

**CONSULTAS LICITACIÓN 90002662
“MESA DE SERVICIOS”**

De acuerdo al calendario actualizado de las bases del proceso de Licitación 9002662 “Mesa de Servicios”, a continuación, se presentan las consultas recibidas con sus respectivas respuestas.

1. Técnica Favor indicar si la herramienta ITSM la deberá suministrar el proveedor.

Respuesta: Tal como se indica en el punto 3.8.3 de las bases técnicas, la herramienta ITSM es provista por el Banco.

2. Técnica En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, ¿cuántos grupos resolutores de Banco Central / proveedores requerirán acceso a la plataforma ITSM?

Respuesta: Como la respuesta anterior es negativa, la pregunta no aplica.

3. Técnica ¿Cuántos operadores/especialistas de Banco Central/proveedores requerirán acceso a la plataforma ITSM?

Respuesta: Como la respuesta 1 anterior es negativa, esta pregunta no aplica.

4. Técnica Favor indicar los actuales canales de acceso a la Mesa de Servicios.

Respuesta: Los canales de accesos a la Mesa de Servicio son correo electrónico, llamada telefónica, Portal de Usuario. Adicionalmente existen solicitudes de servicios internos y generación de Tarea Automática (repetitivas). Se encuentra considerado y dispuesto en las bases técnicas la incorporación de un Bot de atención por Proactivanet que podría convertirse en un canal nuevo de acceso.

5. Técnica Favor indicar la distribución de tickets según sea el canal de acceso a la Mesa de Servicios.

Respuesta:

	<i>Incidentes</i>	<i>Requerimientos</i>
<i>Teléfono</i>	<i>52%</i>	<i>73%</i>
<i>Correo</i>	<i>40%</i>	<i>18%</i>
<i>Portal</i>	<i>5%</i>	<i>9%</i>
<i>Interno</i>	<i>3%</i>	

6. Técnica Favor indicar cuales son los canales de acceso imperativos para el servicio.
Respuesta: Los imperativos por ahora son Correo, Teléfono, Portal, y en un futuro se considerará importantísimo el Bot de atención, para generar autoatención en la línea 0, antes de la MDS.
7. Técnica Favor indicar si la herramienta de control remoto deberá ser suministrada por el proveedor.
Respuesta: La herramienta de control remoto es provista por el Banco.
8. Técnica ¿Los grupos resolutores de Banco Central / Proveedores deberán contar con acceso a la herramienta de control remoto?
Respuesta: Los accesos a la herramienta de control remoto los provee el Banco.
9. Técnica De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior, favor indicar la cantidad de licencias/usuarios requerirán acceso a la plataforma de control remoto a suministrar.
Respuesta: Los accesos a la herramienta de control remoto los provee el Banco.
10. Técnica Favor indicar si actualmente cuentan con un catálogo de servicio.
Respuesta: Actualmente se cuenta con un catálogo de servicios Transversal a la organización, dividido en categorías de servicio el que atiende diferentes necesidades. La MDS cuenta con un catálogo específico de atención de servicios tecnológicos para su atención, el que va evolucionando y cambiando con el tiempo.
11. Técnica Favor indicar si actualmente cuentan con una base de conocimiento (KDB).
Respuesta: Sí, se cuenta con una base de conocimiento.
12. Técnica ¿Se deberá prestar el servicio de grabación de llamadas?
Respuesta: Cuando hace referencia al servicio de grabación de llamadas, entendemos que se refieren al sistema de Contact center en la nube. Esto es requerido como parte del servicio y debe ser provisto por el proveedor, ver punto 3.7.7 de las bases técnicas.
13. Técnica Favor indicar el actual TMO de la Mesa de Servicios.
Respuesta: El tiempo actual de la mesa de TMO máximo son 15 minutos, esto para intentar asegurar una resolución en primera línea.
14. Técnica Favor indicar los idiomas en que deberá operar el servicio, tanto de Mesa de Servicios como Soporte en Terreno.
Respuesta: El servicio es entregado principalmente en español, se requiere que el técnico senior maneje el inglés para entregar servicios específicos de apoyo a eventos o situaciones de soporte. Revisar perfilamiento de los recursos humanos requeridos.
15. Técnica Favor indicar la ubicación de la bodega tecnológica.
Respuesta: La bodega tecnológica actualmente está ubicada en el Zócalo, piso -1 del Edificio Agustinas (principal).

16. Técnica Favor indicar si la bodega se cederá la administración de la bodega tecnológica al proveedor.

Respuesta: Efectivamente se cede la administración y control de la bodega tecnológica.

17. Técnica ¿La provisión de los insumos/partes y piezas será provista por Banco Central?

Respuesta: Cuando hacen referencia a insumos, puede referirse a insumos de limpieza, a insumos tecnológicos, respecto a partes y piezas. La pregunta es muy genérica y no se puede responder.

18. Técnica Favor indicar cual es el actual sistema de inventario utilizado para el control de bodegas.

Respuesta: Proactivanet se administra el inventario de computadores y monitores, elementos menores son controlados en base a Excel.

19. Técnica ¿El proveedor podrá suministrar un sistema de inventario alternativo al de Banco Central?

Respuesta: Podría revisarse este tema, pero el Banco pretende que se potencie el uso de Proactivanet en su módulo de inventario.

20. Técnica ¿Banco Central entregará un inventario actualizado al proveedor entrante? ¿se requerirá la realización de un inventario físico?

Respuesta: Efectivamente se entregará y se traspasará de manera formal un inventario actualizado y en la fecha de traspaso concreta, esto implica un inventario físico para corroborar la información indicada.

21. Técnica ¿El control del inventario solo deberá ser lógico o también físico?

Respuesta: Se podría considerar el potenciar alguno de ellos, pero actualmente se usan ambos tipos de inventarios, esto depende principalmente del activo a seguir.

22. Técnica Favor indicar si el proveedor deberá proporcionar recursos asociados a la gestión del servicio, ¿Cuántos? ¿deberán ser dedicados al servicio?

Respuesta: Respecto a la gestión de servicio y según lo indicado en las bases técnicas, deberá proveer para el servicio de un account manager como contraparte del servicio por parte del proveedor, un gestor de incidentes y requerimientos, un gestor de calidad para revisar la performance, eficacia y mejora continua del servicio, además de los recursos pertenecientes del servicio.

23. Técnica Favor indicar la actual cantidad de recursos que brindan el servicio de Mesa de Servicio y Soporte en Terreno.

Respuesta: Actualmente se cuenta con nueve técnicos especialistas multitasking, un líder técnico, un supervisor, un bodeguero. Estos recursos trabajan presencialmente en el Banco y dedicados 100% al servicio, que por necesidades del Banco o de la continuidad del servicio

podiesen operar de igual manera de forma remota con la aprobación del Banco y/o por temas de fuerza mayor.

24. Técnica ¿La plataforma Contact center y su licenciamiento para el servicio de Mesa de Servicio será brindado por Banco Central?

Respuesta: El Contact center en la nube de la mesa de servicios debe ser provisto por el proveedor como parte del servicio.

25. Técnica ¿Se puede entregar una oferta con perfiles en sitio del proveedor?

Respuesta: No se entiende la pregunta.

26. Técnica Favor indicar la cantidad de mantenciones preventivas anuales requeridas.

Respuesta: Existen mantenciones preventivas 12 veces al año a un grupo de computadores específicos.

27. Técnica En caso de requerir traslado de personal a las diferentes ubicaciones, ¿estás serán a costo de Banco Central?

Respuesta: El traslado del personal técnico es a costo del proveedor, a menos que exista movimiento de equipamiento, donde se coordina traslados con recursos del Banco.

El mayor porcentaje de movimientos corresponden a traslados dentro de Santiago, considerando que el 99% de los usuarios se concentran en el edificio principal.

28. Técnica ¿El servicio de Soporte "On Demand" solo afectará al servicio de Soporte en Campo? ¿O también al servicio de Mesa de Servicios?

Respuesta: Cuando se hace referencia al soporte On Demand, o bajo demanda, se hace referencia a técnicos en horarios que están fuera de lo establecido previamente como horarios de la Mesa de Servicios, esto puede considerar servicios fuera de horario laboral, puede ser pedido de forma normal o urgente, considerando fines de semana, feriados o temas extraordinario,s todo a demanda Banco.

29. Técnica Favor compartir la estadística actual del servicio de los últimos 6 meses, distribuida por los distintos canales de acceso y niveles de atención.

Respuesta: Se adjunta datos pedidos de la estadística actual del servicio respecto a los canales de acceso y niveles de atención o cumplimiento de SLA de la Mesa de servicios.

	Correo	Teléfono	Portal	SLA
nov-21	68%	24%	8%	94%
dic-21	64%	28%	8%	95%
ene-22	63%	25%	12%	96%
feb-22	75%	17%	8%	94%
mar-22	69%	23%	8%	95%
abr-22	70%	21%	9%	94%

30. Técnica ¿El proveedor podrá realizar integraciones con el ITSM a suministrar por el Banco, en pro de obtener información de este (estadísticas, SLA's) o implementar iniciativas de automatización tales como Asistentes Virtuales, BOT's de lectura de correos, etc?

Respuesta: El Proveedor si podrá proponer integraciones con el ITSM para ser evaluadas en conjunto y con el proveedor de la herramienta. El Banco está en proceso de integrar al servicio a través de la herramienta ITSM, la incorporación de un bot de atención para consultas concretas y ciertos servicios auto atendidos.

31. Técnica Durante el periodo de estabilización del servicio, ¿se aplicará el concepto de multas?

Respuesta: Tal como está indicado en el punto 4 del anexo A (Bases Técnicas) en el punto PI5 se considera que durante el proceso de estabilización la medición del SLA será gradual con un cumplimiento del 70% el primer mes, 80% el segundo mes, 90% el tercer mes y a partir del cuarto mes se evaluarán al 100% considerando la dinámica que el oferente busque el conseguir la rápida adaptación y cumplimiento de estos y los demás SLAS planteados.

32. Técnica ¿Se tiene la cantidad de Incidentes por ubicación?

Respuesta: El 98% de los Incidentes son generados para la ubicación principal que es el edificio corporativo.

33. Técnica ¿Se tiene la cantidad de requerimientos por ubicación?

Respuesta: El 98% de los Requerimientos son generados para la ubicación principal que es el edificio corporativo.

