio de backlog del servicio? ¿Podemos entender que el servicio se asumirá sin tickets abiertos?

Respuesta: El promedio de tickets es de 35 mensuales (no incluye Roles & Perfiles). Si, el servicio se iniciará sin tickets abiertos.

391 ¿Los meses de toma de control serán facturables?

Respuesta: El Banco pagará el servicio conforme a los hitos de pago definidos en los modelos de contrato contenidos en las bases de licitación.

392 ¿El servicio de soporte puede ser remoto o mixto? ¿On site u off site?

Respuesta: Sí, el servicio de soporte puede ser mixto.

393 ¿Cuántos consultores prestan actualmente el servicio de soporte de Banco Central?

Respuesta: Aproximadamente 9 consultores funcionales y un consultor técnico.

394 ¿De cuántas HH/mes consta la línea base actual de soporte?

Respuesta: Esta información se entregará al proveedor que se adjudique la licitación.

395 ¿Cuántas HH/mes se incurre en promedio en evolutivos/mejoras actualmente?

Respuesta: Las mejoras evolutivas funcionales no son parte de las tareas solicitadas en esta licitación.

396 La herramienta de gestión de soporte ¿Es provista por Banco Central o por el cliente? En el primer caso, ¿Cuál es esta herramienta?

Respuesta: El Banco cuenta con una herramienta ITSM para gestión interna. Lo que se solicita al proveedor es disponer de su propia herramienta de gestión de ticket donde el Banco pueda registrar sus solicitudes.

397 Los canales de atención de tickets y la mesa de ayuda de primer nivel, ¿debe ser provista por el proveedor?

Consultas del ámbito Redes y Seguridad

Respuesta: No, el primer nivel usará la herramienta del Banco.

398 Favor indicar dirección exacta donde están alojados actualmente los servidores y servicios SAP a migrar.

Respuesta: Remitirse al punto 5.1.2 del Anexo A de las Bases de Licitación

399 Durante la operación de los servicios, favor confirmar que la conexión a la nube publica será por internet, usando VPV Site to Site.

Respuesta: Es correcto, la conexión será por internet usando VPN Site to Site.

400 Favor confirmar que las VPN hacia la nube pública se realizará por el Internet de cliente (existente), y que está fuera del alcance de esta licitación.

Respuesta: La VPN será provista por el Banco con las herramientas estándar de mercado que el Banco cuenta. El proveedor del servicio deberá conectarse a esta VPN que proveerá el Banco.

401 Los enlaces requeridos para hacer la migración de las máquinas SAP de Banco Central (Fibra oscura, MPLS, etc) desde su ubicación actual hacia Cloud MS Azure serán gestionados y/o proporcionados por el Banco o se deben incluir en la propuesta que entregará cada proveedor?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°400.

402 Cual es el Ancho de Banda Nacional/Internacional de los enlaces internet desde donde se realizarían las conexiones VPN a MS Azure?.

Respuesta: La capacidad de los enlaces que cuenta el Banco es de 500 Mbps por sitio. El Banco cuenta con dos sitios.

403 Sobre los segmentos de red de los server actuales, cuantos segmentos tienen actualmente?

Respuesta: Este tipo de información será entregado al proveedor que se adjudique la licitación.

404 Durante la migración de los servidores SAP se deben mantener estos segmentos de red o es posible cambiarlos?

Respuesta: Deber ser parte de la propuesta del proveedor y será acordada con el Banco.

Consultas del ámbito SAP Basis

405 En el punto 7.1.2 SLA de las bases de licitación no se especifican niveles de servicio para las tareas mencionadas en el punto 7.2.2. Servicio Basis. ¿El SLA para estas tareas será especificado por el Banco o los proveedores podemos proponer nuestros propios SLA?

Respuesta: Los SLA BASIS son los siguientes:

<i>Prioridad</i>	<i>Tiempo de Respuesta</i>	<i>Tiempo de Solución Contingencia</i>	<i>Tiempo Solución Definitiva</i>
------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

Crítico	2 horas	4 horas	24 horas
Media	3 horas	24 horas	48 horas
Baja	4 horas	48 horas	120 horas

Prioridad	Descripción
Crítico	<i>Un incidente es considerado crítico, si éste impide totalmente la operación de alguno de los procesos del Banco y no hay posibilidad de continuar con un procedimiento de contingencia.</i>
Medio	<i>Un incidente es considerado medio, si retarda la operación de alguno de los procesos del Banco, y hay posibilidad de continuar con un procedimiento de contingencia.</i>
Baja	<i>Un incidente se considera de baja criticidad, si no impide la operación de alguno de los procesos del Banco o es un problema particular de un usuario.</i>

Consultas del ámbito LEGAL

Bases administrativas, Punto 4.

406 Se solicita a Banco Central señalar el fundamento normativo específico que lo habilita a no considerar a un proveedor en futuros procesos de compra.

Respuesta: En el entendido que se refiere al desistimiento sin causa, le informamos que : para el Banco los procesos de compras incluidas las licitaciones son formales y serios por ello en caso que un proveedor se desista sin causa en dicha etapa el Banco se reserva el derecho de no considerarlo en el futuro.

Bases administrativas, punto 4.

407 El no considerar a un proveedor en un futuro proceso de compra puede estimarse como una sanción administrativa. En consecuencia, se solicita a Banco Central confirmar que dicha sanción será el resultado de un procedimiento administrativo sancionador.

Respuesta: Remítase a respuesta N°406.

Bases administrativas, Punto 4.

408 Se solicita a Banco Central confirmar que el ejercicio del derecho a solicitar a los proveedores mayores precisiones o aclaraciones respecto de las ofertas presentadas será público y los demás oferentes tendrán acceso a las solicitudes y respuestas que se hayan realizado.

Respuesta: Las eventuales aclaraciones que pudieran solicitarse a cada proveedor obedecerán al contenido específico de su oferta y es por ello que no son compartidas entre los demás participantes. En general son más bien explicativas pero ningún caso se aceptan modificaciones a lo ya presentado, por eso son aclaraciones.

Bases administrativas, Punto 4.1.3.

409 ¿Bajo qué criterios se declarará que uno o más proveedores no son elegibles?

Respuesta: De acuerdo a lo señalado en el numeral 8.4 de las Bases.

Bases administrativas, Punto 4.1.3.

410 Se solicita al Banco Central dar un ejemplo concreto, aunque hipotético, en que uno o más proveedores se declararán no elegibles.

Respuesta: Si la evaluación global de la empresa por ejemplo es inferior a 50 puntos, se considerará como no elegible.

Bases administrativas, Punto 5.1.

411 Se solicita a Banco Central indicar la duración y fechas de los contratos de servicio de actualización tecnológica SAP y migración a la nube, por una parte, y de servicio de soporte, mantención y operación tecnológica de SAP, por otra parte, y las consecuentes duraciones y fechas de las garantías de fiel cumplimiento de tales contratos.

Respuesta: Dicha información se encuentra en las cláusulas de vigencia y garantías de los respectivos modelos de contrato contenidos en las Bases.

Bases administrativas, Punto 5.1.

412 Se solicita indicar si la garantías para este servicio en particular, serán inferiores a \$2.000.000.

Respuesta: No se puede realizar afirmación hasta no contar con las ofertas económicas a la vista.

Bases administrativas, Punto 7.1.

413 La posibilidad de presentar nuevas ofertas económicas, dentro de un proceso de licitación, resulta ajena a la práctica usual de los órganos públicos, por lo que se pide a Banco Central señalar expresamente si un proveedor podrá presentar una oferta con consideraciones, exclusiones y excepciones con relación a lo establecido en las bases de licitación, habida consideración a que Banco Central estaría contratando bajo las normas de derecho privado.

Respuesta: La presentación de la oferta económica y su contenido está regulado en la Bases en especial en el numeral 4.3 y en el Formulario respectivo. Se solicita que sea pura y simple entre otros aspectos. El Banco respeta el principio de estricta sujeción a las bases.

Bases administrativas, Punto 8.1.

414 Se solicita a Banco Central indicar cómo o bajo qué parámetros se establecerá que uno o más proveedores se declararán inadmisibles o, en otros términos, señalar qué requisitos formales se califican como “mínimos”.

Respuesta: Remítase a respuesta N°208.

Bases administrativas, Punto 11.

415 Se solicita a Banco Central confirmar que el contenido del contrato será determinado de común acuerdo por las partes.

Respuesta: El Modelo de Contrato es el que regula la relación entre el proveedor y el Banco, tenga en cuenta que según lo señalado en el numeral 11 de las Bases: “Los Contratos contendrán las condiciones establecidas en los Modelos que se adjuntan como Anexos B y C, incorporando en lo que corresponda, las condiciones de la oferta presentada por el adjudicatario y que hayan sido aceptadas por el Banco, además de las adecuaciones que resulten del proceso de consultas y aclaraciones de esta Licitación.”

Bases administrativas, Punto 11.

416 Se solicita a Banco Central extender el plazo de 5 días hábiles señalados para suscribir el contrato, debido a que resulta insuficiente para revisar las cláusulas, validar técnica, comercial y económicamente el documento, y obtener las firmas de los representantes legales.

Respuesta: De acuerdo a la respuesta a la pregunta anterior, la revisión de los contratos debe realizarse al momento de revisar las Bases, y contendrá lo establecido en las Bases. Consideramos que suficiente el tiempo requerido de 5 días hábiles bancarios, sin perjuicio de las demoras que puedan ocurrir por fuerza mayor.

Bases administrativas, Punto 12.

417 Se solicita a Banco Central confirmar que el proveedor sí podrá subcontratar con relación a ambos contratos, ya que, en cualquier caso, la responsabilidad continuará radicada en el proveedor adjudicado.

Respuesta: Se confirma lo señalado, ya que está previsto admitir la subcontratación, en los términos señalados en las bases y en el Modelo de Contrato adjunto a ellas.

418 Asimismo, se solicita a la entidad licitante señalar que se entenderá, específicamente para efectos de esta contratación, como “servicios propios de la esencia y naturaleza de las obligaciones que asume en virtud de esta contratación”. Lo anterior, ya que, considerando que las bases de licitación se componen básicamente de obligaciones de la esencia y de la naturaleza, no existirían servicios respecto de los cuales sí procedería la subcontratación.

Respuesta: La empresa debe hacer su propuesta respecto a la subcontratación. Los servicios de la esencia son aquellas obligaciones cuyo cumplimiento es indispensable para la finalidad del Servicio satisfaciendo el interés del Banco. Por su parte los de la naturaleza son los previstos para el servicio que se licita.

Bases administrativas, Punto 12.

419 Se solicita a Banco Central confirmar que la experiencia requerida para el proveedor podrá probarse mediante la experiencia del subcontratista, en atención a que los servicios de este último formarán parte de la oferta.

Respuesta: Se confirma lo señalado.

Bases administrativas, Punto 13.

420 ¿Podrá cederse el contrato a una empresa relacionada, filial o coligada al proveedor, sin autorización del Banco Central?

