

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

LICITACIÓN N° 90001755 SERVICIO DE DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE BIBLIOTECA

De acuerdo al calendario de las bases del proceso de Licitación N°90001755, se hace presente que se recibieron las siguientes consultas:

I. ACLARACIONES A LAS BASES:

1. Punto 3.4 Entrenamiento y su documentación: en el subpunto Capacitación a usuarios finales y Capacitación a administradores se indica que el lugar de dichas capacitaciones es en dependencias del Banco. Dado el escenario sanitario actual, las capacitaciones pueden ser en dependencias del Banco o en modalidad Remota, previo acuerdo con el Banco.
2. Punto 3.7 Garantía Técnica, Servicio de Soporte y Acompañamiento durante el Período de Garantía, para los subpuntos Soporte On-site y Acompañamiento: Dado el escenario sanitario actual, el soporte y acompañamiento pueden ser en dependencias del Banco o en modalidad Remota, previo acuerdo con el Banco.

II. CONSULTAS Y RESPUESTAS TÉCNICAS:

1. Nuestro contrato de suscripción SaaS incluye en un mismo documento anexos tanto para la suscripción de servicios nube como para los servicios de implementación asociados, mismos que el Banco ya ha suscrito anteriormente para el uso de la solución de biblioteca y que aplican para la solución a proponer. **¿Es posible que, en la eventual asignación del proyecto, el banco permita firmar adendas al contrato actual, previa revisión, validación e incorporación de las cláusulas nuevas aplicables y que han sido propuestas en los modelos de contratos de estas bases?**
Respuesta: No es posible acceder su solicitud, este es un servicio nuevo producto de un proceso de licitación competitivo cuyos términos y condiciones, incluido el Modelo de Contrato, se encuentran en las bases que lo regulan.
2. ¿Se solicita aclarar si actualmente el sistema Horizonte que utiliza el Banco gestiona las adquisiciones de materiales y recursos Impresos?
Respuesta: Actualmente no se está utilizando el módulo de adquisiciones del sistema Horizonte. El nuevo servicio, tal como lo especifican las bases, debería tener disponible este módulo para la gestión de adquisiciones de materiales y recursos Impresos.
3. ¿En caso de que Horizonte gestione las adquisiciones de recursos impresos, por favor aclarar si actualmente el sistema posee información vigente de proveedores, fondos, órdenes de compra, facturas que necesiten ser migradas a la nueva plataforma? Por favor Especificar que se espera migrar y la cantidad aproximada.
Respuesta: El Módulo de Adquisiciones de Horizonte no posee información alguna.

4. ¿Se solicita aclarar si actualmente el sistema Horizonte que utiliza el Banco gestiona las adquisiciones de materiales y recursos electrónicos?

Respuesta: Actualmente, el sistema Horizonte no está gestionando las adquisiciones de materiales y recursos electrónicos.

5. ¿En caso de que Horizonte gestione las adquisiciones de recursos electrónicos, por favor aclarar si actualmente el sistema posee información vigente de licencias, interfaces, enriquecimiento de inventario electrónico que necesiten ser migradas a la nueva plataforma? Por favor Especificar que se espera migrar y la cantidad aproximada.

Respuesta: El Módulo de Adquisiciones de Horizonte no posee información alguna.

6. El numeral **3.4 Entrenamiento y su documentación** solicita el plan de capacitación para Administrador y usuario final. Teniendo en cuenta que la plataforma de biblioteca propuesta es de uso específico del equipo de biblioteca y los usuarios finales (Empleados y personas no parte del equipo de biblioteca) mantendrán su interacción con la biblioteca a través de la solución actual del Banco “Primo”. **¿Se solicita confirmar si la reseña a Usuario final se refiere a Usuario staff interno de la biblioteca?**

Respuesta: Sí, se refiere a Usuario staff interno de la Biblioteca.