34. Técnica ¿Para atención a Usuarios VIP se debe contar con Técnico VIP o se atenderá con Técnico estándar de servicio?

Respuesta: Se solicita en las especificaciones técnicas al menos 1 técnico con perfil senior que permita atender los requerimientos de los usuarios VIP, principalmente disponible para actividades oficiales del Banco. Independiente de esto, el resto de los técnicos especialistas deben tener la capacidad de entregar de igual manera el servicio en caso de requerirlo.

35. Técnica ¿Se cuenta con la distribución de los usuarios por ubicación?

Respuesta: Referido a la ubicación, el 99% de los usuarios del Banco se concentran ya sea en el Edificio principal o remotamente en sus domicilios particulares.

36. Técnica ¿Cuántos incidentes mensuales son asignados a terreno?

Respuesta: No hay registros de atenciones en terreno, solo hay un registro de incidentes resueltos de forma remota.

37. Técnica ¿Cuántos requerimientos mensuales son de terreno?

Respuesta: No hay registros de atenciones en terreno, solo hay un registro de requerimientos resueltos de forma remota.

38. Técnica ¿Todos los Técnicos de terreno deben ser de perfil Técnico Especialista?

Respuesta: Todos los técnicos resolutores deben tener el perfil de técnico especialista para realizar una labor multitasking.

39. Técnica ¿Cuáles son las líneas de equipos consideradas dentro del servicio?

Respuesta: Referirse al punto 3.8.2 del Anexo A referido a la plataforma tecnológica.

40. Técnica ¿Se cuenta con información para gestionar las garantías con proveedores?

Respuesta: Sí, se cuenta con el contacto y un procedimiento para poder realizar el agendamiento para hacer válida la garantía con el proveedor.

41. Técnica ¿El equipamiento en alcance se encuentra con garantía vigente de la marca?

Respuesta: Actualmente se cuenta con un 90% del equipamiento en producción con garantía vigente.

42. Administrativa Favor confirmar que el plazo del servicio será de 36 meses, bajo el contrato marco enviado.

Respuesta: Se reproduce la cláusula segunda del modelo de contrato: “El Contrato entrará en vigencia desde el 1° de julio de 2022 para efectos de realizar la Implementación del Servicio. A contar del 1 de septiembre de 2022, tendrá una vigencia de 3 años. Al término de este período, se renovará automáticamente por períodos anuales, con un máximo de 2 renovaciones, a menos que una de las partes comunique a la otra su intención de no renovarlo, aviso que debe ser enviado por escrito con a lo menos 120 días corridos de anticipación a la fecha de término del período de vigencia inicial, o de su prórroga, según corresponda.”

43. Administrativa Favor confirmar que límite de multas no excedera del 20% del valor total anual del servicio, (página 77, o igual a la boleta de cumplimiento de contrato). O aclarar cuál es el límite de las multas.

Respuesta: Se confirma que el límite es el 20% del valor total anual del contrato.

44. Administrativa Es posible considerar personal subcontratado para servicios en terreno? Favor confirmar.

Respuesta: No es posible

45. Plazo de ingreso y forma de presentación de las ofertas en el portal. Bases administrativas, Punto 4. Se solicita a Banco Central señalar el fundamento jurídico específico -más allá de la referencia establecida en las presentes bases- que le otorga competencia para no considerar a un proveedor en futuros procesos de compra, como si fuese una sanción.

Respuesta: La evaluación de los Proveedores está establecida en la Norma de Evaluación de Desempeño de Proveedores del Banco.

46. Plazo de ingreso y forma de presentación de las ofertas en el portal. Bases administrativas, Punto 4. 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: En la cláusula respectiva del Modelo de Contrato se establece el procedimiento relativo a aplicación de una eventual sanción.

47. Plazo de ingreso y forma de presentación de las ofertas en el portal. Bases administrativas, Punto 4. 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. En caso contrario, se solicita a Banco Central confirmar que dichas precisiones o aclaraciones no serán oponibles, en ningún caso, a los demás oferentes.

Respuesta: Las consultas y aclaraciones a las que se hacen referencia en el numeral 3 de las bases se hacen extensivas a todos los participantes. Sin embargo, las mayores precisiones o aclaraciones respecto de las ofertas presentadas a las que se hacen referencia en el último párrafo del numeral 4 (Plazo de ingreso y Forma de presentación de las ofertas en el Portal), son relativas a la oferta en particular de cada oferente por lo que no es procedente ni tiene sentido compartirlas entre todos los participantes.

48. Antecedentes financieros. Bases administrativas, Punto 4.1.3. ¿Bajo qué criterios específicos se declarará que uno o más proveedores no son elegibles? ¿Cuál será el parámetro que se considerará para estimar que un proveedor específico es o no elegible?

Respuesta: Bajo los criterios del procedimiento de evaluación financiera interno vigente del Banco.

49. Antecedentes financieros. Bases administrativas, Punto 4.1.3. Se solicita al Banco Central dar un ejemplo concreto, aunque hipotético, en que uno o más proveedores se declararán no elegibles.

Respuesta: No es posible dar un ejemplo ya que la elegibilidad de un proveedor se establece con los criterios del procedimiento de evaluación financiera interno vigente del Banco

50. Garantías. Bases administrativas, Punto 5.1. Se solicita a Banco Central confirmar que más allá de la vigencia del contrato, la garantía será del 20% del valor total anual del contrato, manteniéndose vigente, en estas mismas condiciones, por todo el período de aquél.

Respuesta: Favor referirse al numeral 5.1 de las Bases y a la Cláusula Novena del modelo de Contrato del Anexo B.

51. Presentación de re-oferta económica. Bases administrativas, Punto 7.1. La posibilidad de presentar nuevas ofertas económicas, dentro de un proceso de licitación, resulta ajena a la práctica usual de los órganos públicos, considerándose una negociación propiamente tal, 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 (por ejemplo, en materia de límite de responsabilidad,

consideraciones en torno a la aplicación de multas, causales de término anticipado del contrato que operen a favor del proveedor adjudicado, etcétera), habida consideración a que Banco Central estaría contratando bajo las normas de derecho privado.

Respuesta: El Banco Central no está regido por la Ley de Compras Públicas. La normativa en materia de contratación se encuentra contenida en la Norma de Compras y de Contratos. En cuanto a la consulta particular, la única instancia para formular observaciones al modelo de contrato es esta de consultas u observaciones en el plazo establecido en el Calendario. Considerando lo anterior, la re oferta económica se refiere únicamente a la oferta económica de los proveedores técnicamente elegibles y según las reglas establecidas en las bases.

52. Evaluación financiera-comercial. Bases administrativas, Punto 8.1. 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 cuáles requisitos, estrictos y formales, se califican como “mínimos”.

Respuesta: El punto 8.1 se refiere a la admisibilidad de una oferta, que se materializa con la presentación correcta de todos los antecedentes administrativos requeridos en el numeral 4.1, es decir:

- *4.1.1. Formularios de Declaraciones (6 formularios)*
- *4.1.2. Antecedentes Legales (literales a, b c y d)*
- *4.1.3. Antecedentes financieros (literales a y b)*

53. Contrato. Bases administrativas, Punto 11. Se solicita a Banco Central confirmar que el contenido del contrato será determinado de común acuerdo por las partes.

Respuesta: No existe instancia para acordar en común el contenido del contrato.

Para mayor claridad se reproduce el segundo párrafo del numeral 11 de las bases: “El Contrato contendrá las condiciones establecidas en el Modelo que se adjunta como Anexo B, 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.”

54. Contrato. Bases administrativas, Punto 11. 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: Considerando lo respondido en la pregunta 53 precedente, se considera suficiente el plazo de 5 días hábiles bancarios.

55. Contrato. Bases administrativas, Punto 11. Se solicita a Banco Central confirmar que los oferentes sí podrán presentar consideraciones y excepciones a las estipulaciones establecidas tanto en las bases de licitación como en el modelo de contrato, dado que el punto 11 señala, expresamente, que “El contrato contendrá las condiciones establecidas en el Modelo que se adjunta como Anexo B, incorporando en lo que corresponda, las condiciones de la oferta presentada por el adjudicatario y que hayan sido aceptadas por el Banco (...)”,

dado que lo relevante será, precisamente, la aceptación del Banco acerca de la consideración o excepción que haya sido presentada.

Respuesta: Conforme a lo señalado en el segundo párrafo del numeral 3 de las bases, esta es la instancia para manifestar cualquier condición o situación adicional o distinta de lo establecido por el Banco en estas Bases, instancia en la cual el Banco se pronunciará respecto del planteamiento efectuado.

56. Subcontratación. Bases administrativas, Punto 12. Se solicita a Banco Central confirmar que, dada la especificidad de estos servicios, el proveedor adjudicado sí podrá subcontratar, ya que, en cualquier caso, la responsabilidad continuará radicada en dicho proveedor.

Respuesta: No se permite la subcontratación.

57. Subcontratación. Bases administrativas, Punto 12. Se solicita a la entidad licitante confirmar que el proveedor adjudicado sí podrá subcontratar, en tanto dicha figura se desarrolle dentro del mismo grupo empresarial.

Respuesta: No se permite la subcontratación.

58. Cesión. Bases administrativas, Punto 13. ¿Podrá cederse el contrato a una empresa relacionada, filial, coligada o al proveedor, sin autorización del Banco Central?

Respuesta: No es posible.

59. Lugares de entrega del servicio. Bases técnicas, Punto 3.7.1. Se solicita a la entidad licitante confirmar que todas las otras instalaciones del Banco Central de Chile en las que deberán efectuarse labores de soporte serán acordadas con la Empresa. Asimismo, se pide al Banco Central, dada la incertidumbre de dichos lugares, confirmar que las labores a desarrollar en tales lugares se encontrarán sujetas a un precio adicional.

Respuesta: Las labores de soporte a desarrollar en otras instalaciones del Banco están consideradas en el valor del servicio de este contrato y no serán consideradas con un precio adicional.

60. Lugares de entrega del servicio. Bases técnicas, Punto 3.7.1. ¿Cuál será el plazo asociado para realizar labores de tipo preventivas y predictivas en aquellas otras dependencias del Banco Central que no se especifican en el número I del punto 3.7.1? ¿También será acordado entre el Banco Central y la empresa adjudicada?

Respuesta: Dicho plazo será acordado entre el Banco y la empresa adjudicataria.