Respuesta: No es posible. Véase cláusula decimonovena del Modelo de Contrato adjunto a la Bases.

Bases técnicas, Punto 6.1.2.

421 Se solicita a la entidad licitante indicar si respecto de la disponibilidad del servicio para ambientes pre productivos, quedarán fuera de órbita los días que, de lunes a viernes, sean a su vez feriados.

Respuesta: Para ambientes pre productivos, la disponibilidad debe ser de lunes a viernes solo días hábiles.

Bases técnicas, Punto 6.1.7.

422 Específicamente, ¿a qué se refiere con “buenas prácticas de ciberseguridad”? ¿Cuándo se entenderá que una determinada acción es constitutiva de una “buena práctica de ciberseguridad”? ¿Cuál será el parámetro utilizado?

Respuesta: Se refiere a las prácticas utilizadas más reconocidas en la industria como por ejemplo NIST, CIS, estándares ISO.

Bases técnicas, Punto 6.1.8.1.

423 Se solicita a la entidad licitante confirmar que los 10 días relacionados al respaldo diario corresponde a 10 días corridos.

Respuesta: Sí, corresponden a 10 días corridos.

424 Bases técnicas, Punto 6.3.1. Se solicita al Banco Central indicar específicamente el momento, hecho o fecha a partir de la cual se comenzará a contar el periodo máximo de 8 meses para la actualización tecnológica SAP y migración a la nube.

Respuesta: Una vez firmado el contrato comenzara a correr el tiempo definido en el respectivo plan de trabajo.

Bases técnicas. Punto 7.1.2.

425 Se solicita a la entidad licitante confirmar que el tiempo de respuesta de atención comenzará a contarse desde la notificación de la falla (entendiendo que a esto se refiere la expresión “primer contacto del Banco con la Empresa”).

Respuesta: Sí, el tiempo de respuesta de atención comenzará a contarse desde la notificación de la falla.

Bases técnicas. Punto 7.1.2.

426 Se solicita a la entidad licitante confirmar que el tiempo de respuesta de solución comenzará a contarse desde la respuesta efectiva de la atención.

Bases técnicas. Punto 6.3.6.

Respuesta: Sí, el tiempo de respuesta de solución comenzará a contarse desde la respuesta efectiva de la atención.

427 Parte del equipo de trabajo ¿podrá ser subcontratado? Lo anterior, en tanto sea declarado en la oferta y obtenga la aprobación por parte del Banco.

Bases técnicas, Punto 6.3.6.

Respuesta: Sí, se permite subcontratar parte del equipo de trabajo.

428 Se solicita al Banco Central considerar que el proveedor debe tener certeza sobre las consecuencias jurídicas y patrimoniales de una falla crítica, por lo que se pide eliminar la referencia a que una falla determinada será calificada a juicio exclusivo del Banco, pues incorporar un elemento de subjetividad que no es aceptable.

Respuesta: El Banco se reserva el derecho de calificar una falla en primera instancia para determinar la urgencia del soporte requerido al proveedor. Dado que es el cliente en este caso el Banco, quién puede estimar si necesita de manera urgente un soporte o no, hemos definimos que sea a su juicio la calificación de criticidad, tratándose de lo crítico para el Banco

429 Bases técnicas, Punto 7.3.3. Se solicita a Banco Central dar un ejemplo práctico y concreto de multa por falla crítica.

Respuesta: Problemas de integración de SAP con sistema legado Wall Street System. La no aplicación de un certificado en forma oportuna.

Bases técnicas, Punto 7.3.3.

430 Se solicita a Banco Central dar un ejemplo práctico y concreto de multa por falla media.

Respuesta: Falla de Workflow en aprobación liberación orden de compra.

Bases técnicas, Punto 7.3.3.

431 Se solicita a Banco Central dar un ejemplo práctico y concreto de multa por falla baja.

Respuesta: Bloqueo de un usuario SIT (usuario de comunicación) en PI.

Bases técnicas, Punto 7.1.4.

432 Favor confirmar que las multas no se aplicarán acumulativamente, esto es, que en el hipotético caso que un mismo hecho genere la posibilidad de aplicar más de una multa, sólo se aplicará la de mayor valor.

Respuesta: Según la estructura de las multas planteadas, no se dará el caso expuesto, no obstante lo anterior, las multas están limitadas a un porcentaje del valor total o anual de los respectivos contratos.

Consultas Ciberseguridad

433 La infraestructura tecnológica que soportará el servicio deberá contar con soluciones de protección antivirus y antimalware?

Respuesta: Remítase al punto 6.1.7 de las bases de licitación.

434 Se requiere la detección de antivirus y antimalware para tráfico lateral?

Respuesta: La solución de antivirus-antimalware debe tener la capacidad de detección basada en firmas y en comportamiento.

435 En caso de requerir protección antivirus y antimalware en cada máquina virtual en la nube. ¿Cuál es la cantidad de máquinas virtuales que se montaran en la nube?

Respuesta: Es parte de la solución a plantear la cantidad de máquinas que se usarán.

436 La infraestructura tecnológica que soportará el servicio deberá contar con mecanismos de detección y monitoreo de amenazas de ciberseguridad.?

Respuesta: Remítase al punto 6.1.7 de las bases de licitación.

437 Que funcionalidad de Threat Prevention requieren?:

- a. URL Filtering
- b. Deteccion de amenazas de Dia 0
- c. DNS Security
- d. Sandbox

Respuesta: El proveedor deberá garantizar la seguridad basado en lo que se solicita en el punto 6.1.7 de las bases de licitación, por lo que será responsabilidad del proveedor implementar los controles que estime convenientes para cumplir lo solicitado.

438 La Solución deberá contar con un plan de revisión de Seguridad, periódico, realizado por un tercero, especialista en estas materias, de la plataforma donde opere SAP y sus Componentes, el cual deberá emitir un informe, al menos una vez al año, donde se registre las revisiones y el resultado de ellas, sobre la robustez de los controles de acceso a los datos y controles generales TI asociados. Los resultados de estas revisiones podrán ser solicitados por el Banco. ¿Con respecto a este punto, a que se refieren con terceros, al oferente o a una empresa contratada por el Banco con la cual interactuar como oferentes?

Respuesta: Se refiere a que un tercero independiente contratado por el proveedor que se adjudique la licitación deberá realizar la tarea señalada.

439 La Solución presentada deberá contar con un plan de respuesta y recuperación ante incidentes de ciberseguridad del entorno tecnológico que soporta el servicio bajo contrato. ¿Con respecto a este punto requieren que el oferente le preste servicios investigativos ante amenazas? ¿Requieren que el oferente le de servicios de detección y análisis ante amenazas? ¿Requiere los servicios de Contención, resolución y recuperación?

Respuesta: La propuesta presentada por el proveedor deberá garantizar el cumplimiento de los requerimientos planteados en el punto 6.1.7 para proteger el entorno tecnológico del servicio solicitado, frente a amenazas de seguridad.

440 La Solución deberá contar con capacidad de trazabilidad (logs) y registros de auditoría/control, tanto para el control de acceso (autenticación, autorización) como para el uso de la plataforma, con retención de, a lo menos, 1 año. ¿Con respecto a este punto necesita un sistema de gestión de eventos, un SIEM? O se refiere que la solución propuesta se integre a una solución ya existente del Banco.

Respuesta: Es parte de la propuesta en el ámbito de seguridad garantizar este requerimiento a través de las herramientas que el proveedor estime sea la mejor opción.

441 En caso de requerir un SIEM. ¿Requieren un SIEM dedicado o puede ser en la modalidad MSSP? ¿Cantidad de EPS (eventos por segundos) o flujo de datos por día? Indicar cantidad de servidores y/O fuentes que serán integrados. Cuando se refiere a un 1 año de logs, cuanto tiempo requiere de los logs en caliente o solo desea el almacenamiento en frío. ¿De requerir el almacenamiento en frío, los logs deben quedar almacenados en el Banco?
Respuesta: Es parte de la propuesta que presente el proveedor el mecanismo que usará para dar cumplimiento al requerimiento.

442 El Proveedor deberá incluir en su plan de trabajo un proceso de revisión por un tercero independiente, de la seguridad de la plataforma, la robustez de los controles de acceso a los datos que contiene y controles generales TI asociados al servicio bajo contrato. ¿Con respecto a este punto, cuando se refiere a tercero independiente, este debe ser considerado por el oferente o es un servicio que el Banco ya posee?
Respuesta: Remítase a respuesta N°438.

443 ¿El Proveedor deberá permitir al Banco realizar pruebas de intrusión de seguridad y análisis de vulnerabilidades, de forma periódica y coordinada en caso de que el Banco así lo requiriera, para los servicios contratados. ¿Con respecto a este punto, ese servicio debe ser considerado por el oferente o es un servicio que ya posee el Banco?
Respuesta: En este caso es un servicio del cual el Banco se hará cargo.

444 Punto. 6.1.9 Comunicaciones y Conectividad. El Banco proporcionará la conectividad a través de una VPN vía internet a hacia la Nube Azure. ¿Con respecto a este punto, los FW de ambos extremos de las VPN (Cloud – On premises), deben ser proporcionados por el oferente? ¿De ser así, deben ser considerados en alta disponibilidad? Favor dar respuestas a los siguientes puntos para dimensionar los FW de cualquiera de los puntos.

- VPN IPSec (¿cantidad de túneles?)
- ¿Cantidad de usuarios en la red?
- Cantidad de sesiones totales/concurrentes máximas
- Cantidad de sesiones por usuario (promedio).

Respuesta: El Banco se hará responsable de los FW on Premise, el proveedor deberá disponibilizar la infraestructura necesaria para cubrir las necesidades que el Banco plantea en la propuesta, incluyendo los FW para establecer la conexión con el Banco.

445 Calendario, Agradeceremos extender el plazo de entrega de la propuesta de servicios a al menos 2 semanas posterior a la entrega de las respuestas a las consultas.
Respuesta: Remítase a la respuesta N°24.

446 Contrato, Respecto a lo indicado en la cláusula vigésimo segunda “Responsabilidad de la Empresa”, agradeceremos confirmar que la responsabilidad no excederá el monto de los daños directos sufridos por el Banco hasta los montos pagados para el servicio de implementación, y para el caso de los servicios recurrentes de soporte hasta los cargos pagados durante los 12 meses anteriores a la reclamación.

Respuesta: Véase al respecto la respuesta N°228.

447 Contrato, Respecto a lo indicado en la cláusula Décimo Tercera “Confidencialidad”, agradeceremos confirmar si es posible modificar el plazo de la obligación de confidencialidad de la información altamente sensible, a 5 años contados desde el término del contrato.

Respuesta: No es posible. Véase respuesta N°243.

448 Contrato, Respecto a lo indicado en la cláusula Décimo Tercera “Confidencialidad”, agradeceremos confirmar que constituye información confidencial del Banco, sólo la que es entregada al - o puesta a disposición del- Proveedor con ocasión del presente contrato.