7. El numeral **3.7 Garantía Técnica, Servicio de Soporte y Acompañamiento durante el Período de Garantía** pide soporte On-Site, sin embargo, el tipo de solución solicitada es bajo modalidad SaaS y por tanto No hay componentes de la solución instalados en las dependencias del banco que requieran soporte on-site y Los equipos de soporte global están distribuidos en diferentes ubicaciones geográficas de forma de asegurar atención 7x24x365 impidiendo la atención en sitio. **¿Se solicita aclarar si el acompañamiento de soporte remoto puede ser considerado como opción válida teniendo en cuenta las consideraciones anteriores y que la propuesta no se trata de una solución de desarrollo sino un servicio de uso de aplicaciones multitenant en funcionamiento?**

Respuesta: Sí, el acompañamiento de soporte remoto puede ser considerado como opción válida en acuerdo previo con el Banco. (Ver Aclaración N°2 en este documento).

8. En los casos como el planteado en la pregunta anterior, en donde la solución propuesta no cumple específicamente con el requerimiento del Banco, pero propone una alternativa de acuerdo con la naturaleza y modelo de la solución ofertada, y que podría ser considerada como válida por el banco; **¿es posible marcar SI en la casilla de ¿Cumple y acepta las condiciones señaladas? (Indicar SI o NO) en el FORMULARIO N°4 DECLARACION DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO, ADMINISTRATIVO Y LEGAL y acompañar esta declaración con el detalle de aclaraciones para aquellos elementos que se propone alternativa?**

Respuesta: El proveedor deberá especificar si cumple o no para cada ítem del FORMULARIO N°4 DECLARACION DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO, ADMINISTRATIVO Y LEGAL, en base a lo solicitado por el Banco, y considerando las aclaraciones efectuadas en este documento.

9. ¿En qué formato o documento el Banco sugiere incluir aclaraciones a los puntos que lo requieran dado que el FORMULARIO N°4 DECLARACION DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO, ADMINISTRATIVO Y LEGAL no provee espacio para este fin?

Respuesta: El Formulario N°4 no debe ser modificado. Cualquier información adicional debe estar detallada en su propuesta técnica.

10. En el **FORMULARIO N°4 DECLARACION DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO, ADMINISTRATIVO Y LEGAL** se solicita detallar el plazo máximo de entrega de los productos; en el detalle del plazo requerido por el Banco se especifican 10 meses, los que incluyen dos meses de garantía técnica. Para los casos en que la garantía técnica ofrecida sea mayor a dos meses lo que entendemos como un beneficio adicional para el Banco, ¿es posible no incluir esta duración de la garantía como parte de la duración del proyecto, ¿es posible no incluir esta duración de la garantía como parte de la duración del proyecto, pues al incluirla parecería que el proyecto es de mayor duración y excedería por la aritmética usada, el plazo máximo requerido por el Banco? ¿Si no es posible excluirlos, Como sugiere el Banco expresar los meses adicionales de garantía de forma de no afectar la duración?

Respuesta: No es posible dado que los tiempos están asociados a Hitos de Pago. Por favor considerar los tiempos máximos solicitados en el punto 3.3 Cronograma de las bases de licitación.

11. Punto 3.4 Entrenamiento y su documentación. El requerimiento indica que hay que hacer capacitación a usuarios finales. Podrían indicarnos, ¿A qué se refieren con el término usuarios finales?

Respuesta: Se refiere a Usuario staff interno de la Biblioteca

12. Punto 3.4 Entrenamiento y su documentación. El requerimiento indica que el lugar de la capacitación debe ser en las dependencias del banco. El plan de capacitación de nuestra empresa en remota, con sesiones de asesoría remota cada semana. ¿Es posible que acepten esta forma de capacitación?

Respuesta: Dadas las condiciones actuales Sanitarias, se acepta la capacitación y asesorías remotas, previo acuerdo con el Banco. (Ver Aclaración N°1 en este documento).

13. Punto 3.5 Metodología. Indican que debemos apegarnos a la metodología de implementación que el Banco posee con etapas macro. ¿Podrían por favor detallarnos más sobre lo que constan los conceptos mencionados?