61. Lugares de entrega del servicio. Bases técnicas, Punto 3.7.1. Respecto del número III del punto 3.7.1., ¿cuáles son específicamente las “otras ubicaciones a las indicadas, en donde se realicen actividades del Banco, tales como conferencias, capacitaciones y otros eventos que el Banco defina”? ¿Se puede listar, a modo ejemplar, los lugares utilizados en este sentido por el Banco en los últimos cinco años? Para este oferente resulta sumamente importante conocer esta información, para la adecuada prestación de servicios.

Respuesta: Las actividades serán dentro de la Región Metropolitana.

62. Horarios del servicio. Bases técnicas, Punto 3.7.1. ¿Se encuentran excluidos del horario de servicio (número I) aquellos días que pudiendo ser uno de lunes a viernes, son a su vez feriados?

Respuesta: Si, pero también considerando el mismo punto podría solicitarse algún servicio “on demand”.

63. Multas. Bases técnicas, Punto 3.7.12. Se solicita a la entidad licitante dar un ejemplo, práctico y concreto, de cada una de las multas asociadas al 5% y al 10% de la facturación recurrente del periodo semestral.

Respuesta: Revisar respuestas a preguntas números 73, 74, 75.

64. Multas. Bases técnicas, Punto 3.7.12. Considerando que el caso fortuito se reconoce en la legislación como una causal eximente de responsabilidad, atendida la naturaleza del mismo, se solicita confirmar que las multas no serán aplicables en caso de fuerza mayor o caso fortuito, y por motivos no imputables al proveedor.

Respuesta: Respuesta: Tal como se señala en la Cláusula Octava del Modelo de Contrato del Anexo B, el Banco podrá aplicar las multas que se señalan, en caso de incumplimiento total o parcial, por causas atribuibles a la Empresa de las obligaciones que ésta asume por el Contrato.

65. Multas. Bases técnicas, Punto 3.7.12. Con relación al valor total del contrato, ¿cuál será el tope máximo en la aplicación de multas?

Respuesta: Favor referirse a la Cláusula Octava del Modelo de Contrato del Anexo B.

66. Multas. Bases técnicas, Punto 3.7.12. ¿Existe un procedimiento para la aplicación de multas?

Respuesta: No existe un procedimiento explícito, pero en caso de producirse un incumplimiento se abrirá un espacio de revisión del caso que permitirá a ambas partes presentar antecedentes y descargos.

67. Plan de implementación. Bases técnicas, Punto 4. Se solicita a la entidad licitante que es el plan de implementación el que deberá comenzar a regir el 1 de julio de 2022.

Respuesta: Corresponde a las actividades a cumplir para asegurar la prestación del servicio, referirse al punto 4 del plan de implementación.

68. Precio del servicio. Anexo B. ¿Cuándo se efectuará el primer reajuste del contrato? ¿El 1 de julio de 2023 o el 1 de septiembre de 2023?

Respuesta: En el caso que las tarifas del contrato se expresen en pesos, y conforme a lo señalado en el tercer párrafo de la Cláusula Cuarta del Modelo de Contrato, se reajustarían el 1 de julio de 2023.

69. Término anticipado del contrato. Anexo B. Se solicita a Banco Central confirmar que, frente a un término anticipado y sin expresión de causa, el oferente podrá proponer una

tabla de salida que dé cuenta de las inversiones y gastos realizados hasta la fecha de término efectivo. De otra forma, un contrato que en teoría es a plazo fijo se transforma en uno de tracto sucesivo, con una periodicidad mensual, que radica discrecional y unilateralmente la facultad de terminarlo, en Banco Central.

Respuesta: Conforme a lo establecido en el penúltimo párrafo de la Cláusula Séptima en caso que el Banco hiciera uso de la reserva del derecho de poner término anticipado al Contrato, sin expresión de causa en cualquier momento, previo aviso escrito remitido con a lo menos 30 días corridos de anticipación a la fecha de término deseada, sin derecho a indemnización o retribución alguna, el Banco pagará sólo el costo de aquellos Servicios cuyo suministro haya sido efectuado hasta la fecha de término dispuesta por el Banco y al cual éste haya dado su aprobación, en la forma establecida en este Contrato.

70. Término anticipado del contrato. Anexo B. Tal como se encuentra redactado el inciso que permite al Banco poner término anticipado al contrato, sin expresión de causa, en cualquier momento, facultaría a la entidad licitante a terminar el acuerdo de voluntades, por ejemplo, al mes primero de su vigencia. Por lo anterior, resulta indispensable el establecimiento de una tabla de salida o algún otro mecanismo de compensación.

Respuesta: Favor referirse a la respuesta de la pregunta 69 precedente.

71. Término anticipado del contrato. Anexo B. Para estos efectos, ¿qué se entenderá específicamente por incumplimiento o falta grave? En la cláusula existe una conceptualización pero que implica, básicamente, que cualquier incumplimiento es incumplimiento o falta grave (“especialmente cuando la Empresa no ha cumplido total y oportunamente las obligaciones que ha asumido, o si éstas han sido cumplidas imperfectamente, como también por el incumplimiento de las Especificaciones Técnicas establecidas en el Anexo N° 1 de este Contrato, respecto del Servicio contratado”).

Respuesta: Se confirma que los casos de incumplimiento o falta grave se contemplan las cláusulas del Contrato

72. Multas. Anexo B. Se solicita a Banco Central dar un ejemplo práctico y concreto por la causal “Primera vez o han pasado más de 6 meses de la última sanción”.

Respuesta: Se incumple el SLA Incidentes de la MDS en el mes de junio, esta es la primera vez que el proveedor incumple uno de los SLA del servicio, por tanto, la sanción a aplicar será una carta de amonestación, dejando registro del mes de incumplimiento y el periodo durante el cual el proveedor se encuentra en una condición de alerta donde debe presentar un plan de trabajo para mejorar el indicador. Si pasan 6 meses después del evento, es decir enero del siguiente año el proveedor vuelve a la condición normal.

73. Multas. Anexo B. Se solicita a Banco Central dar un ejemplo práctico y concreto por la causal “Segunda vez en el periodo móvil de 6 meses desde la ocurrencia anterior”.

Respuesta: Si incumple el SLA Incidentes de la MDS en el mes de septiembre, y ya hubo un incumplimiento el mes de junio, la sanción a aplicar será el 5% de la facturación recurrente del periodo semestral.

74. Multas. Anexo B. Se solicita a Banco Central dar un ejemplo práctico y concreto por la causal “Tercera vez y siguientes en el periodo móvil de 6 meses de la penúltima ocurrencia”.

Respuesta: Si incumple el SLA Incidentes de la MDS en el mes de diciembre, y ya hubo un incumplimiento en el mes de junio y septiembre, la sanción a aplicar será el 10% de la facturación recurrente del periodo semestral.

75. Multas. Anexo B. Considerando que el caso fortuito se reconoce en la legislación como una causal eximente de responsabilidad, atendida la naturaleza del mismo, se solicita confirmar que las multas no serán aplicables en caso de fuerza mayor o caso fortuito, y por motivos no imputables al proveedor.

Respuesta: Favor referirse a la respuesta de la pregunta 64 precedente.

76. Multas. Anexo B. El Servicio de Impuestos Internos, en numerosos dictámenes, ha señalado que no se puede emitir nota de crédito para el pago de multas, por lo que se solicita considerando el pago de éstas a través de vale vista u otro mecanismo que acuerden las partes o, si Banco Central no desea acceder a esta petición, se solicita que indique cómo se concilia esta obligación con los dictámenes del Servicio de Impuestos Internos.

Respuesta: En el segundo párrafo de la Clausula Octava del Modelo de Contrato del Anexo B se establece que, en caso de aplicarse una multa, esta se hará efectiva a la Empresa a través de la emisión de una nota de cobro, o bien, el Banco hará efectiva la garantía de fiel cumplimiento.

77. Multas. Anexo B. Se solicita a la entidad licitante confirmar que las multas no serán acumulativas y que, frente a un mismo hecho que produzca la eventual aplicación de dos de multas, Banco Central solamente aplicará aquella de menor valor.

Respuesta: En el hipotético caso que se den dos multas por el mismo hecho se aplicará la de mayor valor.

78. Multas. Anexo B. Se solicita a la entidad licitante confirmar que en el caso que la multa aplicada sea inferior al monto de la boleta de garantía, y ésta sea cobrada, la entidad licitante restituirá el remanente.

Respuesta: Se confirma lo planteado.

79. Garantía por fiel cumplimiento del contrato. Anexo B. En el entendido que la garantía de fiel cumplimiento de contrato tiene por objeto resguardar el correcto cumplimiento de las obligaciones contraídas, y considerando que las bases nada indican al respecto, favor confirmar que se hará exigible sólo en el caso de incumplimiento grave y reiterado de las obligaciones que impone el contrato.

Respuesta: Se confirma que será aplicada para casos de incumplimiento grave de las obligaciones del Contrato.

80. Personal. Anexo B. Se pide al Banco confirmar que el personal que prestará el servicio podrá ser el de otra razón social, en tanto se declare expresamente en la oferta, o, en

caso de que no acceda a esta petición, que se permitirá la subcontratación en tanto se desarrolle dentro del mismo grupo empresarial a que pertenece al proveedor adjudicado.

Respuesta: Conforme a lo establecido en las bases, no se permite la subcontratación.

81. Confidencialidad. Anexo B. Se pide al Banco confirmar que la confidencialidad entre las partes será recíproca.

Respuesta: Se acepta lo planteado.

82. Tratamiento de datos de carácter personal. Anexo B. En el marco de la ejecución de los servicios, ¿existirá tratamiento de datos personales por parte del proveedor de servicios?

Respuesta: Se confirma que no existirá tratamiento de datos personales.

83. Responsabilidad de la empresa. Anexo B. Se pide a Banco Central confirmar que las partes podrán acordar un tope en materia de responsabilidad, equivalente a un porcentaje del valor total del contrato.

En este sentido, se propone que dicho límite corresponda a un 10% del valor total del contrato.

Respuesta: La responsabilidad de la Empresa en caso de incumplimiento está contemplada en el Contrato

84. Responsabilidad de la empresa. Anexo B. Se pide a Banco Central confirmar que las partes podrán excluir algunas partidas indemnizatorias en materia de responsabilidad.

En este sentido, se solicita a Banco Central que excluya la indemnización de lucro cesante y daño moral.