Respuesta: Véase cláusula decimotercera respecto al alcance y excepciones a la confidencialidad.

449 Contrato, Respecto a la cláusula séptima Terminación Anticipada, favor confirmar que en el caso de terminación anticipada sin expresión de causa, el Banco pagará los servicios prestados hasta el momento de la terminación incluyendo el cargo por terminación anticipada que cubre los costos de terminación del servicio.

Respuesta: La cláusula referida señala que en caso de término anticipado sin expresión de causa, además del aviso con anticipación a la empresa, le serán pagados todos los servicios prestados y aprobados . por el Banco hasta la fecha de término dispuesta por este último.

450 Contrato, Respecto a la cláusula séptima Terminación Anticipada, favor confirmar que en el caso de terminación anticipada sin expresión de causa, es factible que el Banco de aviso con una antelación de 90 días.

Respuesta: Remítase al plazo establecido en la cláusula séptima referida.

451 Administrativa, Favor confirmar que los antecedentes, formularios y propuesta pueden ser firmados por un representante con los poderes suficientes para este tipo de operaciones según el acta de poderes vigentes.

Respuesta: Se confirma lo planteado.

452 Administrativa ¿En qué etapa del proceso será posible negociar las condiciones de los contratos de los anexos B y C?

Respuesta: No está considerada una etapa de negociación de los Contratos. En esta instancia de consultas se pueden plantear propuestas de modificación para ser analizadas por el Banco.

453 Técnica, ¿Debemos considerar en la propuesta los costos de la infraestructura Azure requerida para brindar el servicio?

Respuesta: Si, es parte de lo que el Banco espera dentro de la Propuesta.

454 Contrato, Respecto a lo indicado en la cláusula décimo novena “Prohibición de Cesión del Contrato y Sub Contratación”, y considerando que nos encontramos en medio de

un proceso de spin-off donde la organización que brinda los servicios que son parte del alcance solicitado formará una nueva empresa a partir de enero de 2022, agradeceremos confirmar que Banco Central aceptaría la cesión del contrato a esta nueva empresa, continuadora de la empresa original en materia de los servicios.

Respuesta: Véase lo señalado respecto de la cesión en la cláusula decimonovena del Modelo de Contrato adjunto a las Bases.

455 Técnica, ¿Debemos considerar en la propuesta los costos de la infraestructura Azure requerida para brindar el servicio?

Respuesta: Remítase a respuesta N°453.

456 Especificar la migración es a SoH o S/4 Hana, para el sistema ERP?

Respuesta: El proyecto de migración considera cambiar la base de datos de Oracle a SAP Hana (SoH) y el upgrade de SAP ECC 6.0 EHP7 para SAP ECC 6.0 EHP8.

457 Cuantos usuarios concurrentes tiene hoy el sistema ERP y cuanto crecimiento se espera una vez migrado a Cloud?

Respuesta: El sistema SAP posee aproximadamente 100 usuarios concurrentes, no se espera un incremento una vez migrado a la nube.

458 Respecto de las Instancias ADS, que quedarán

¿Estas estarán embebida en el PI o deberán ser instancias Java Independiente?

¿Requiere que estas instancias también sean Administradas por el proveedor?

Respuesta: El servicio ADS deberá estar embebida en la instancia Java de SAP PI

459 Respecto de Roles y Perfiles:

¿El Cliente será responsable de definir los Roles y perfiles y el Proveedor encargado de crearlos o generar modificaciones de acuerdo con los requerimientos del Cliente?

¿Existe alguna métrica asociada al número actual de solicitudes asociadas a la creación, Modificación de Roles y Perfiles?

Respuesta: La creación o modificación de roles para el proyecto se ejecutaran en conjunto con el Banco, mensualmente se crean o modifican 15 roles.

460 ¿Respecto del Item de seguridad, cuando se hace mención de un Tercero este será provisto por el Banco o el Proveedor?

Respuesta: El proveedor deberá contratar el servicio de un tercero independiente para realizar estas tareas.

461 Respecto de las pruebas de recuperación, la plataforma temporal e Independiente, ¿Esta debe ser parte de la oferta del proveedor?

Respuesta: Si, debe ser considerada dentro de la oferta tal como se menciona, temporal e independiente.

462 Respecto de las comunicaciones (seguridad, Balanceo) desde el backbone de comunicaciones al ambiente de Cloud, ¿será de responsabilidad del Cliente?

Respuesta: El ambiente on premise es responsabilidad del Banco y el ambiente cloud es responsabilidad del proveedor que se adjudique la licitación.

463 ¿Respecto de la integración (ajustes) de programas Z, en la migración si es necesario realizar o crear nuevos programas o modificar algunos esto es de responsabilidad del Banco?

Respuesta: El ajuste o modificación de los Z existentes debe ser parte de la propuesta.

464 Considerando que se requiere Sandbox para el proceso de migración, requiere el Banco tener un sistema adicional de Sandbox en la parte de Steady State, ¿para el ERP?

Respuesta: No, el sistema sandbox solo se considera para el ambiente productivo previo a la migración definitiva.

465 ¿Requiere la solución además del HA (local) para ERP, tener DR para los ambientes productivos?, Existe alguna restricción por parte del Banco de tener un DR en una Región independiente?

Respuesta: La solución solo debe considerar HA en modalidad “availability set”.

466 ¿Cuántas Copias Homogéneas (PRD a QAS) se tiene considerado al año?

Respuesta: Las copias homogéneas deberán ser ejecutadas a demanda del Banco, independiente de su cantidad en el año.

467. ¿Cuál es el volumen de transportes que actualmente se realizan sobre el sistema Actual?

Respuesta: Mensualmente se ejecutan 45 transportes.

468 ¿Respecto de Herramientas de Control de Cambios e Incidentes, esta será provista por el Banco o deberá ser provista por el Proveedor?, tiene hoy alguna herramienta de cambios el Banco?

Respuesta: El proveedor deberá proponer una solución.

469 ¿Cuál es el volumen de datos que actualmente se transfieren entre los legados y el sistema ERP?, entendiéndose que estos sistemas legados quedaran en On Premise y el PO y el ERP en Cloud, de modo de evaluar latencia

Respuesta: El actual volumen de datos que se transfiere es de aproximadamente 2,5Gb semanales

470 ¿Cuál es el máximo de tiempo respecto de ventanas de servicio que puedan ser requeridas en el proceso de Migración?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°152.

471 ¿Es posible compartir los reportes EWAS actuales de los sistemas (para todo el Landscape)?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°18.

472 Para el proceso de Sizing, respecto de migraciones de ERP a HANA se requiere correr scripts en cada sistema que se migrara a HANA (nota de SAP), el cual arroja un reporte por el cual se estima el sizing requerido en HANA, ¿Tiene el Banco o puede correr este proceso para facilitar este reporte?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°19.

473 ¿Es posible tener un diagrama respecto de la solución de red o topología general de cómo se va a conectar el Banco al ambiente Cloud (independiente de la VPN)?

Respuesta: La definición de la arquitectura deberá ser propuesta por el proveedor y será validada y acordada con el Banco.

474 ¿Respecto de la seguridad de redes, definiciones de redes, conectividad, es el Banco el responsable de su definición?

Respuesta: La definición de la arquitectura deberá ser propuesta por el proveedor y será validada y acordada con el Banco.

475 Sección 6.1 Favor indicar cuál es región/locación Azure preferida para alojar cargas de trabajo de SAP.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°145.

476 Sección 7.2 ¿Cuál es el modelo de soporte de infraestructura actual? ¿es dedicado o compartido?. ¿Puede el proveedor proponer un modelo de soporte compartido?

Respuesta: El modelo de soporte es parte de la propuesta del proveedor, siendo el responsable del servicio el proveedor que se adjudique la licitación y de cumplir los SLA establecidos.

477 Sección 7.2 ¿Qué proveedor proporciona actualmente el soporte a las operaciones de infraestructura del Banco? ¿Comprometerá el Banco la participación de los actuales equipos técnicos incumbentes durante la fase de transición de los servicios al nuevo proveedor que tomará el control?

Respuesta: El soporte a las operaciones actualmente se da con equipos internos y externos al Banco. El Banco considera la participación de los equipos técnicos que dan soporte a la plataforma actual.

478 Sección 7.2 ¿Cuál es la herramienta ITSM (ticketing) actualmente utilizada por el Banco (Ej. ServiceNow, Remedy, etc.). ¿será puesta a disposición del proveedor para su uso? o ¿se espera que ésta sea integrada por el proveedor con su propia herramienta ITSM?

Respuesta: Remítase a respuesta N°379.

479 Sección 7.2 "a. ¿Existe alguna restricción de idioma que deba ser cumplida por el proveedor en lo relativo a los servicios de soporte (Ej. sólo español) el Banco abierto a la

proposición de un modelo que combine español (atención local) e inglés (Ej. soporte complementario remoto o Nivel 3)?

Respuesta: El Banco prefiere el idioma español.

b. ¿Puede la actual herramienta ITSM usada por el Banco soportar múltiples idiomas (Ej. español, inglés, etc.)?"

Respuesta: La actual herramienta está configurada para el idioma español, idioma que el Banco prefiere.

480 Sección 5.1.1 Para estimar más precisamente el esfuerzo de migración, favor proporcionar las líneas base de almacenamiento para cada módulo y ambiente de SAP (Prod, Des, QAS, Pre-Prod) a migrar desde el hardware Hitachi a Azure.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°19.

481 Sección 6.1.9 Favor indicar cuál sería el ancho de banda VPN que el Banco proporcionará para facilitar la conectividad hacia Azure.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°402.

482 Sección 5.1.2 En relación a la configuración activa-pasiva: favor proveer más información sobre la configuración actual de DR (recuperación ante desastres) y cómo ésta proporciona/resuelve los servicios de recuperación ante desastres (DR).

Respuesta: El alcance de esta licitación no incluye un DR, solo disponer de HA en modalidad "availability set".

483 Sección 7.2 "¿Los ambientes actuales cuentan ya con un Foundation Azure configurado? o ¿Deberá el proveedor configurar el ambiente cloud destino? Esto incluiría actividades como la estructura de administración y gobernabilidad de Azure, conectividad, herramientas de monitoreo de Azure, etc.

Favor confirmar "

Respuesta: El servicio solicitado al proveedor es del tipo CSP (Cloud Service Provider), tal como se indica en el punto 6.1.1 de las bases de licitación.

484 Sección 7.2 "Favor indicar cuales son las herramientas/plataformas utilizadas por el Banco en sus ambientes. ¿Desearía el Banco integrar una o más de sus herramientas (on-premise) con la nube, para áreas como:

1. Herramientas de monitoreo
2. Herramientas de gestión y orquestación en la nube
3. Herramientas de respaldo
4. Herramientas de parcheo
5. Herramientas de automatización (Ej. Ansible, Terraform, etc.)
6. ¿Sistema ITSM? ¿producto/versión actualmente en uso por el Banco?
7. Gestión de Costos (FinOps) "

Respuesta: No aplica entregar la información solicitada, el Banco requiere que el proveedor realice su operación con las herramientas que considere más adecuadas, las cuales formarán parte de su propuesta.