Respuesta: El punto 3.5 Metodología, indica los puntos que el Banco espera sean los mínimos en la cronología, según la metodología usada por el Banco. Sin embargo, esta puede ser revisada con el proveedor que se adjudique la licitación, al cual se le entregará el detalle necesario.

14. Punto 3.7 Garantía Técnica, Servicio de Soporte y Acompañamiento durante el Período de Garantía. Soporte Onsite. Por políticas de nuestra empresa, no podemos garantizar visitas de soporte o de implementación, ya que nuestra organización de soporte es mundial y las consultas las reciben técnicos en cualquier sitio, además de que nuestra solución es SAAS y por tanto no se requiere la asistencia de un técnico y por políticas de la empresa con el riesgo sanitario, las visitas onsite no están autorizadas. ¿Es posible que acepten este tipo de soporte?

Respuesta: Dadas las condiciones actuales Sanitarias, se acepta la interacción de este punto en forma remota, previo acuerdo con el Banco. (Ver Aclaración N°2 en este documento).

15. Punto 3.7 Garantía Técnica, Servicio de Soporte y Acompañamiento durante el Período de Garantía. En el requerimiento Fine Tunning indican que es necesario Incluir como parte del servicio de soporte la revisión de los logs técnicos de la solución. ¿Podrían detallarnos más este requerimiento?

Respuesta: El requerimiento busca que durante el periodo de garantía, se puedan analizar los logs del aplicativo para eventualmente indicar correcciones o mejoras al servicio entregado, de manera de evitar futuros problemas.

16. Punto 3.8 Servicio de Soporte posterior a la implementación indican un SLA donde nos piden un tiempo de solución definitiva. La respuesta de nuestra empresa a los casos se rige por la siguiente matriz de SLA:

Nivel de respuesta	Descripción	Respuesta inicial
I	El Servicio no está disponible	1 hora
II	Un módulo de producción no operativo	2 horas
III	Otros problemas relacionados con el rendimiento de la producción, normalmente una característica del módulo que funciona incorrectamente	1 día laboral
IV	Incidentes no relacionados con el rendimiento, incluyendo: preguntas generales, solicitudes de información, preguntas de documentación, solicitudes de mejora	2 días laborales

¿Es posible que el Banco tenga flexibilidad para aceptar este tipo de SLA?

Respuesta: Por favor, remitirse al cumplimiento del punto 3.8 Servicio de Soporte posterior a la implementación indican un SLA, expuesto en las bases de licitación.

17. Dentro del punto 4 Requerimientos para el proveedor indican acreditar experiencia en sistema de Gestión de Biblioteca de los profesionales indicando los Años de experiencia en la empresa en el rol y la Experiencia en proyectos similares en los últimos 5 años. Por políticas de la empresa no podemos entregar información confidencial de empleados, pero si podemos entregar acreditaciones de implementaciones exitosas. ¿Es posible que se acepte esta información en lugar de la solicitada?

Respuesta: El Banco necesita que el proveedor acredite la experiencia tanto de la empresa como del equipo de trabajo que participará en el proyecto. Para ello, se requieren los Curriculum del Equipo de Trabajo.

18. En el ANEXO B, MODELO DE CONTRATO A SUSCRIBIR. Punto UNDÉCIMO Interlocutores, indican la Empresa nombrará a un profesional como Interlocutor o Supervisor, quien será considerado como contraparte técnica válida ante el Banco. ¿Se refiere a la implementación, o como responsable de la cuenta? Esta persona puede ser el encargado de la cuenta o tiene que ser alguien con conocimiento técnico?

Respuesta: Se debe indicar un responsable como contraparte del Banco para interactuar en cualquier caso que se requiera, y sea el punto focal de contacto.

III. CONSULTAS Y RESPUESTAS LEGALES:

NO HAY.

GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

Santiago, lunes 18 de octubre de 2021.