Respuesta: La responsabilidad de la Empresa está contemplada en la cláusula respectiva y no abarca lucro cesante ni daño moral.

85. Prevención de delitos. Anexo B. ¿La cláusula sobre prevención de delitos podrá ser bilateral?

Respuesta: Al Banco Central de Chile no le aplican dichas leyes.

86. Resolución de conflictos. Anexo B. ¿Los conflictos podrán someterse a arbitraje?

Respuesta: No. Los eventuales conflictos se resolverán según lo establecido en la cláusula respectiva.

87. Anexo B. Se solicita a Banco Central confirmar que los oferentes podrán presentar condiciones contractuales que pueden modificar las cláusulas del borrador de contrato propuesto; condiciones que podrán o no ser aceptadas por Banco Central.

Respuesta: Esta es la única instancia para presentar propuestas de modificaciones al Modelo de Contrato.

88. Bases Técnicas 2. Pág. 28 - ¿Cuál es la tasa actual de respuestas de EPA para los tickets cerrados? (promedio mensual)

Respuesta: La tasa actual de respuestas de EPA es del 50% del total de servicios resueltos por la mesa en primera línea.

89. 3. ¿La telefonía se cursará por red pública a la planta telefónica del proveedor o enlace (interconexión TrunkSIP entre planta de Banco Central y proveedor)?

Respuesta: El sistema el día de hoy funciona a través de un número público, donde los números de la Mesa para los distintos servicios son derivados a ese número público.

90. Bases Técnicas 4. ¿Qué central telefónica tiene Banco Central (marca, modelo)?

Respuesta: Cisco Communication Manager con Call manager configurado.

91. 5. ¿Los agentes de MDS requieren realizar toma de control remoto de los usuarios? Si es así, ¿con qué herramienta lo hacen actualmente? ¿dicha herramienta es provista por Banco Central?

Respuesta: Los agentes de la MDS toman control remoto de los usuarios, actualmente se realiza a través de Team Viewer, herramienta que es provista por el Banco.

92. Bases Técnicas 6. ¿La administración de cuentas de usuario (dominio) se realiza mediante consola AD u otro sistema? ¿Esta administración es parte de las funciones de Banco Central o del proveedor?

Respuesta: La Administración de las cuentas es realizada por AD mediante la consola y otras herramientas, esta administración es realizada por el Banco y la MDS solo cuenta con algunos permisos para poder otorgar servicios específicos de su catálogo.

93. 7. Dimensionamiento por canal de ingreso. En documento indican 2500 tk + 500. Se solicita enviar estadísticas mensuales de cantidades por canal de contacto: ¿cuánto corresponde a llamadas, correos, portal, etc.?

Respuesta: Estadística de los últimos 6 meses respecto a los canales de contacto:

	Correo	Teléfono	Portal	Total Tickets
nov-21	68%	24%	8%	1878
dic-21	64%	28%	8%	1485
ene-22	63%	25%	12%	1498
feb-22	75%	17%	8%	1563
mar-22	69%	23%	8%	1703
abr-22	70%	21%	9%	1758

94. Bases Técnicas 8. ¿Para el acceso a aplicaciones y servicios, los agentes de MDS deben estar en el dominio y red de cliente?

Respuesta: Los agentes de MDS deben estar conectados en la red y dominio del Banco para entregar los servicios esperados.

95. 9. ¿Cuál es la duración del proceso de capacitación inicial para la MDS?

Respuesta: El Proveedor debe presentar dentro del plan de implementación un plan de capacitación como parte de la propuesta.

96. Bases Técnicas 10. ¿La capacitación Inicial para la MDS, será dictada por cliente o proveedor?

Respuesta: Debe ser dictada por el Proveedor con ayuda del Banco en la preparación del contenido.

97. 11. ¿Banco Central mantiene procedimientos documentos y manuales con los procedimientos y políticas de la MDS?

Respuesta: El Banco posee una Base de conocimiento con procedimientos.

98. Bases Técnicas 12. ¿El Banco proporciona el material de capacitación asociado a la herramienta ITSM?

Respuesta: El Banco provee material de capacitación en la herramienta ITSM.

99. 13. ¿Banco Central cuenta con una malla de formación?

Respuesta: El Banco no cuenta con una malla de formación.

100. Bases Técnicas 14. ¿Respecto del perfil de técnicos especialistas, ¿todos deben ser bilingües (español – inglés)?

Respuesta: No, en las especificaciones existen diferentes perfiles de técnico. El Técnico Senior requiere manejar idioma inglés, técnicos avanzados solo es deseable.

101. 15. ¿Además de la infraestructura de gestión telefónica, qué otros elementos de hw o sw debe incorporar el proveedor?

Respuesta: Sólo Teléfono celular para el contacto de los técnicos.

102. Bases Técnicas 16. - Referente a: Subcontratación, página 16, punto 12 indica “En este Proceso de Licitación, le estará prohibido a los Proveedores subcontratar la prestación de los Servicios solicitados”. ¿Se acepta que parte del personal pertenezca a una filial del holding del oferente?

Respuesta: No, no está permitido.

103. 17. - Referente a: Debe proveer además de un nivel de competencias ofimáticas, tecnológicas, de innovación y técnicas para todos los eventos, incidentes o requerimientos que puedan ser reportados por los usuarios o por el Banco.

Respuesta: No hay pregunta para responder.

104. Bases Técnicas 18. -Referente a lo indicado en página 22, punto VI: “Mantener un inventario actualizado en tiempo real, con una eficiencia del 95% de los materiales tecnológicos facilitados por el Banco y administrados por esta empresa considerando la figura de Bodega de paso, siendo esta empresa la responsable de las diferencias mientras tengan este control: ¿Esto debe ser manejado por un encargado de bodega asignado, quien,

en coordinación con el supervisor, debe cuadrar los números de stock definidos y asignados, además de controlar todo el manejo de inventario ya sea en nuestros sistemas de inventario, coordinación con Activo Fijo TI y con los usuarios”, favor enviar detalle del tipo y cantidad de este equipamiento que estará en bodega

Respuesta: El detalle de la bodega será entregado al proveedor adjudicatario.

105. 19. Referente a: “El Servicio también considera las condiciones de brindar soporte tecnológico en otras ubicaciones a las indicadas, en donde se realicen actividades del Banco, tales como conferencias, capacitaciones, u otros eventos que el Banco defina.” ¿Estas atenciones especiales serán siempre en RM?

Respuesta: Principalmente en la Región Metropolitana.

106. Bases Técnicas 20. ¿Cuál es la cantidad esperada de técnicos residentes por localidad?
Respuesta: Se espera disponer de técnicos residentes en las instalaciones de las oficinas centrales del Banco.

Actualmente se cuenta con nueve técnicos especialistas multitasking, un líder técnico, un supervisor, un bodeguero. Estos recursos trabajan presencialmente en el Banco y dedicados 100% al servicio, estos recursos por necesidades del Banco o de la continuidad del servicio pudiesen operar de igual manera de forma remota con la aprobación del Banco y/o por razones de fuerza mayor.

107. 21. ¿Sucursal el Quisco actualmente se atiende desde RM o cuentan con un residente para esa localidad?

Respuesta: Se atiende remotamente desde la Región Metropolitana a menos que exista una falla física que obligue a la atención presencial.

108. Bases Técnicas 22. Referente a: “El servicio se otorgará los días hábiles, de lunes a viernes, en horario de 08:00 a 20:00 Horas”, actualmente para cubrir este horario tienen sistema de turnos con ingresos diferidos?

Respuesta: Sí, en el servicio actual se maneja turnos para cubrir el horario del servicio.

109. 23. Referente a: “El servicio además debe considerar la opción específica de brindar soporte “On Demand” fuera de horario laboral indicado, esto coordinado y validado por su contraparte Banco y conforme a tarifa por hora especificada en este contrato. En caso de necesitarse, el Banco debe notificar con 48 horas de anticipación en temas normales y 24 Horas en temas urgentes.” ¿Este servicio on demand, sería para el servicio completo o solamente para atención en terreno?

Respuesta: Sería para los recursos necesarios acordado con el Banco, generalmente no es el servicio completo.

110. Bases Técnicas 24. Referente a: “El servicio será considerado con una dimensión de solicitudes de usuario en base de 2500 tickets mensuales con una holgura de 500 tickets adicionales” Favor indicar detalle del número, tipo y lugar de atención para los servicios que se transforman en atención de terreno, es decir que no solucionó la MDA.

Respuesta: Los tickets en terreno también son resueltos por la Mesa de Servicios,

111. 25. ¿Cuál es el Q de equipos, tipo y localidad a los cuales se les debe realizar mantenimiento? ¿Cada cuánto tiempo es la mantenimiento?

Respuesta: La Mantenición del servicio es mensual, el 98% esta ubicado en el edificio principal y el parque son 1200 equipos.

112. Bases Técnicas 26. Se indica que se solicita mantener inventario actualizado: ¿existe un inventario actualizado? De no existir, ¿el proveedor debe considerar un inventario físico inicial?

Respuesta: El inventario esta actualizado y es manejado por el proveedor.

113. 27. Se declara en las Bases que se requiere medición y reporte. ¿el Proveedor debe proporcionar la reportería de gestión, siendo el ITSM propio del Banco? En caso de que sea así, ¿el proveedor tendrá acceso a la data y como sería la transferencia de datos?

Respuesta: Las mediciones y reportes están configurados en la herramienta ITSM, aunque algunos indicadores deberán ser sacados del Contact Center en la nube que debe entregar el proveedor como encuestas EPA o datos de cumplimiento de llamadas, las personas que necesiten acceso a esta información para generar reportes tendrán el acceso o sábanas de datos según corresponda.

114. Bases Técnicas 28. ¿La transferencia de llamadas debe ser entre Skill de la mesa, entre personal interno del Banco, o llamados externos? Favor aclarar.

Respuesta: Las atenciones telefónicas son dadas por el First Call Resolution que tiene la MDS ya sea para atender o resolver en primera línea o para generar y derivar el ticket.

115. 29. ¿El escalamiento de tickets, es solo a través de la herramienta ITSM o puede ser a través de otros medios? De ser así, favor indicar cuales (ejemplo: a través de transferencias telefónicas)

Respuesta: El escalamiento es solo a través de tickets, aunque si hay servicios que pertenecen a la MDS puede que se escalen actividades a otros grupos resolutores.