485 Sección 7.2 ¿Hay herramientas disponibles que el Banco prevea poner a disposición para la administración de la seguridad por parte del proveedor?

Respuesta: El Banco cuenta con herramientas de revisión de seguridad las cuales utiliza para su uso interno. Se espera que el proveedor realice revisiones de seguridad con sus propias herramientas o servicios.

486 Sección 7.2 ¿Espera el Banco que el proveedor se haga de la ejecución de las pruebas de sistemas, funcionales, aceptación de usuario y pruebas de interfaz?

Respuesta: Remítase al punto 6.3.4 “Pruebas” del Anexo A de estas bases de licitación.

487 1. Introducción "Se indica: ""En el presente Proceso de Compra, podrán presentar Ofertas únicamente Proveedores que sean personas naturales o jurídicas chilenas."" ¿permite esto de igual forma presentar ofertas que involucren participación de especialistas que puedan desempeñar sus funciones desde fuera de Chile?"

Respuesta: Remítase a la respuesta N°59.

488 General ¿es posible considerar que el proyecto pueda ejecutarse parcial o totalmente en modalidad remota?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°59.

489 4. Plazo de ingreso y Forma de presentación de las ofertas en el Portal Se indica: "La participación de un Proveedor en este Proceso de Licitación implica la aceptación pura y simple de las presentes Bases de Licitación, de sus Anexos y del “Acuerdo de Participación” que ha sido aceptado por el representante del Proveedor como requisito preliminar al momento de acceder a los antecedentes de este Proceso a través del Portal."

En consideración a las políticas corporativas del proveedor y características específicas del servicio, se entiende que será posible establecer (post adjudicación) una instancia que tenga como objetivo perfeccionar en forma conjunta algunos aspectos contractuales que permitan hacer precisiones y dar cumplimiento a las disposiciones legales y corporativas de ambas instituciones. Favor confirmar este entendimiento

Respuesta: No es posible. La formalización se realizará conforme a lo señalado en el numeral 11 de las Bases.

490 DÉCIMO : Personal (pag. 79) Se indica: "La Empresa ejecutará el Servicio a que se refiere el presente Contrato con trabajadores de su dependencia, por lo que será de su exclusivo cargo y responsabilidad el cumplimiento estricto de las leyes tributarias, laborales, previsionales y de seguridad social..."

¿es posible poder incluir como parte del equipo de trabajo a profesionales independientes y/o pertenecientes a empresas socias de negocio (partners) del proveedor participante que actuará como Prime Contractor (empresa titular que firmará el contrato con Banco Central)?

Respuesta: Se confirma lo señalado, ya que está previsto admitir la subcontratación.

491 DÉCIMO : Personal (pag. 79) Se indica "La Empresa deberá tener a todo su personal afiliado a una de las entidades señaladas en el artículo 8 de la ley N°16.744, sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales o las que actualmente cumplen sus funciones, y dar cabal cumplimiento a dicha ley y a su normativa reglamentaria."

¿qué tratamiento aplicaría para el caso de profesionales de la Empresa participante que eventualmente desempeñen las labores del Proyecto o servicio desde una geografía distinta a Chile?"

Respuesta: Esta norma es aplicable para personal que cumple sus funciones en Chile. Para los que lo hacen desde afuera es la Empresa la responsable de acorde a las regulaciones propias de cada jurisdicción de dar cumplimiento a la norma equivalente.

Si el personal es extranjero o debe venir desde afuera deberá contratar los seguros de salud y otros para cumplir con el Servicio y las norma laborales chilenas de estimarse servicios on site.

492 8.4.2. Factor Experiencia del Proveedor Se indica "El proveedor deberá demostrar experiencia en al menos cinco proyectos similares en Bancos, Instituciones financieras o grandes empresas de otras industrias en Chile."

¿Se evaluará como experiencia válida la que el proveedor presente en relación a proyectos similares en Bancos, Instituciones financieras o grandes empresas de otras industrias fuera de Chile?"

Respuesta: El proveedor deberá presentar la experiencia en proyectos según se indica en punto 8.4.2 de las bases de licitación, las que serán evaluadas por el Banco.

493 8.4.2. Factor Experiencia del Proveedor Se indica ""El proveedor deberá contar con al menos 30 profesionales de planta"

¿cómo se acredita esto?"

Respuesta: El proveedor deberá declarar que lo cumple, reservándose el Banco el derecho a su verificación.

494 6.3.1. Plan de TrabajoSe indica: ""El Banco estima que el plazo total de la Actualización Tecnológica SAP y Migración a la Nube se realice en un periodo máximo de 8 meses..." y más adelante: ""Garantía (6 meses) una vez terminada la Certificación de Calidad"

¿significa esto que los 6 meses de garantía, deberían coincidir con los primeros 6 meses del contrato de 60 meses de operación y soporte?

Respuesta: No, el contrato de soporte se activará una vez que termine el periodo de garantía estipulado en las bases de licitación.

495 8.5. Evaluación Económica Se indica: "c) Para efectos de comparación, las Ofertas deberán ser convertidas a la misma unidad monetaria o de reajustabilidad."

¿se refiere a conversión a UF?

Respuesta: Se refiere a que, de presentarse el caso, las ofertas expresadas en distintas monedas o Unidades de Fomento, se convertirán en su equivalente en pesos conforme a sus valores en el día fijado como plazo máximo de envío de las Ofertas.

496 4. Fuera de Alcance Se indica ""El "Proyecto de Actualización de SAP" a ejecutar, no considera la incorporación de nuevos módulos, ni nuevas funcionalidades, diferentes a los que actualmente posee y utiliza el Banco.

Asimismo, no se considera eliminar o reemplazar ninguna funcionalidad utilizada y provista por los módulos actuales."

¿Es correcto entender que durante los 14 meses máx. que dure proyecto de implementación y migración, el Banco no efectuará cambio funcional alguno sobre los sistemas SAP/no-SAP incluidos en el alcance del proyecto?

Respuesta: Durante el Proyecto de Upgrade SAP, no se realizarán otros Proyectos que puedan afectar la funcionalidad del actual Sistema.

497 General Se entiende que el alcance del servicio de 60 meses (contrato de Soporte, Mantenimiento y Operación Tecnológica de SAP en la Nube), no incluye la mantención funcional (módulos de negocio) de la plataforma.

Favor confirmar este entendimiento.

Respuesta: Lo relacionado con temas funcionales post termino de garantía será escalado con el área contratada para ello y no es parte del contrato de soporte

498 6.3.7. Garantía Se indica: "En caso de existir un incidente levantado por parte del Banco, éste detendrá el tiempo restante del periodo de garantía, hasta que se haya corregido la causa raíz del incidente."

¿Es correcto asumir que el Banco proveerá el soporte básico de Nivel 1 mediante el cual analizará y pre-validará los requerimientos de soporte o solicitudes de servicio, antes de que estos sean derivados al proveedor (nivel 2)?

Respuesta: En caso de existir un problema y se asuma pueda tener origen en el proyecto será escalado con el proveedor quien deberá analizar y validar su causa.

499 6.3.7. Garantía "Se indica: "El proveedor deberá, durante todo el período de garantía, brindar soporte con profesionales que cuenten con conocimientos completos de la Solución y puedan efectuar o coordinar ajustes en caso de ser necesarios."

Para el contrato de 60 meses: ¿Puede proponerse un modelo de soporte/operación estructurado en capas con un primer nivel de atención local en Chile, complementado con equipos de trabajo remotos que puedan desempeñar regularmente las actividades técnicas desde fuera de Chile?

Respuesta: El modelo a presentar por el proveedor es parte de la propuesta. Para el contrato de soporte el proveedor podrá prestar el servicio en forma remota, sin embargo, deberá estar disponible para asistir de manera presencial si alguna condición del servicio así lo requiriese. Todo esto sujeto a las medidas sanitarias que existan en el momento.

500 Plazos de la Licitación Solicitamos poder considerar una prórroga de al menos 1 semana adicional al plazo ya considerado para la entrega de la Propuesta (post-entrega de las respuestas por parte del Banco); a efectos de poder cumplir apropiadamente en tiempo y forma con todos los aspectos técnicos, comerciales y administrativos requeridos para la entrega de las ofertas.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°24.

501 7.1.1. Mecanismos de contacto ¿Actualmente el Banco Central posee una mesa de ayuda central quien canalizará los distintos requerimientos hacia el proveedor del servicio? Por favor detallar.

Respuesta: Si, actualmente el Banco posee una mesa de servicio NI que canalizará los requerimientos e incidentes.

502 7.1.1. Mecanismos de contacto ¿Qué herramienta(s) actualmente utilizada(s) por el Banco será(n) disponibilizada(s) por el Banco para su uso por el proveedor/proyecto/servicio?

Respuesta: El Proveedor deberá disponer de un mecanismo de contacto a través del cual se pueda reportar cualquier incidente o anomalía que se presente en el servicio.

503 9. Equipo de Proyecto Dada la realidad de que los recursos se encuentran regularmente asignados. ¿Pueden entregarse perfiles de referencia los cuales puedan ser ratificados o reemplazados por otro equivalente, post-adjudicación?

Respuesta: El equipo de trabajo declarado en la propuesta deberá ser el que ejecute el proyecto. Cualquier excepción de cambio de un recurso por otro con perfil equivalente, deberá se conversada previamente con el Banco, quien se reserva el derecho de aceptarla o no.

504 9. Equipo de Proyecto y el proveedor La información de experiencia/conocimientos solicitada para proveedor/especialistas, puede corresponder a información regional (Latinoamérica) y/o global (resto del mundo)?

Respuesta: La información solicitada en el punto 9 deberá corresponder al equipo que trabajará en el proyecto.

505 Otras ¿Cuál es el actual proveedor actual de SAP involucrado en la prestación de los servicios? Se consulta, ya que se esperarí que éste participe (como compromiso esperable del Banco) en una fase de transferencia de conocimiento respecto a la documentación, procesos, integraciones, implementaciones Z existentes, etc., hacia el nuevo proveedor de migración adjudicado

Respuesta: Se puede considerar una etapa para traspaso de conocimiento para el proveedor adjudicado.

506 Otras Cuál es el presupuesto total a adjudicar para este RFP?

Respuesta: No es política del Banco entregar esta información.

507 contrato Cláusula 7, en caso de salida unilateral del Banco se requiere un plazo de aviso de a lo menos 60 días

Respuesta: No es posible. Este es el estándar del Banco.

508 contrato Cláusula 11, se requiere que la cláusula de datos sea bilateral

Respuesta: No es posible efectuar tal modificación. La cláusula está conforme a la ley correspondiente la que el Banco también está obligado a cumplir.