116. Bases Técnicas 30. Referente a: Quien proporciona los equipos “Tecnológicos, Infraestructura y Otros” no se especifica si será Empresa, Banco o Ambos (Pag 61). Favor aclarar.

Respuesta: Tal como fue indicado en el punto 3.8.2 de plataforma tecnológica, los equipos tecnológicos e infraestructura son provistos por el Banco, los únicos elementos que debe considerar el Proveedor son el Contact Center en la Nube conectado a los números del Banco con toda su configuración y los celulares de los técnicos.

117. 31. Referente a: Quien proporciona la “Actualización de plataforma de HW”, no se especifica (Pag 61) si será Empresa, Banco o Ambos (Pag 61). Favor aclarar.

Respuesta: La actualización de la plataforma de HW es suministrada por el Banco.

118. Bases Técnicas 32. ¿Cuál es el plazo del contrato?

Respuesta: Ver respuesta a pregunta n°42.

119. 33. En referencia a la mesa de cierre, favor aclarar si ésta aplica sólo para los tickets que no son resueltos en primera instancia por la MDS.

Respuesta: La mesa de cierre aplica para todos los incidentes cerrados por la MDS.

120. Bases Técnicas 34. En referencia a la mesa de cierre, favor indicar plazo para ejecutar cierre automático cuando no haya sido posible contactar al usuario.

Respuesta: Eso se puede determinar en coordinación con el Banco la cantidad de contactos para poder ejecutar la resolución del ticket. Después del tercer contacto fallido, se puede realizar el cierre del ticket siempre indicando que el usuario puede volver a generarlo cuando lo necesite.

121. Documento: 90002662 Formulario Oferta Económica.docx

Pregunta: Favor aclarar, donde dice [moneda], ¿el proveedor puede elegir que moneda usar para cotizar, es decir entre pesos chilenos, UF o dólar?

Respuesta: Efectivamente el Oferente puede determinar la moneda en la que expresará su oferta.

122. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto del rol Supervisor MDS Empresa (pág. 23) es residente y dedicado 100% al servicio? ¿O puede estar remoto y realizar visitas periódicas al personal residente en Banco?

Respuesta: Se requiere de un supervisor residente y dedicado 100% al servicio.

123. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto del rol Líder Técnico (pág. 24) es residente y dedicado 100% al servicio? ¿O puede estar remoto y realizar visitas periódicas al personal residente en Banco?

Respuesta: Se requiere de un líder técnico residente y dedicado 100% al servicio.

124. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto de los perfiles de técnicos especialistas Senior o Avanzados (pág. 36) ¿Se requiere al menos incluir un perfil senior o basta que todos sean perfil avanzado?

Respuesta: Se requiere al menos 1 técnico especialista Senior.

125. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto del punto 3.5.1 Control y aseguramiento de Calidad, ítem IV (pág. 27) que dice “El servicio debe asegurar un buen clima de trabajo en el equipo, el cual debe medirse semestralmente entregando un informe a Banco y plan de acción”, favor especificar o dar un ejemplo de lo que espera Banco como método de medición o ¿es válido que el proveedor comparta su actual esquema de medición de clima empresa que realiza anualmente?

Respuesta: Sí es válido que el Proveedor proponga su esquema de medición de clima.

126. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto del párrafo “El Banco tiene absoluta libertad de poder redefinir los conceptos establecidos dentro de los KPIs definidos como los SLAs del servicio, así como puede sumar y considerar que la MDS atienda más servicios o que se sumen nuevas torres de servicios en el Banco que serían integradas a la herramienta ITSM” (pág. 47) ¿Es correcto entender que se revisará con el proveedor si estos cambios impactan en la capacidad de la dotación asignada al servicio?

Respuesta: Efectivamente esto se revisaría con el Proveedor.

127. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto del punto 3.7.1. Lugares de entrega del Servicio ¿Es correcto entender que será de cargo de Banco los costos de traslado a ubicación fuera de Santiago?

Respuesta: Los costos de traslado del personal de la Mesa de Servicios son de cargo del Proveedor, el Banco costeará los traslados de equipamientos.

128. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto del ítem Multas (pág. 66) ¿Es correcto entender que el monto de 5% o 10% es del valor mensual del servicio?

Respuesta: Es del periodo semestral. Esto ya está establecido en el contrato vigente, no obstante, en toda la vigencia del contrato no ha sido necesario aplicar multas.

129. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto Perfil de técnicos especialistas Senior o Avanzados (pág. 37) ¿Es el idioma inglés mandatorio para el técnico senior?

Respuesta: Sí, es obligatorio.

130. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto de Perfil Supervisor MDS (pág. 32) ¿Es imprescindible la certificación ITIL o basta con que tenga el curso realizado?

Respuesta: Si, es requerida la certificación.

131. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto de Perfil Líder Técnico MDS (pág. 40) ¿Es imprescindible la certificación ITIL o basta con que tenga el curso realizado?

Respuesta: Si, es requerida la certificación.

132. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto de 3.6.3. Líder Técnico y su función descrita en el “Ítem IX”. (pág. 39) ¿Cuál es el nivel de madurez de la base de conocimiento (documentación, actualización) y si se almacenan en la herramienta ITSM?

Respuesta: La base de conocimiento se encuentra en proceso de migración a la herramienta ITSM.

133. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto de Referente al Catálogo - Telefonía Móvil (pág. 60) ¿Cuál es el alcance del soporte asociado a Falla de Hardware? ¿Se requiere levantar casos a proveedor?

Respuesta: Sí deben levantarse casos con el Proveedor.

134. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto de 3.8.2. Plataforma Tecnológica (pág. 68) ¿Cuál es el alcance considerado para soporte de Televisores?

Respuesta: Revisar la correcta proyección de los equipos computacionales hacia el televisor.

135. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto de 3.6.10. Horas de Consultoría de servicios MDS (pág. 48) ¿Qué se espera de horas de consultoría?

Respuesta: Se espera poder contar con algún especialista certificado con conocimiento de problemáticas que superen el conocimiento de la MDS para colaborar en la solución de estos incidentes o requerimientos a solucionar.

136. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto de 3.7.1. Lugares de entrega del Servicio (pág. 50) ¿Entrega de servicio en sitios a acordar, considera visitas a usuarios en sus casas?

Respuesta: No están considerados visitas a domicilios particulares de usuarios.

137. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto de 3.1. Objetivos Generales (pág. 19) ¿Los tickets que se reciben de servicios generales, se deben transcribir manualmente a otra herramienta para que sean atendidos por el resolutor correspondiente?

Respuesta: Sí deben ser ingresados manualmente.

138. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto de 3.6.7. Niveles de Servicio SLA 3 (pág. 45) ¿Para el cumplimiento 100% se deben cumplir 2 indicadores diferentes? ¿O basta con cumplir uno de ellos?

Respuesta: Del 100% de las llamadas recibidas por la MDS, se debe cumplir con el % de llamadas atendidas no superando el umbral máximo de abandonos.

139. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Pregunta: Respecto de 3.6.7. Niveles de Servicio SLA 12 (pág. 46) ¿Cuál es la fórmula de cálculo o el procedimiento para medir el 99% de cuadratura del inventario?

Respuesta: Se contrasta los números de inventario que posee y entrega el proveedor con los datos que maneja nuestra UCP (unidad de control presupuestario) para revisar a la cuadratura de datos.

140. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

Personal con discapacidad física. Considerando que hay oferentes que tienen firmados con los colaboradores un acuerdo de confidencialidad en el cual nos comprometen a resguardar

y no divulgar sus datos. Por lo que al presentar un contrato o cualquier otra información de estos trabajadores se estaría incurriendo en falta. Ante esto, si el oferente cumple con el 1% de la ley 20.422 realizando sus declaraciones anuales obteniendo un certificado en la Dirección del trabajo (Comunicación electrónica ley n°2015), en el cual se identifica la cantidad de trabajadores de la empresa que cuentan con discapacidad. ¿Es factible presentar el certificado entregado por la Dirección del Trabajo, el cual contiene un código de verificación a pie de página para demostrar este criterio? Favor confirmar.

Respuesta: Si.

141. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

¿Cómo espera Banco Central que se acredite la política interna de discapacidad?, ¿Es suficiente una declaración jurada del Representante Legal?

Respuesta: Se espera que el Proveedor presente el documento interno en que se establezca e implemente su política de discapacidad.

142. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

¿Cómo espera Banco Central que se acredite la política interna de equidad de género?, ¿Es suficiente una declaración jurada del Representante Legal?

Respuesta: Se espera que el Proveedor presente el documento interno en que se establezca e implemente su política de equidad de género.

143. Documento: 90002662 Bases Mesa de Servicios VF.pdf

¿Cómo espera Banco Central que se acredite el porcentaje de mujeres contratadas?, ¿Es suficiente una declaración jurada del Representante Legal?

Respuesta: Si. Indicando el detalle suficiente para acreditar esa situación.

BASES ADMINISTRATIVAS

144. Garantías: 5.1. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato. Favor indicar cuáles son las causales que darán lugar al cobro de la garantía.

Respuesta: Las causales están indicadas en las cláusulas del Modelo de Contrato.

145. Garantías: 5.1. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato. Favor indicar si pueden ampliarse los plazos de procedimiento de cobro ante la eventualidad de ejecución de la boleta, en virtud del cual, el proveedor sea notificado del cobro y tenga la oportunidad de evacuar sus descargos en períodos de al menos 10 días.

Respuesta: No es posible acceder a lo solicitado.

146. Confirmar que el Contrato a suscribir entre las partes contendrá las disposiciones mutuamente acordadas. En consecuencia, solicitamos confirmar que la aceptación y conformidad a las bases de la Licitación no representa bajo ninguna forma un obstáculo y/o impedimento para que el Proveedor/Proponente pueda presentar y proponer todas las condiciones que estime pertinentes aun cuando éstas no estén consideradas en las bases de licitación o sean contradictorias con éstas en razón de sus intereses.

Respuesta: Favor referirse a la respuesta de la pregunta 53 precedente.

147. Los formularios y anexos que el Proponente deba presentar en razón de la Licitación ¿son susceptibles de ser modificados?

Respuesta: No es aceptado modificar los formularios.

148. Adjudicado el contrato ¿éste será susceptible de modificaciones para velar por el interés de ambas partes contratantes?