509 contrato Cláusula 13, se requiere que la cláusula de confidencialidad sea bilateral

Respuesta: Véase cláusula decimotercera respecto al alcance y excepciones a la confidencialidad. En cuanto a la bilateralidad note que el Banco Central de Chile está sujeto a la ley de transparencia y actuará conforme a ella según lo señalado en el párrafo final de la cláusula decimotercera del Modelo de Contrato adjunto a las bases, por lo que no es posible acceder a su solicitud.

510 contrato Cláusula 17 y 18 se requiere que el tenor de las mismas sea bilateral

Respuesta: No es posible acoger su solicitud.

511 contrato Cláusula 22, se requiere señalar en forma explícita que el proveedor adjudicado no responderá ante daños indirectos y, que la responsabilidad estará acotada a un monto previamente acordado entre las partes.

Respuesta: Véase lo señalado en la respuesta N°228.

512 contrato Cláusula 23, se requiere una cláusula bilateral, ya que el oferente cuenta con su modelo de prevención del delito

Respuesta: No es posible. Este es el estándar del Banco.

513 pregunta estándar En consideración a las políticas corporativas del proveedor y características específicas del servicio, se entiende que es posible establecer una instancia post adjudicación que tenga como objetivo perfeccionar en forma conjunta algunos aspectos contractuales que permitan hacer precisiones del servicio y dar cumplimiento a las disposiciones legales y corporativas de ambas instituciones.

Respuesta: No es posible efectuar negociaciones en la etapa que se solicita. En este sentido téngase en cuenta que de acuerdo a lo señalado en las bases, en la etapa de consultas y aclaraciones es cuando deben formularse condiciones distintas a las contenidas en las bases y anexos, las cuales podrán quedar salvadas en el contrato si éstas son aceptadas por el Banco.

514 6.2.4 Migración de Datos (Página 39) Se debe contemplar la migración de la data histórica?

Respuesta: El proveedor deberá considerar en la migración toda la data contenida en la Base de datos SAP actual.

515 Décimo Tercero Confidencialidad (Página 62) Se requiere que la cláusula sea redactada considerando una vigencia acotada a un plazo acordado entre ambas partes

Respuesta: Véase respecto al plazo la respuesta N°243.

516 Alcance del Servicio, Pag.24. respecto a servicios de implementación, soporte, mantención y operación tecnológica. Modalidad de servicios presenciales y remota.

¿Qué servicios y en qué circunstancias el Banco requerirá trabajo presencial del adjudicado en oficinas del Banco?

Respuesta: En la página 24 no hay indicaciones de trabajo presencial. En todo caso, de requerirse trabajos presenciales, estos se estiman para la etapa de proyecto (en caso de una actividad muy específica), y no para las etapas de operaciones.

517 8.4.1. Factor Equipo de Trabajo - Página 49 Por favor clarificar el requerimiento para los roles de Arquitecto “Cuenta con 2 o más certificaciones incluida la de su módulo” , Se refiere a certificaciones sobre módulos de SAP?

Respuesta: En el punto 8.4.1 se hace referencia a la experiencia en el rol de arquitecto. En la página 50 se hace referencia a las certificaciones solicitadas al rol de Arquitecto, las cuales son referentes a Arquitectura TI.

518 8.4.1. Factor Equipo de Trabajo - Página 49 Por favor clarificar el requerimiento para el jefe del proyecto “El Jefe de Proyecto cuenta con certificación PMO” , que tipo de certificación es la que se espera, podría ser PMP u otra?

Respuesta: Se refiere a Certificaciones relacionadas con Gestión de Proyectos.

519 6.1.6. Revisión de Seguridad de un Tercero - Página 35 Se entiende que la propuesta debe incluir los costos de la empresa (tercero independiente) en relación con las pruebas de seguridad. ¿En este sentido el proveedor manejara la relación contractual de manera directa con el tercero independiente?

Respuesta: Remítase a respuesta N°167.

520 6.3.4. Pruebas - Página 42 Entendemos que Banco Central de Chile será quien realizará las certificaciones funcionales y técnicas, asignando los especialistas que se requieran de acuerdo con el plan de trabajo que se presente. Por favor confirmar.

Respuesta: Remítase a respuesta N°104.

521 6.3.1 Plan de Trabajo - Página 41 ¿El proveedor tendrá la libertad de plantear el esquema metodológico que considere adecuado para realizar el delivery del proyecto?

Respuesta: Si, se espera sea parte de la indicando qué metodología de trabajo usará de acuerdo con las mejores prácticas recomendadas por SAP.

522 6.3.1 Plan de Trabajo - Página 41 ¿El delivery del proyecto se puede ejecutar desde cualquier ubicación geográfica o existe alguna restricción que deba ser considerada por parte del proveedor?

Respuesta: Remítase al punto 6.3.6 Equipo de Trabajo del Anexo A en las Bases de Licitación.

523 General Favor compartir distribución por tipo de usuarios: VIP, profesionales, limitados, técnicos, desarrolladores, admin, etc..

Respuesta: Este tipo de información será compartida con el proveedor que se adjudique la licitación.

524 General ¿existen aplicativos específicos con especial nivel de complejidades históricas (inestabilidad, carencia de fuentes, falta de documentación, etc.) que deban ser considerados dentro del proceso de migración.

Respuesta: Los aplicativos a migrar están detallados en Anexo A punto 3 a) de las Bases de Licitación.

525 General Cuantos transportes por mes se estiman?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°467.

526 General En el entendido que se puedan solicitar servicio sde backup a demanda: Favor especificar qué tipos de backup serían necesarios y la capacidad a procesar que se debería considerar.

Respuesta: Los respaldos solicitados por el Banco están en el punto 6.1.8. Anexo A de las bases de licitación.

527 General ¿Cuál es el alcance de la administración de Seguridad de la plataforma a proveer? ¿se incluye únicamente a nivel SO y DB o esperan también la administración de los usuarios de SAP?

Respuesta: La administración de seguridad se aplica a toda la infraestructura.

528 General Se requiere respuesta 7x24 ante cualquier tipo de requerimiento o solo para incidentes de alta prioridad/criticidad (P1 y P2)?

Respuesta: Los requerimientos e incidentes podrán ser levantados independiente de su criticidad de lunes a domingo de 8:00 horas. a 20:00 horas.

529 General ¿el Banco demandará actividades de apoyo/soporte a futuros rollouts?

Respuesta: No es parte de este contrato futuros trabajos que el Banco aún no ha planificado.

530 General ¿quién será el responsable de proveer el soporte funcional sobre los módulos SAP en el alcance?

Respuesta: El proveedor será el responsable de dar soporte funcional durante el proyecto.

531 5.1.1. Infraestructura ¿El listado de servidores provisto es de referencia? ¿quién deberá realizar el sizing de la INFRA destino/Azure a proveer?

Respuesta: El listado indicado en las bases corresponde a la actual distribución de los servidores, el proveedor deberá realizar el sizing respectivo en la infraestructura de destino de acuerdo con lo que se indica en el punto 6.1 del Anexo A de las bases de licitación.

532 General ¿Cuál es la fecha (mes) más tardía en la que el Banco esperaría dar inicio al Proyecto?

Respuesta: El inicio del proyecto está contemplado una vez se realice la firma del contrato de servicio, según el calendario publicado junto a las bases de licitación.

533 General ¿se prevé que el oferente adjudicado comparta responsabilidades con el proveedor actual del Banco en algún área de actividad? De ser así, ¿cuáles serían las responsabilidades? ¿Qué se espera de parte del oferente en estos casos?

Respuesta: El proveedor adjudicado no compartirá responsabilidades con el proveedor actual.

534 General ¿se prevé la existencia de proyectos "en vuelo" al momento de iniciarse la migración, que deban ser necesariamente considerados en el Plan de Migración?

Respuesta: Durante el proceso de migración no se tendrán proyectos "en vuelo".

535 Alcance de los Servicios SAP ¿Es posible conocer el esfuerzo mensual de Horas SAP dedicadas a la prestación del Servicio solicitado ?

Respuesta: El esfuerzo promedio mensual es de 100 horas para el servicio Basis.

536 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuánto es el Downtime por sistema tolerado?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°152.

537 Alcance de los Servicios SAP ¿cuántos scripts de prueba se espera que se ejecuten (por aplicación)? ¿Tiene todos los scripts de prueba disponibles y documentados?

Respuesta: Remítase a respuesta N°104.

538 Alcance de los Servicios SAP ¿ En la migración de los ambientes SAP se tiene contemplada la actualización de componentes de la aplicación ?

Respuesta: Remítase a respuesta 226.

539 Alcance de los Servicios SAP ¿Actualmente Banco Central usa herramientas de seguridad para la encriptación como LDAP o usa los métodos de encriptación de cada manejador de bases de datos?

Respuesta: El proveedor deberá proponer la mejor alternativa para satisfacer los requerimientos del Banco respecto a este punto.

540 Alcance de los Servicios SAP ¿Actualmente cuántos mantenimientos preventivos se realizan aproximadamente en 6 meses?

Respuesta: El ERP realiza monitorio diario donde se revisa el comportamiento y estado actual de los sistemas, aplicaciones de notas, Kernel, performance, respaldos, revisión de logs, dumps y Jobs.

541 Alcance de los Servicios SAP ¿Actualmente cuenta con un historial de cumplimiento de niveles de servicio, podrían compartir los últimos 3 meses?

Respuesta: Este tipo de información se compartirá con el proveedor que se adjudique la licitación.

542 Alcance de los Servicios SAP ¿Actualmente se utiliza alguna herramienta de monitoreo de Bases de datos, cuál es?

Respuesta: Si, el Banco cuenta con herramientas de monitoreo para sus sistemas on Premise, pero la herramienta o servicio de monitoreo deberá ser parte de la propuesta del proveedor que se adjudique la licitación.

543 Alcance de los Servicios SAP ¿Cantidad de usuarios que se soportan en el servicio SAP y NOSAP?

Respuesta: Este tipo de información se compartirá con el proveedor que se adjudique la licitación.

544 Alcance de los Servicios SAP ¿Con cuántos desarrollos o programas Z se cuenta actualmente? ¿Se puede entregar un detalle de la funcionalidad de cada uno?

Respuesta: El detalle de los programas Z se encuentran Anexo A en el punto 6.2.5.2 de las Bases de Licitación publicadas.

545 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuál es el % de ticket de prioridad crítica urgente que recibe el servicio mensualmente ?

Respuesta: El 5% de los tickets son prioridad crítica urgente.

546 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuál es el backlog de ticket que maneja hoy el servicio?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°378.

547 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuál es el proceso más crítico de la operación?

Respuesta: El Banco no cuenta con procesos críticos en SAP.

548 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuál es el tamaño de la base de usuarios que accede al entorno SAP y la cantidad de usuarios que acceden desde el acceso local y remoto? Proporcione detalles sobre el acceso de los usuarios a saber. - SSO, token Citrix, Citrix Apps on Demand, autenticación multifactor a través de O365, etc.