Respuesta: Favor referirse a la respuesta de la pregunta 53 precedente.

149. El contrato a suscribir entre las partes ¿contendrá las condiciones de la oferta emitida por el Proponente/Proveedor?

Respuesta: Favor referirse a la respuesta de la pregunta 53 precedente.

MODELO DE CONTRATO

150. SÉPTIMO: Término Anticipado del Contrato. Favor indicar para estos efectos, ¿qué se entenderá por incumplimiento grave del contrato? ¿Puede existir una numeración taxativa de causales a efectos de reducir la incertidumbre a este respecto? Ello considerando que, además del término propiamente tal, esta causal permite el cobro de la garantía.

Respuesta: Las causales están contempladas en las cláusulas del Modelo del Contrato.

151. DUODÉCIMO: Confidencialidad. ¿Puede establecerse que la información, para ser considerada como confidencial, debe encontrarse previamente rotulada por el titular de la misma como tal?

Respuesta: Así está contemplado en la cláusula respectiva.

152. Cláusulas TI ¿Puede el proveedor incluir cláusula de mitigación de riesgos, y otras relacionadas al rubro TI?

Respuesta: La única instancia para incorporar propuestas es ésta.

153. Límite de Responsabilidad. ¿Puede establecerse un límite de responsabilidad en virtud de la cual el proveedor solo sea responsable hasta un x% del valor total del contrato?

Respuesta: Favor referirse a la respuesta de la pregunta 83 precedente.

154. Referente a la gestión diferida tipo BACKOFFICE, ¿Qué horario de atención tendrá la campaña?

Respuesta: Eso no es mencionado en las bases.

155. Referente a la gestión online tipo INBOUND VOZ, ¿Qué horario de atención tendrá la campaña?

Respuesta: Eso no es mencionado en las bases.

156. Referente a la gestión diferida tipo BACKOFFICE, ¿es posible que nos compartan dato históricos de 3 meses como mínimo a nivel intervalo de 30 minutos? Que considere gestión realizada y tiempo de la gestión promedio del intervalo respectivo.

Respuesta: Lo requerido no es un servicio de Call Center, es una Mesa de Servicio.

157. Referente a la gestión online tipo INBOUND VOZ, ¿es posible que nos compartan datos históricos de 3 meses como mínimo a nivel intervalo de 30 minutos? Que considere transacción recibida, atendida y tiempo de la gestión promedio del intervalo respectivo.

Respuesta: Esto no es mencionado en las bases.

158. Referente a la gestión diferida tipo BACKOFFICE y variables para el cálculo de agentes, por favor determinar: %Contactabilidad, %Efectividad Exitosa y TMO (Tiempo medio operacional) meta control.

Respuesta: Esto no es mencionado en las bases.

159. Referente a la gestión online tipo INBOUND VOZ y variables para el cálculo de agentes, por favor determinar: %Nivel de Atención, Umbral de Atención, %Nivel de Servicio, Umbral de Servicio y TMO (Tiempo medio operacional) meta control.

Respuesta: Esto no es mencionado en las bases.

160. Para diferenciar gestiones, en relación a solicitudes GENERALES, ¿el promedio de atención por gestión en tiempo cuánto es? Favor indicar referencia en minutos u horas.

Respuesta: La Mesa de Servicios no atiende Servicios Generales.

161. Para diferenciar gestiones, en relación a solicitudes DEL NEGOCIO, ¿el promedio de atención por gestión en tiempo cuánto es? Favor indicar referencia en minutos u horas.

Respuesta: La Mesa de Servicio no atiende servicio de negocio.

162. Se menciona que previo aviso por parte del Banco se solicitará atención fuera de los rangos horarios y días establecidos, ¿es posible tener referencia de demanda para esos días o jornadas adicionales de trabajo? Esto con la finalidad de calcular los adicionales de gestiones.

Respuesta: Las solicitudes de servicio On Demand, no son habituales, varían de las actividades de borde que podrían suceder, siempre con previa coordinación con el Proveedor.

163. Por favor confirmar cual será el medio por el cual el Banco entregará las llamadas al postor. Confirmar si será una derivación por la red inteligente hacia un DID del postor, si el Banco trasladará sus líneas hacia la sede del postor o si se requerirá la habilitación de enlaces punto a punto para que por este medio las llamadas sean transferidas. Asimismo, confirmar si las llamadas serán entregadas usando protocolo SIP y cual será el codec a considerar, (G711 o G719).

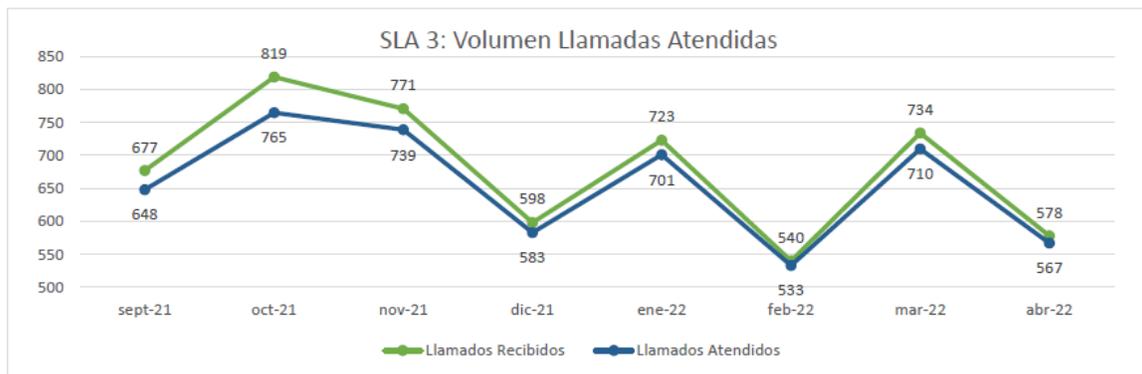
Respuesta: La conexión para las llamadas desde los números establecidos para el servicio, deben ser derivados a un número público que actuará como conexión entre estos números y el sistema de Contact Center en la Nube, considerando un sistema IVR para la recepción de las llamadas.

164. Para el caso de plataformas Cloud de Contact Center, por favor confirmar si el Banco considera válido habilitar la troncal SIP directamente desde sus instalaciones hacia la plataforma Cloud en la nube.

Respuesta: No se tiene considerado realizar la instalación de un troncal SIP, sino que se pretende incorporar un número público establecido para que las llamadas definidas desde los anexos definidos del Banco, sean derivadas a ese número público definido.

165. Por favor remitir datos sobre la cantidad de llamadas pico recibidas por intervalos de hora y el TMO de las llamadas a fin de poder dimensionar la cantidad de canales requeridos para el servicio.

Respuesta: Se adjunta cuadros con la cantidad de llamadas recibidas y atendidas de los últimos 8 meses. El TMO establecido actualmente es de 15 minutos máximo para resolución en primera línea.



166. Confirmar si el servicio requiere la habilitación de un IVR y si este tiene alguna característica de auto atención. De ser el caso, por favor remitir un diagrama del IVR.

Respuesta: Se debe implementar un sistema IVR para poder manejar los distintos números que posee la Mesa de Servicios, además permite generar mensajes de bienvenida, mensaje de espera, registro de buzón de voz, traspaso de la llamada a encuesta EPA, en otros servicios.

167. Confirmar que aplicaciones del Banco deberá utilizar la operación y cuál será el medio de acceso a las mismas (Internet o enlaces dedicados). Asimismo, por favor indicar cual es el ancho de banda a considerar por puesto para que las aplicaciones del Banco funcionen correctamente a fin de poder hacer un dimensionamiento correcto de los enlaces.

Respuesta: No se considera aplicable la pregunta.

168. Confirmar si existe un requerimiento mínimo de cara al hardware y software para las PCs que deberá usar los asesores de servicio a fin de que las aplicaciones del banco funcionen correctamente.

Respuesta: El equipamiento que utilizarán los técnicos será provisto por el Banco.

169. Confirmar si se requerirá solamente grabaciones de audio y cuál será el tiempo por el cual el postor deberá mantener el resguardo de los archivos. Así mismo, precisar si transcurrido dicho periodo, las grabaciones deberán ser enviadas al banco y bajo que medio.

Respuesta: Las grabaciones deben estar disponibles para poder consultar información y manejar el control de calidad de las llamadas, dirimir situaciones conflictivas y manejar el proceso de calidad del servicio, esto debe permitir la revisión de las llamadas en tiempo real.

170. Confirmar si los teleoperadores requerirán Microsoft Office para realizar su trabajo.

Respuesta: Los técnicos utilizarán equipamiento y software del Banco.

171. Confirmar si se requiere la atención solo de llamadas o si se espera incluir algún tipo de canal digital para complementar el servicio.

Respuesta: En las bases técnicas se indican cuáles son los canales de atención que incluye varios medios, se tiene considerado incorporar nuevos medios asegurando la omnicanalidad.

172. ¿Pueden trabajar extranjeros en la Mesa de Servicio del Banco Central?

Respuesta: Sí, teniendo su situación migratoria y de trabajo en regla.

173. Indicar periodo de tiempo de las capacitaciones iniciales de la Mesa de Servicio del Banco Central.

Respuesta: Debe ser dictada por el Proveedor con ayuda del Banco en la preparación del contenido durante el período de marcha blanca.

174. Las capacitaciones de la Mesa de Servicio del Banco Central pueden ser impartidas en modalidad online?

Respuesta: Sí.

175. Indicar requisito mínimo de experiencia para el Ejecutivo Back Office de la Mesa de Servicio del Banco Central.

Respuesta: Referirse al punto 3.6.2 del anexo A, donde indica el nivel de experiencia requerido en los técnicos especialistas.

176. Indicar requisito mínimo de estudios para el Ejecutivo Back Office de la Mesa de Servicio del Banco Central.

Respuesta: Referirse al punto 3.6.2 del anexo A, donde indica el nivel de estudios requerido en los técnicos especialistas.

177. Indicar conocimientos y habilidades mínimas que debe tener el Ejecutivo Back Office de la Plataforma de Atención al Cliente Nivel 0 de Transtecnia.

Respuesta: No se entiende la pregunta.

178. ¿Existe remuneración mínima propuesta para el Supervisor de la Mesa de Servicio del Banco Central? En caso de que así sea, enviar detalle.

Respuesta: No.

179. ¿Existe remuneración mínima propuesta para el Líder Técnico de la Mesa de Servicio del Banco Central? En caso de que así sea, enviar detalle.

Respuesta: No.

180. ¿Existe remuneración mínima propuesta para el Ejecutivo Técnico de la Mesa de Servicio del Banco Central? En caso de que así sea, enviar detalle.

Respuesta: No.

181. Además del Ejecutivo, Supervisor y Líder Técnico, ¿se requiere algún otro cargo en la Mesa de Servicio del Banco Central? Se ser así, indicar experiencia, estudios, habilidades y conocimientos del mismo.

Respuesta: Revisar bases técnicas en el anexo A.

182. Las capacitaciones iniciales de la Mesa de Servicio del Banco Central serán impartidas por el cliente o por el proveedor?

Respuesta: Debe ser dictada por el Proveedor.

183. Se requiere el cargo de Capacitador o Trainer para la Mesa de Servicio del Banco Central? Se ser así, indicar experiencia, estudios, habilidades y conocimientos del mismo.

Respuesta: Esto debe ser parte de las labores que debe brindar el Proveedor como proceso de capacitación y mejora continua del servicio.

184. ¿Existen exigencias mínimas tiene el perfil del monitor de calidad? (Evalúa las transacciones)

Respuesta: En las especificaciones no se habla de un concepto de Monitor de calidad.

185. ¿Existen multas ligadas al cumplimiento del indicador de calidad resultado de la muestra de monitoreo?

Respuesta: El cumplimiento de la calidad tiene directa relación con la medición de los SLA del servicio.

186. ¿Tienen contemplado realizar sesiones (reuniones) de calibración con calidad y operación del proveedor para asegurar el aplicado en el monitoreo?

Respuesta: Sí, todas las semanas.

187. Respecto a la pauta de calidad: ¿Es posible que el proveedor entregue una propuesta o ya existe un formato preestablecido?

Respuesta: El Proveedor debe entregar una propuesta que debe ser validada por el Banco.

188. ¿Existirá auditoría sobre el proceso de calidad?

Respuesta: Sí.

189. ¿Existe una exigencia mínima o requerimientos específicos respecto del tamaño de la muestra a evaluar?

Respuesta: Mínimo el 25% de la muestra.

190. ¿Existe una exigencia mínima o requerimientos específicos respecto de los ciclos de evaluación? Se toma como referencia 4 al mes.

Respuesta: Semanal, mensual, trimestral y anual.

191. ¿Cuentan con una web interna que permita realizar el monitoreo de transacciones o se acepta propuesta del proveedor?

Respuesta: No se entiende la pregunta.

192. En las bases de licitación se solicita un Gestor del servicio de Calidad, ¿es necesario que este cargo sea exclusivo para el servicio?

Respuesta: No es necesario que sea exclusivo para el servicio, pero sí que esté presente e involucrado en el servicio. Es parte de la propuesta el definir un modelo de operación de cómo se dará la gestión de calidad, la capacitación y la mejora continua.

193. ¿Actualmente cuentan con mallas para la formación inicial, o esta debe ser confeccionada por el área de formación de la Empresa?

Respuesta: No hay mallas de formación. Esta debe ser confeccionada por el Proveedor en colaboración con el Banco.

194. ¿Cuál será el ratio de trainer-ejecutivos para capacitación inicial, y cual para post inducción?

Respuesta: No se entiende a qué se refieren con trainer-ejecutivos y a qué se refiere con la post inducción.

195. ¿Cuánto es la duración en días del proceso de capacitación inicial?

Respuesta: Debe ser definido como parte del plan de implementación. Debe ser un proceso ágil y que entregue todo el conocimiento, para preparar tanto a los técnicos especialistas, el líder técnico y al supervisor para poder brindar el servicio.

196. ¿El proceso de capacitación inicial debe incluir OJT (proceso de práctica) y Certificación (proceso de evaluación y monitoreo de calidad) antes de dar por aprobados a los ejecutivos?

Respuesta: Efectivamente.

197. ¿La formación al primer grupo es impartida por el cliente contratante o por el proveedor?

Respuesta: No se entiende a qué se refiere con el primer grupo.

198. ¿Cuál debe ser el umbral de aprobación de la capacitación inicial porcentaje de 0 a 100%?

Respuesta: Debe cumplir con el 90% para aprobar.

199. Se requerirá boleta de garantía?, en caso de ser afirmativa la pregunta, por favor compartir, glosa, vigencia de la boleta, fecha inicio del servicio.

Respuesta: Favor referirse al numeral 5.1 de las bases y a la Cláusula Novena del Modelo de Contrato del Anexo B.

200. La boleta de garantía debe ser presentada de forma digital o presencial?

Respuesta: Dependerá del instrumento a presentar. Favor referirse al numeral 5.2 de las bases.

201. Por favor indicar porcentaje máximo de multas

Respuesta: Es un 20% del total del servicio recurrente.

202. Pág. 14 8.5 Evaluación Económica, letra C) Se solicita que las ofertas económicas se entreguen en UF.

Respuesta: El Oferente puede escoger la moneda para expresar los precios de la oferta económica.

203. Pág. 17 Anexo A, 1 ¿El ITSM utilizado será proactivanet? ¿Todo el licenciamiento para los diferentes roles será provisto por el Banco?

Respuesta: Sí, la herramienta ITSM es Proactivanet y el licenciamiento será provisto por el Banco.

204. Pág. 20 3.2 objetivos específicos Para cada canal tecnológico (teléfono, chat, correo, ITSM, teams, etc.) indicar la cantidad de solicitudes mensuales que se reciben.

Respuesta: Remitirse a respuesta a pregunta 93.

205. Pág. 22 Punto VI Se debe proveer el software de inventario y manejo de este (control de bodega)? ¿Quién es el responsable de proveer el hardware o licenciamiento? ¿El lugar físico para el manejo de inventario será provisto por el Banco?

Respuesta: El software de inventario lo proveerá el Banco, el lugar físico será provisto por el Banco.

206. Pág. 33 3.6.2 Técnicos MDS Especialistas ¿El servicio considera la toma remota de equipos a través de software? ¿De ser así quién provee el software de toma remota?

Respuesta: Los agentes de la MDS toman control remoto de los usuarios, actualmente se realiza a través de Team Viewer, herramienta que es provista por el Banco.

207. Pág. 37 Competencias técnicas ¿Cuál es el nivel de inglés que se requiere para el soporte?

Respuesta: Se requiere manejo de inglés bilingüe para el técnico senior y deseable para el técnico especialista.

208. Pág. 43 3.6.5 Gestión de service desk Favor confirmar que todo el equipo de mesa de servicio del proveedor (incluido el soporte telefónico) debe trabajar en instalaciones del Banco.

Respuesta: Sí, el servicio considera trabajo presencial en las instalaciones del Banco.

209. Pág. 45 SLA Para el cálculo del SLA 3, se considerará en la medición una situación de operación normal? ¿Qué sucede cuando existen incidencias que producen un peak de llamadas a la MDA y no es posible atenderlas todas?

Respuesta: Deben quedar fuera del cálculo los peak generados por incidentes masivos.

210. Pág. 48 3.6.10 HH de consultoría Se indica que el consultor para las HH de consultoría, será un consultor de SONDA. ¿Esto es un error en las bases o efectivamente se debe contratar un consultor de esta empresa para brindar el servicio de HH de consultoría?

Respuesta: Es un error de las bases, se debe considerar el consultor del Proveedor.

211. Pág. 50 3.7.1 punto VI Indicar cantidad de mantenciones preventivas y predictivas que se realizan al año para estas ubicaciones (balneario, estadio y Cumming)

Respuesta: Existen mantenciones preventivas 12 veces al año a un grupo acotado de computadores. Los computadores en el Balneario, Estadio y Cumming son atendidos de forma remota y reactivamente en caso de falla.

212. Pág. 50 3.7.1 lugares de entrega del servicio ¿En vista de la modalidad de teletrabajo, se debe prestar soporte en terreno en los hogares de los colaboradores del Banco o externos? ¿Cuál sería el alcance de ubicación de estas atenciones, solo RM por ejemplo?

Respuesta: El soporte en modalidad de teletrabajo es de forma remota a través de Team Viewer.

213. Pág. 50 3.7.1 lugares de entrega del servicio En caso que la respuesta anterior sea afirmativa, ¿quién debe proveer las facilidades e incurrir en los costos para proveer servicio de soporte en terreno en las casas de los colaboradores?

Respuesta: No aplica, no hay soporte en los domicilios particulares de los usuarios exceptuando el soporte remoto.

214. Pág. 51 3.7.1 El equipamiento para prestar el servicio (notebook, celular) y todos sus elementos de seguridad, como Antivirus, hardening etc. ¿Será provisto por el Banco?

Respuesta: Los elementos como el notebook, software necesario y accesos serán brindados por el Banco. El celular utilizado por los técnicos y los supervisores debe ser provisto por el Proveedor, al igual que los elementos de seguridad física.

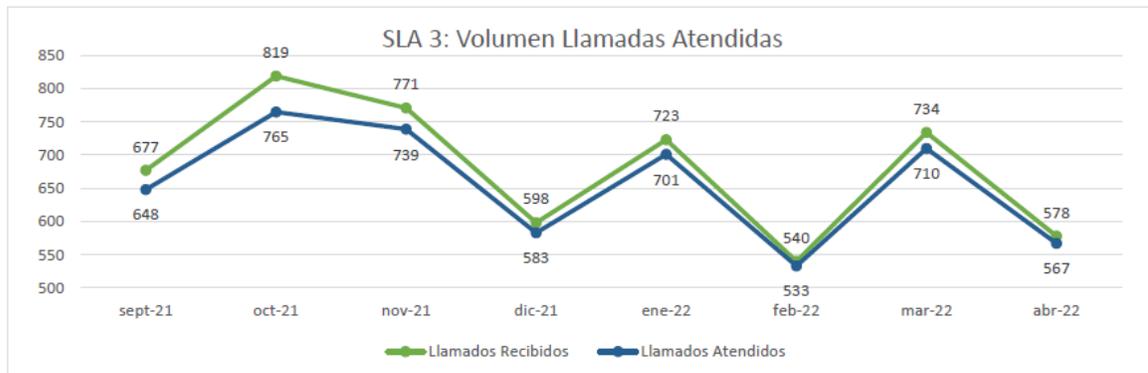
215. Pág. 54 3.7.4 Dimensionamiento del servicio. Favor enviar la estadística de tickets mensuales de los últimos 12 meses.