Respuesta: El sistema SAP posee 280 usuarios, los cuales pueden acceder localmente por SSO y remoto usando Citrix, no se utiliza multifactor de office para SAP.

549 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuál es la frecuencia de los planes de auditoría por riesgos de Seguridad SAP?

Respuesta: Las auditorías se realizan anualmente, tanto de manera interna como de manera externa.

550 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuál es la tecnología empleada y la volumetría a migrar? Para la migración de Respaldos

Respuesta: Los respaldos no están considerados dentro de la migración.

551 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuáles son las fechas de Alta carga de fin de mes por Facturación y/o Cierre de ciclo Mensual?

Respuesta: El Banco tiene una carga mensual constante.

552 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuáles son las fechas de Alta carga de fin de mes por Facturación y/o Cierre de ciclo Mensual?

Respuesta: Remítase a Respuesta N°551.

553 Alcance de los Servicios SAP "¿Cuáles son los escenarios estándar implementados en SAP Solution Manager?

¿Está configurado el monitoreo centralizado para monitorear todos los sistemas de producción y no producción de SAP? "

Respuesta: Remítase respuesta N°251.

554 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuáles son los meses del año de mayor concurrencia de usuarios a los sistemas? Y a Qué sistemas ?

Respuesta: La concurrencia de usuarios durante el año es similar.

555 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuánto es el Downtime Max Tolerado para Migrar Sistemas no Productivos?

Respuesta: Remítase a respuesta N°152 que también aplica para sistema no Productivos.

556 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuánto el Downtime Max Tolerado para Migrar Sistemas Productivos?

Respuesta: Remítase a respuesta N°152.

557 Alcance de los Servicios SAP ¿cuánto tiempo se dispondría para el sistema, para realizar las pruebas básicas de consultoría funcional y técnica de SAP que se deberían realizar antes de que los usuarios puedan acceder al sistema?

Respuesta: Es parte de la propuesta del plan de trabajo que debe presentar el proveedor, donde se debe estipular el tiempo que requiere el proveedor para entregar los ambientes para pruebas del Banco previamente validados.

558 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuenta actualmente con una Mesa de Ayuda Interna y/o soporte funcional externo?

Respuesta: Si, el Banco cuenta con una Mesa de Ayuda NI propia y un soporte funcional externo.

559 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuenta Banco Central con certificados propios homologados por una CA (Certificación Authority)? Por favor detallar estándares

Respuesta: Si, el Banco cuenta con una CA interna con capacidad de firmar certificados, la que podrá ser usada si el proveedor lo requiere y previamente acordado y revisado con el Banco.

560 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuentan con interfaces HCI y que Cantidad de interfaces de HCI?

Respuesta: Si, se cuentan con cinco interfases HCI (SAP Cloud Connector).

561 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuentan con sistema de Integración PI/PO Otro ?

Respuesta: Si, se cuenta con un sistema integrador SAP PI, remítase al punto 5.2.8. del Anexo A de las bases de licitación.

562 Alcance de los Servicios SAP ¿Cuentan con un repositorio de documentos?

Respuesta: Remítase a respuesta N°251.

563 Alcance de los Servicios SAP ¿El ambiente ya tiene la configuración base o inicial (foundation setup)? o ¿EL PROVEEDOR debe configurar el ambiente destino? Esto incluye actividades como la estructura de gobernabilidad y gestión, conectividad, herramientas de monitoreo, etc.

Respuesta: Es parte de la propuesta la configuración del ambiente destino por parte del proveedor.

564 Alcance de los Servicios SAP ¿Está planeado hacer un upgrade de las versiones actuales de las aplicaciones SAP? De ser así, ¿De cuáles?

Respuesta: El alcance del proyecto está definido en el punto 3a y 3b en Anexo A de las bases de licitación.

565 Alcance de los Servicios SAP ¿Está realizada la matriz de roles?

Respuesta: Si, existe una matriz de roles ya establecida

566 Alcance de los Servicios SAP ¿Existe Migración de Respaldos Históricos al nuevo oferente?

Respuesta: No, no se considera migrar respaldos previos.

567 Alcance de los Servicios SAP ¿Existe un catálogo de servicio y/o matriz de criticidad armada?

Respuesta: Si, el Banco cuenta con un catálogo de servicio.

568 Alcance de los Servicios SAP ¿Favor de confirmar si además del servicio de Administración SAP BASIS, se debe incluir el soporte funcional a usuarios?

En caso de que se deba proporcionar el soporte a usuarios, ¿Cuáles son los módulos funcionales SAP a considerar?

Respuesta: No, el soporte funcional posterior al periodo de garantía se encuentra cubierto por otro proveedor.

569 Alcance de los Servicios SAP ¿Favor de confirmar si Banco Central proporcionará el licenciamiento de antivirus de cada servidor?

Respuesta: No, el licenciamiento está circunscrito a elementos de SAP. Tanto licencias de SO como otros elementos propios de seguridad u otros deben ser considerados por el proveedor.

570 Alcance de los Servicios SAP ¿Favor de confirmar si la integración con sistemas legados es responsabilidad de Banco Central o del proveedor?

Respuesta: Las integraciones a sistemas legados es parte de la migración y de este proyecto, por lo tanto, se debe cubrir su correcto funcionamiento una vez realizada la migración.

571 Alcance de los Servicios SAP ¿Favor de confirmar si la validación funcional de los ambientes SAP, una vez migrados a la nueva infraestructura de nube, la realiza el equipo de consultoría interno y usuarios de Banco Central?

Respuesta: El proveedor deberá asegurar que los ambientes que se entreguen al Banco tengan un plan de pruebas técnicas y funcionales acordadas con el Banco, como se expresa en los puntos 6.3.1 y 6.3.4.

572 Alcance de los Servicios SAP ¿Favor de detallar cuáles y cuántos sistemas legados se conectan con los sistemas SAP objeto de la migración y a través de que herramienta de integración se comunican?

Respuesta: El detalle de los sistemas integrados a SAP está en el punto 5.2.8 y 6.2.5.1. El detalle de las herramientas de integración usadas está en el punto 5.1.1.4.

573 Alcance de los Servicios SAP ¿hay proyectos activos fuera del soporte que deban considerarse?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°2.

574 Alcance de los Servicios SAP ¿La actualización de CS forma parte del alcance del proveedor? ¿Que versión está contemplada?

Respuesta: La actualización de Content Server no es parte del alcance de este proyecto.

575 Alcance de los Servicios SAP "¿Se encuentra incluido la gestión de roles y perfiles de los usuarios de los aplicativos SAP?

Por favor entregar estimado mensual de roles de usuario "

Respuesta: Las modificaciones o adecuaciones que se requieran hacer durante el proyecto son responsabilidad del proveedor que se adjudique la licitación. El posterior soporte una vez concluido el proyecto será responsabilidad del Banco.

576 Alcance de los Servicios SAP ¿Para el Servicio solicitado, podemos conocer el volumen de Ticket generados mensualmente para las soluciones SAP ?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°378.

577 Alcance de los Servicios SAP ¿Podemos conocer el inventario de Soluciones SAP instalada (Release, SP, Base de datos, Sistemas Operativos) ?

Respuesta: El detalle solicitado se encuentra en el punto 5.1.1, del Anexo A de las bases de licitación referente a la infraestructura actual.

578 Alcance de los Servicios SAP ¿Podría proporcionar detalles actuales sobre la copia de seguridad y restauración de las aplicaciones de SAP, incluidas las herramientas y la tecnología que se utilizan?

Respuesta: Este tipo de información se compartirá con el proveedor que se adjudique la licitación.

579 Alcance de los Servicios SAP ¿Indicar tamaño de cada log generado en los sistemas productivos tanto activos como de backup?

Respuesta: Este tipo de información se compartirá con el proveedor que se adjudique la licitación.

580 Alcance de los Servicios SAP ¿Por favor confirmar el horario de servicio requerido? Ya sea para infraestructura, soporte técnico o soporte funcional

Respuesta: Remítase a las bases de licitación en el punto 6.1.2. del Anexo A.

581 Alcance de los Servicios SAP ¿Posee usuarios claves por módulo o proceso?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°4.

582 Alcance de los Servicios SAP ¿Qué % y cuantos requisitos tienen Change Request?

Respuesta: El Banco registra un promedio mensual de 10 requerimientos.

583 Alcance de los Servicios SAP ¿Qué funcionalidad está implementada actualmente en SAP Solution Manager?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°251.

584 Alcance de los Servicios SAP ¿Qué herramientas de automatización utilizan para:

- Supervisión del sistema
- Copias del cliente SAP
- Actualización del sistema SAP

- Gestión de Jobs

Respuesta: El proveedor deberá proponer las mejores herramientas para cumplir las tareas que solicita el Banco en las bases de licitación.

585 Alcance de los Servicios SAP ¿Qué servicios son expuestos desde/hacia el interior/exterior, y desde/hacia qué sistemas específicamente?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°572.

586 Alcance de los Servicios SAP ¿Qué tipo de Licenciamiento esta adquirido para ORACLE?

Respuesta: No aplica esta pregunta dado que no es parte de este proyecto el uso final de Oracle.

587 Alcance de los Servicios SAP - Standard, Premium, Maxattention? ¿Qué tipo de SAP Enterprise Support se dispone?

Respuesta: El soporte con el que cuenta el Banco es el Premium.

588 Alcance de los Servicios SAP ¿Que volumen de casos de prueba debe considerarse? En otras palabras ¿Cuenta Banco Central hoy con un plan existente de pruebas con algún dimensionamiento del N° de casos a considerar?

Respuesta: Remítase a respuesta N°104.

589 Alcance de los Servicios SAP productos NOSAP? ¿Se cuenta con soporte de los proveedores de productos NOSAP?

Respuesta: Si, se cuenta con soporte.

590 Alcance de los Servicios SAP desastres y para que sistemas? ¿Se cuenta con tecnologías de recuperación de desastres y para que sistemas?

Respuesta: Si se cuenta con tecnologías de recuperación para todos los sistemas.

591 Alcance de los Servicios SAP Solución de S/4HANA? ¿Se desea implementar la auditoría dentro de la Solución de S/4HANA?

Respuesta: Para la solución, Remítase a respuesta N°226.

592 Alcance de los Servicios SAP usando funcionalidades automatizadas? ¿Se dispone de aprovisionamiento de usuarios usando funcionalidades automatizadas?

Respuesta: No aplica.

593 Alcance de los Servicios SAP ¿Se espera que EL PROVEEDOR realice las pruebas básicas de validación de la migración y/o de las actividades de coordinación que serán responsabilidad de Banco Central?

Respuesta: El proveedor deberá considerar como parte de la propuesta las tareas de validación de los ambientes que entregará al Banco y ejecución de las pruebas como se estipula en el punto 6.3.1 y 6.3.4.

594 Alcance de los Servicios SAP Los SLA y multas se podrán negociar en fases posteriores?

Respuesta: No, ello significaría cambiar las condiciones de la licitación una vez adjudicado el proceso.

595 Alcance de los Servicios SAP ¿Se requiere división de gobierno y seguridad por sociedades? (en caso de ser varias sociedades)

Respuesta: No, el Banco cuenta con una Sociedad FI.

596 Alcance de los Servicios SAP ¿Se utiliza alguna herramienta para soportar pruebas UAT?

Respuesta: No, actualmente el Banco no cuenta con herramientas de automatización de pruebas.

597 Alcance de los Servicios SAP ¿Tiempo estimado para la toma de control después de migrados los ambientes?

Respuesta: Es parte del plan de trabajo que debe proponer el proveedor.

598 Alcance de los Servicios SAP ¿Tienen estadística del último año en función de cantidad de ticket de incidente por modulo y cantidad de horas consumidas de mejoras por modulo?

Respuesta: Para incidentes por módulo remítase a la respuesta N°173. Las mejoras no son parte del alcance de esta licitación.

599 Alcance de los Servicios SAP Asumimos que Banco Central será responsable de proporcionar el licenciamiento de la última versión todas las bases de datos requeridas tales como HANA, Oracle, etc ¿es correcto?

Respuesta: El Banco será responsable por la contratación a SAP de las Licencias de Usuario, Base de Datos HANA, Solman y PI.

600 Alcance de los Servicios SAP Con el fin de estimar la migración Proporcione las personalizaciones de informes, conversiones, form, etc. De las aplicaciones dentro del alcance.

Respuesta: Remítase al punto 6.2.5.2 Programación Z del Anexo A en las bases de licitación. Mayor detalle se le entregará al proveedor que se adjudique la propuesta.

601 Alcance de los Servicios SAP Cual es el tiempo máximo de inactividad permitido durante la migración para "aplicaciones críticas". ¿Cuáles son las aplicaciones catalogadas como críticas?

Respuesta: El Banco no posee aplicaciones críticas en SAP. Para el tiempo máximo Remítase a la respuesta N°152.

602 Alcance de los Servicios SAP Cual es la cobertura de soporte esperada 8x5, 24x7, otra?

Respuesta: Remítase a respuesta N°387

603 Alcance de los Servicios SAP Cual es la solución de DR cuenta SAP Content Server?

Respuesta: La actualización de Content Server no es parte del alcance de este proyecto.

604 Alcance de los Servicios SAP Cual es la solución DR cuentan los sistemas SAP con bases de datos Sybase

Respuesta: No se entiende la pregunta. Sin embargo, el alcance de esta licitación no incluye un DR, solo disponer de HA en modalidad "availability set"..

605 Alcance de los Servicios SAP Cuales son los dolores o reclamos más frecuentes del servicio actual que deba ser considerado en la solución del nuevo servicio?

Respuesta: No aplica.

606 Alcance de los Servicios SAP Cuales son los SLA y KPI para el soporte gestionado de SAP Basis

Respuesta: Remítase a la respuesta N°405.

607 Alcance de los Servicios SAP Cuántos sistemas de Quality Assurance (QA) se debe planificar por sistema SAP y que utilización mensual tendrán?

Respuesta: El ambiente de calidad definido por el Banco es uno. Este ambiente al igual que los otros se encuentra activo constantemente.

608 Alcance de los Servicios SAP Cuentan con SSO o cual sistema de autenticación ?

Respuesta: El Banco actualmente cuenta con SSO.

609 Alcance de los Servicios SAP De los desarrollos e interfaces, en qué porcentaje se encuentran documentados, podemos tener acceso a esa documentación?

Respuesta: La documentación asociada a los desarrollos e interfases se entregará al proveedor que se adjudique la licitación.

610 Alcance de los Servicios SAP Durante la actividad de migración de SAP, ¿se tendrá acceso para realizar actividades previas a la migración (exportación o copia de seguridad de la base de datos, scripts a nivel de sistema operativo, archivos de perfil de SAP, etc.) en el entorno de origen?

Respuesta: Si, el proveedor que se adjudique la licitación podrá acceder a la información que requiera para realizar la migración según la estrategia que proponga en su propuesta.

611 Alcance de los Servicios SAP Durante la migración del sistema, ocurrirá un freezing ¿esto está considerado o no es factible?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°345.

612 Alcance de los Servicios SAP En caso de que Banco Central no cuente actualmente con "la última versión de sistema operativo o base de datos", se debe contemplar esfuerzo para realizar un upgrade de versión. Por favor confirmar

Respuesta: La propuesta de infraestructura debe contener los elementos necesarios para realizar la migración de acuerdo con los términos que requiere el Banco, por lo que es de responsabilidad del proveedor contemplar las instalaciones de objetos necesarios en las versiones que se requieran para el éxito del trabajo.

613 Alcance de los Servicios SAP En el periodo de Administración de los ambientes SAP ¿ Se deben contemplar las actualizaciones mayores como es el stack de los ambientes ABAP y/o JAVA? ¿Cuál sería la frecuencia esperada de esas actualizaciones?

Respuesta: Las actualizaciones como instalación de SPs están solicitadas en las tareas Basis de la licitación como parte del servicio de operación de la plataforma. Si el cambio es mayor, e impacta a las funcionalidades implementadas en SAP, se deberá acordar con el Banco su implementación.

614 Alcance de los Servicios SAP Entendemos que el último OS / DB se utilizará en la nube y los sistemas HANA tendrán el mismo DB / OS en el objetivo.

Respuesta: El proveedor deberá proveer la infraestructura y software necesario para cumplir con el objetivo de la migración.

615 Alcance de los Servicios SAP Entendemos que las pruebas de regresión / funcionales / aceptación de usuario/interfaz (UAT); serán realizadas con el involucramiento y participación de las áreas usuarias / funcionales de Banco Central, sin dependencias de terceros externos. Favor confirmar este entendimiento.

Respuesta: Remítase a respuesta N°104.

616 Alcance de los Servicios SAP Entregar diagrama de la arquitectura de integración que muestra las aplicaciones que no son de SAP integradas con las aplicaciones de SAP.

Respuesta: En el punto 5.2.8 del Anexo A de las bases de licitación se entrega un diagrama de alto nivel de las integraciones. Mayor detalle se le entregará al proveedor que se adjudique la licitación.

617 Alcance de los Servicios SAP Entregar informes de alerta de SAP Early Watch para analizar la utilización, el crecimiento, etc. para todas las instancias de SAP de producción y no producción.

Respuesta: Remítase a respuesta N°18.

618 Alcance de los Servicios SAP Existen políticas de respaldo solicitadas para ambientes productivos y No Productivos?

Respuesta: Las políticas de respaldo que requiere el Banco para este proyecto están descritos en Anexo A punto 6.1.8 Respaldo de las bases de licitación.

619 Alcance de los Servicios SAP Existen Proyectos a futuro que puedan tener impacto en los procesos de operación durante el desarrollo del servicio?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°2.

620 Alcance de los Servicios SAP Favor considerar un plazo adicional de preguntas, posterior a la entrega de la información

Respuesta: Remítase a la respuesta N°24.

621 Alcance de los Servicios SAP Favor de confirmar si Banco Central contará con una instalación de AD o Azure AD, y si estará habilitado el MFA en esta instalación?

Respuesta: El Banco cuenta actualmente con infraestructura AD y Azure AD, así como MFA.

622 Alcance de los Servicios SAP Favor detallar las Interfaces de los sistemas SAP con otras aplicaciones, considerando complejidades baja, media, alta a través por ejemplo de puntos de integración u otra estimación con el fin de hacer una estimación más precisa.

Respuesta: Remítase a la respuesta 572.

623 Alcance de los Servicios SAP Favor entregar los reportes EWA más recientes, para cada sistema y ambiente del landscape SAP. Es relevante incluir también los EWA de los ambientes DEV y QAS.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°18.

624 Alcance de los Servicios SAP Favor indicar cuales son las siguientes herramientas utilizadas por Banco Central en su ambiente y si requerirá integración.

- Herramientas de monitoreo
- Tecnologías de gestión y orquestación de nube
- Herramienta de respaldo y parches
- Herramienta ITSM
- Otras?

Respuesta: Es parte de la propuesta del proveedor incorporar los elementos necesarios para que la infraestructura soporte de forma adecuada la migración que el Banco requiere.

625 Alcance de los Servicios SAP Describir todas las integraciones actualmente operativas entre SAP y Sistemas legados (indicar nombre y descripción de sistema Legado).

Respuesta: Remítase a la respuesta 572. Mayor detalle será entregado al proveedor que se adjudique la licitación.

626 Alcance de los Servicios SAP La autenticación se hace con AAD Donde reside? ¿Se migra?

Respuesta: La autenticación actual es a través de AD local, la cual se quiere mantener.

627 Alcance de los Servicios SAP La autenticación se hace con AAD Donde reside? ¿Se migra?

Respuesta: Remítase a respuesta N°626.

628 Alcance de los Servicios SAP La contratación de la infraestructura será a un tenant de Banco Central? o a un tenant del proveedor de los servicios?

Respuesta: Remítase a lo solicitado en el punto 6.1.1 de las bases de licitación.

629 Alcance de los Servicios SAP La implementación de esquemas de HA involucra trabajo adicional a una migración. ¿Está Banco Central de acuerdo con esto?

Respuesta: Es parte de la propuesta que haga el proveedor estimar el esfuerzo necesario para lograr el éxito del proyecto.

630 Alcance de los Servicios SAP Las pruebas de integración funcional durante la migración se encuentran en el alcance del servicio?

Respuesta: Remítase a respuesta N°104.

631 Alcance de los Servicios SAP Las pruebas de rendimiento durante la migración están dentro del alcance del servicio? ¿existe alguna herramienta para realizar pruebas de rendimiento?

¿están todos los scripts de prueba disponibles o el proveedor los debe considerar como parte del servicio de migración? ¿cuántos se deben considerar?

Respuesta: El proveedor debe asegurar el tiempo de respuesta solicitado en el Anexo A punto 6.3.1. El Banco no cuenta con herramientas para realizar pruebas de rendimiento, así como tampoco hay desarrollado scripts de pruebas.

632 Alcance de los Servicios SAP Proveer Lista de Add-ons involucrados por sistemas incluyendo los de terceros

Respuesta: La lista de Add-ons se entrega en el resumen del informe EWA.

633 Alcance de los Servicios SAP Los ambientes considerados en la migración serán migrados sobre el mismo sistema operativo y base de datos y solo se debe considerar la actualización de versión en caso de que aplique. Por favor considerar

Respuesta: Remítase a respuesta N°626.

634 Alcance de los Servicios SAP Para el proceso de Migración, Banco Central involucrará al proveedor actual en las actividades que se requieran?

Respuesta: No, no es parte del alcance de este proyecto.

635 Alcance de los Servicios SAP Para evaluar la opción de copias heterogéneas, favor indicar cuál es la situación de licenciamiento de los motores de datos Oracle.

Respuesta: No aplica.

636 Alcance de los Servicios SAP Para la realización de las pruebas, se espera que EL PROVEEDOR incluya herramientas de apoyo o Banco Central cuenta ya con herramientas para dicho fin que podrán ser puestas a disposición del proyecto?

Respuesta: Remítase a respuesta N°104.

637 Alcance de los Servicios SAP Por favor proporcione detalles sobre la administración de la impresora, ya sea que se utilicen herramientas de terceros para las colas de administración de la impresora

Respuesta: Este nivel de detalle se revisará con el proveedor que se adjudique la licitación.

638 Alcance de los Servicios SAP Por favor, compartir información volumétrica del último año incidentes, solicitudes cambio y sus prioridades.

Respuesta: Remítase a las respuestas N°378, N°390. La única prioridad definida está asociada a incidentes. Los controles de cambio se realizan de acuerdo con tiempos acordados con el Banco.

639 Alcance de los Servicios SAP Proporcionar información sobre

- Actualizaciones / copias del sistema
- Copias del cliente SAP
- Actualizaciones del kernel
- Paquetes de soporte apilan actualizaciones
- Actualizaciones únicas del paquete de soporte
- Correcciones urgentes de DBA
- Instalaciones del sistema

Respuesta: Remítase a la respuesta N°18.

640 Alcance de los Servicios SAP Proporcione el número y la lista de interfaces que existen para cada aplicación. Esto es necesario para estimar los plazos de las pruebas de integración durante la migración.

Respuesta: Remítase a la respuesta 572.

641 Alcance de los Servicios SAP Qué sistemas productivos son considerados como "críticos"? Favor de describir. El tiempo máximo de migración depende de distintos factores como la cantidad de información contenida en dichos sistemas y el ancho de banda disponible para la migración. Se tendrá que analizar estos elementos para poder ofrecer un tiempo de migración estimado.

Respuesta: El Banco no cuenta con sistemas críticos en SAP. Actualmente la base de datos tiene 800 Gigas de información. Para el ancho de Banda remítase a la respuesta N°402.

642 Alcance de los Servicios SAP Que solución utiliza actualmente Banco Central MFA/doble factor, para la utilización de las soluciones SAP?

Respuesta: Las soluciones SAP no cuentan con MFA implementado.

643 Alcance de los Servicios SAP Retrasos o lentitud causados por la red interna de Banco Central, no se consideran como parte de la responsabilidad del cumplimiento del SLA por parte del proveedor. Por favor confirmar

Respuesta: Confirmado, los problemas de la infraestructura interna Banco no son de responsabilidad del proveedor que se adjudique esta licitación.

644 Alcance de los Servicios SAP Se entiende que las regiones a considerar es sólo Chile y en idioma español.

Respuesta: Remítase a la respuesta 145. Idioma a usar, español.

645 Alcance de los Servicios SAP Se entiende que no está dentro del alcance la gestión de trabajos de usuario / funcional. Por favor confirmar.

Respuesta: Todo el trabajo requerido para el Proyecto por parte de Key Users y Lideres Funcionales, será coordinado por el Banco.

646 Alcance de los Servicios SAP Se solicita servicios de monitoreo. Para poder dimensionar, favor indicar: 1) Procesos a monitorear, 2) Puntos de monitoreo para cada proceso, 3) Monitoreos que ya se encuentran implementados, 4) Herramienta utilizada.

Respuesta: Debe ser parte de la propuesta del proveedor la forma y herramientas a utilizar para ofrecer el servicio que el Banco solicita.

647 Alcance de los Servicios SAP Se tendrá acceso de administrador a HANA Studio de los sistemas actuales al momento de generar las migraciones de los sistemas que cuenten con BD HANA?

Respuesta: Actualmente el Banco no cuenta con HANA implementado, es parte del objetivo del proyecto migrar la actual base de datos en Oracle a HANA.

648 Alcance de los Servicios SAP Si hay scripts de prueba disponibles, ¿son manuales o automatizados? Proporcionar adicionalmente las herramientas a usar.

Respuesta: Los scripts de pruebas son manuales.

649 Alcance de los Servicios SAP Si los scripts de prueba no están disponibles, ¿es responsabilidad del proveedor crearlos? En caso afirmativo, ¿cuántos scripts de prueba se espera crear?

Respuesta: Remítase a respuesta N°104.

650 Alcance de los Servicios SAP Todos los programas Z que actualmente tiene Banco Central se encuentran todos operativos?

Respuesta: Si, están todos operativos actualmente.

651 General Cuales son las políticas de backup requeridas como mínimas por el Banco, como retención de versiones de backups, periodicidad, etc. Si bien existen estándares para el caso de PaaS 4 SAP para Azure ¿existe algún requerimiento especial o particular a considerar?

Respuesta: En punto 6.1.8 Respaldos del Anexo A de las Bases de Licitación, está dicho la modalidad de respaldos exigida por el Banco.

652 General Teniendo en cuenta las solicitudes de certificación y las necesidades (que se desprenden de la pregunta anterior) de la retención de las distintas versiones de backup de información, existe información de backup que aún se deba mantener y del cual puedan ser requeridos restores, de sistemas legacy, no nube o si fueran de nube publica, a que proveedor corresponden? esto para validar la necesidad de implementar algún tipo de consola adicional para mantener este tiempo de resguardo legal y activo por el tiempo que sea requerido

Respuesta: No se entiende la pregunta.

653 General Actualmente el servicio utilizado para la autenticación de usuarios se encuentra configurado como SSO? ¿Existe en ese caso sincronización de passwords?

Respuesta: El Banco actualmente tiene configurado SSO. La password se encuentra sincronizada.

654 General Para la autenticación de usuarios al conectarse al servicio actual de SAP utilizan MFA (Multi-Factor Authentication)? ¿Deberá ser considerado para todos los usuarios que se conecten directamente a través de internet a los servicios de SAP del Banco?

Respuesta: Actualmente para la conexión directa a SAP no se utiliza MFA y no deberá ser considerado para este proyecto.

655 General para el caso de conexión interna desde oficinas y/o datacenter del Banco de "usuarios" hacia la plataforma de SAP, la seguridad sería administrada, operada y monitoreada por el Banco? (conexión interna)

Respuesta: No se entiende la pregunta.

656 General para el caso de la conexión desde internet (externa) el manejo de los certificados lo realiza el oferente?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°559.

657 General para el caso de la conexión de usuarios desde internet (externa) el manejo de la zona publica DNS, también lo administra/gestiona el oferente?

Respuesta: El Banco no cuenta con conexiones a SAP vía internet.

658 General El alcance de la Contingencia (DRP) comprende solo los ambientes SAP PROD? Favor confirmar.

Respuesta: Si, solo los ambientes productivos.

659 General ¿debe considerarse alguna prueba anual en alguna modalidad específica, como por ejemplo: ¿failover real de la Producción al DRP y vuelta de los datos a Producción? o ¿Pruebas en ambiente aislado de la Producción?

Respuesta: Si, el Banco cuenta con planes de pruebas anuales de este tipo.

660 General De ser afirmativa la respuesta anterior:

a. ¿Cuál es la duración esperada para la prueba anual?

b. La prueba anual se debería ejecutar ¿en horas hábiles o fines de semana / horas no laborales?

Respuesta:

a. *La duración depende de cada servicio y está estimada dentro de los TDRP que se confeccionan para estos efectos.*

b. *Habitualmente se realizan en horarios no laborales.*

661 General Se requiere que el contrato de servicios limite cuantitativamente la responsabilidad de las partes derivada del contrato y que se excluya la responsabilidad por daños indirectos. Favor confirmar que lo anterior podrá ser revisado durante la negociación del contrato en términos aceptables para ambas partes

Respuesta: Favor remítase a la respuesta N°228.

662 General Por favor compartir el sizing efectuado por el Banco para determinar las capacidades del HW que se deberá administrar en los ambientes cloud destino.

Respuesta: Remítase a la respuesta N°19.

663 General El método de conexión a la nube usando VPN, será preferido en lugar de enlaces dedicados?

Respuesta: La conexión VPN es la que ha definido el Banco.

664 General Favor confirmar que la conectividad desde las dependencias del Banco hacia la nube será provista por el Banco.

Respuesta: Si, será provista por el Banco.

665 General ¿Existe alguna fase de la implementación en la cual la expectativa del Banco sea que los consultores estén disponibles en las oficinas del Banco?

Respuesta: Remítase al punto 6.3.6 del Anexo A en documento Bases de Licitación.

666 General Que versión de S4 HANA se va a implementar?

Respuesta: No se tiene planificado implementar S4/Hana.

667 General Existe una política interna de respaldos o se pueden ofrecer las mejores prácticas?

Respuesta: En punto 6.1.8 Respaldos del Anexo A de las Bases de Licitación, está dicho la modalidad de respaldos exigida por el Banco.

668 General La integración con las redes internas existentes se trabajará en conjunto con el equipo interno de Infraestructura?

Respuesta: Si, se trabajará en conjunto con el Banco.

669 General ¿Se requieren funcionalidades de Solman como ChaRM, Solution Documentation, BP monitoring etc.? ¿O sólo la parte de monitoreo básico?

Respuesta: El proyecto solicita mantener la actual funcionalidad implementada de Solman.

670 General La seguridad, construcción y administración de roles y perfiles será responsabilidad del proveedor? Favor confirmar.

Respuesta: Durante la ejecución del Proyecto, esta actividad debe ser responsabilidad del proveedor supervisado por el Banco. Durante la Operación normal del sistema post termino de garantía, será administrado por el Banco.

671 General ¿Cuál sería Mapa de Integraciones con el tipo de conectividad actual que tengan como destino y/o origen el ERP actual detallando los elementos de middleware, Firewall y demás que intervengan en las comunicaciones?

Respuesta: Remítase a la respuesta 572.

672 General ¿Se va a transferir datos desde el sistema SAP actual a el Nuevo S/4 HANA?

Si la respuesta anterior es Si ¿cómo se van a trasladar los datos, de manera automática o de manera manual ?

Respuesta: No está considerada la implementación de S4/Hana.

673 General ¿Se requiere HA a nivel de BD y de aplicación?

Respuesta: La solución SAP y sus componentes deberá considerar alta disponibilidad para el ambiente productivo.

674 General Existirá un único punto de contacto para la recepción de los tkts de soporte/solicitudes, quién derivará los reqs. al proveedor de servicios?

Respuesta: El punto de contacto para la recepción de tickets deberá ser a través de la herramienta que el proveedor deberá proporcionar para tal efecto. Más información en el punto 7.1.1 de las bases de licitación.

675 General ¿Existirá alguna preferencia o restricción geográfica para la definición de las ubicaciones de los centros de datos Cloud?

Respuesta: Remítase a la respuesta N°145.

9 de agosto de 2021
Departamento de Adquisiciones