Respuesta: Se adjunta tabla con cantidad de tickets de los últimos 12 meses:

Mes	Cantidad de tickets
Mayo 2021	1606
Junio 2021	1405
Julio 2021	1695
Agosto 2021	1955
Septiembre 2021	1762
Octubre 2021	2226
Noviembre 2021	2602
Diciembre 2021	2020
Enero 2022	2136
Febrero 2022	2015
Marzo 2022	2370
Abril 2022	2328

216. Pág. 54 3.7.4 Dimensionamiento del servicio. Favor enviar la cantidad de llamados telefónicos (incluido los abandonos) recibidos mensualmente de los últimos 12 meses.

Respuesta: Se adjunta cuadro con los llamados recibidos y atendidos de los últimos 8 meses.



217. Pág. 54 3.7.4 Dimensionamiento del servicio. ¿En el caso de incorporar más servicios a la MDA, es factible reevaluar la cantidad de técnicos considerados en el servicio?

Respuesta: Sí, pero esto debe ser validado y ratificado por el Banco.

218. Pág. 54 Punto VIII ¿El Bot solicitado debe estar integrado con ProactivaNET, en este caso es posible incorporar el BOT posteriormente para realizar las labores de integración necesarias para que el BOT cumpla con lo requerido?

Respuesta: Esto no corresponde a un servicio requerido.

219. Pág. 54 Punto VIII ¿El Bot solicitado, debe ser incorporado mediante un chat Web, Teams, Whatsapp o algún otro medio?

Respuesta: No aplica.

220. Pág. 54 Punto VIII Es factible incorporar soluciones de BOTs de terceros y no desarrolladas exclusivamente por el adjudicado?

Respuesta: No aplica.

221. Pág. 56 3.7.5 Punto III. Para el servicio de Borrado de bajo Nivel, ¿el Banco dispone de los software necesarios para realizar esta labor de acuerdo a sus estándares de seguridad o debe ser provisto por la empresa adjudicada?

Respuesta: El software utilizado es provisto por el Banco.

222. Pág. 57 3.7.7 Punto II Para poder realizar el manejo de prioridades por anexo entrante es necesario realizar una integración entre el contact Center Cloud y la solución de telefonía que tenga el Banco. ¿El proveedor dispondrá del tiempo y apoyo suficiente por parte del Banco y su empresa de servicios de solución de ToIP para realizar esta labor de manera exitosa?

Respuesta: Así fue realizado al implementar el servicio y se contará con el apoyo por parte del Banco.

223. Pág. 58 Referente al catálogo Favor indicar la unidad de medida en que se encuentra el SLA (horas, minutos, etc.).

Respuesta: Horas y minutos.

224. Pág. 69 3.8.3 ¿El software proactivanet cuenta con APIs de conexión para realizar integraciones por ejemplo con Bots, Teams o la solución de Contact Center?

Respuesta: Sí.

225. Pág. 69 3.8.3 De ser afirmativa la pregunta. ¿El adjudicado contará con el apoyo del Banco y los administradores de proactivanet para realizar integraciones, pruebas de funcionamiento y puestas en producción de nuevas funcionalidades?

Respuesta: Si, pero debe ser ratificado y validado con el Banco.

226. ¿Banco Central solicita que los trabajadores de la empresa se encuentren acreditados mediante un portal para el ingreso a sus instalaciones?

Respuesta: Sí, el Banco cuenta con un portal de proveedores.

227. ¿Para el pago de los servicios, existirá una certificación especial a fin de validar el cumplimiento laboral y previsional para la respectiva liberación de la factura?

Respuesta: Si, favor referirse al segundo párrafo de la Clausula Sexta del Modelo de Contrato del Anexo B.

228. En cuanto al soporte presencial o en terreno ¿se presentan atenciones para ser trabajadas en altura? ¿Cuál es la altura máxima a considerar en estos trabajos?

Respuesta: Sí para el servicio de bodega, la altura máxima a considerar son 1,5 metros.

229. ¿Banco Central solicita al soporte presencial exámenes preocupacionales?

Respuesta: No.

230. ¿El soporte fuera de las dependencias del Banco, respecto al traslado debe ser de cargo de la empresa adjudicataria o el Banco Central asigna móviles para los desplazamientos?

Respuesta: Los costos de traslado del personal de la Mesa de Servicio son de cargo del Proveedor, el Banco costeará los traslados de equipamientos.

231. Respecto al kit de herramientas para el desarrollo de las atenciones presenciales, ¿existen herramientas específicas y que no se encuentren en nuestro kit de herramientas: Disco duro, atornilladores de precisión y de fuerza, pendrive, adaptador USB / SATA, alicate pelacable?

Respuesta: Debe ser provisto por el Proveedor.

232. ¿Solicitan elementos de protección personal específicos y que no se encuentre en nuestro kit de EPP: Mascarillas, alcohol gel, guantes desechables, amonio cuaternario, guantes de seguridad, zapatos de seguridad dieléctricos, antiparra, bloqueador solar?

Respuesta: Si se solicitan elementos de protección personal, que deben ser provistos por el Proveedor. De la lista indicada solo falta el Casco.

233. ¿En caso de que el Banco solicite un cambio de personal, se define un plazo (SLA) para su reposición o queda bajo la administración del proveedor?

Respuesta: El Proveedor debe contar con un pool de técnicos de reemplazo ya acreditados en el servicio para poder satisfacer la necesidad de reemplazo sin afectar los SLA definidos y la continuidad del servicio.

234. ¿Solicitan examen PCR a los trabajadores que participarán en el servicio presencial? En caso de ser un sí, ¿cada cuánto es la periodicidad del examen PCR?

Respuesta: No se solicita examen PCR.

¿La ropa corporativa de los trabajadores, requieren de alguna exigencia por parte del Banco Central? Nuestra empresa asigna indumentaria de trabajo como polera, camisa, pantalón y polar, todo con el respectivo logo corporativo.

Respuesta: La Empresa debe proveer la indumentaria de trabajo para el personal involucrado en el servicio, considerando polera, camisa, pantalón, polar, todo con el logo corporativo, manteniendo la vestimenta de tipo semi formal.

Bases de licitación:

4.1 Antecedentes administrativos:

236. 4.1.1.1 Proveedores personas jurídicas Chilenas: ¿Esta persona jurídica tiene que tener algún epígrafe específico (actividad empresarial)?

Respuesta: No.

237. 4.1.1.4 Declaración de Cumplimiento Técnico, Administrativo y Legal. ¿Cuáles son las características mínimas que debe tener ese cumplimiento Técnico, Administrativo y Legal?

Respuesta: Las que se indican en el formulario, incluyendo la Ficha Resumen.

238. 4.1.3 Antecedentes financieros ¿Es necesario que dicha persona jurídica tenga una antigüedad mínima en el país? En el apartado a se hace referencia a los años 20 y 21 pero no excluye específicamente empresas con menos años.

Respuesta: Es necesario que presente los antecedentes financieros de los años requeridos.

239. 4.3 Oferta económica. Dada la duración del contrato, ¿se debe incluir en el precio una previsión de los incrementos anuales correspondientes a la inflación o es un aspecto que se contempla de forma anual con las variaciones que correspondan?

Respuesta: El formulario de la presentación de la oferta económica permite al Oferente escoger la moneda en la que expresará su oferta. Si la expresa en pesos, la cláusula de precio del Modelo de Contrato del Anexo B contempla reajuste según la variación del IPC.

240. 5.1 Garantía Fiel Cumplimiento de Contrato ¿Cuál es el valor total del contrato?

Respuesta: Será el precio del Proveedor adjudicado.

241. ¿Puede la garantía ser remitida desde un banco Español?

Respuesta: No es posible.

242. ¿Es obligatorio que la persona jurídica tenga durante la duración del contrato al Banco Central de Chile como proveedor bancario de alguna forma?

Respuesta: El Banco Central de Chile no presta servicios bancarios a privados.

Objetivos Generales:

243. III. ¿Existe algún manual específico de certificación para ponderar las habilidades blandas y hacer un seguimiento concreto o es el proveedor quien tiene que promoverlo?

Respuesta: Es el Oferente quien tiene que proveerlo.

244. IV. ¿Cuáles con esas competencias ofimáticas, tecnológicas de innovación y técnicas? ¿existe un mínimo deseado específico?

Respuesta: Por favor referirse para cada uno de los perfiles a las bases técnicas donde se especifica las competencias y conocimiento base que debe tener cada una de las personas consideradas en el servicio.

245. V. ¿los mecanismos de control tienen que generarse a través de algún aplicativo o desarrollo específico?

Respuesta: Los mecanismos de control deben ser provistos por el Proveedor y hablan concretamente del proceso completo, no específicamente de un aplicativo. Esto debe ser acordado y validado por el Banco.

Requerimientos del servicio:

246. ¿Podrían decirnos aproximadamente la relación exigida de material de limpieza de equipos y las herramientas necesarias? Tipo y cantidad.

Respuesta: Deben mantener un stock de elementos de limpieza para el equipamiento que debe ser repuesto semanalmente a demanda. Los elementos necesarios deben ser propuestos por el Oferente y validados por el Banco.

247. 3.5.1 Control y aseguramiento de Calidad ¿Existe una bolsa de horas específica para dedicar al seguimiento de la calidad?

Respuesta: Esto debe ser parte de la propuesta respecto del modelo de operación del servicio.

248. ¿Qué ítems debe contener como base el informe semestral de clima laboral? ¿tiene que ser mediante un soporte o canal específico?

Respuesta: Esto debe ser definido por el Proveedor, midiendo completamente el clima de todo el servicio. No se entiende la segunda consulta.

249. 3.6.7 Niveles de servicio (SLA) En caso de que el Banco decida redefinir los SLA's de servicio ¿Cuál es el plazo previsto de adaptación sin la aplicación de penalizaciones?

Respuesta: Esto se debe manejar en coordinación con el Banco, poniendo como tope máximo un mes dependiendo de el o los servicios.

250. 3.6.11 Certificaciones ¿Es imprescindible que al inicio de la operación se cumpla con todas las certificaciones solicitadas o es posible presentar un modelo de certificación ongoing?

Respuesta: En los perfiles que es exigible la certificación, debe ser al inicio, en los roles deseables podría ser on going.

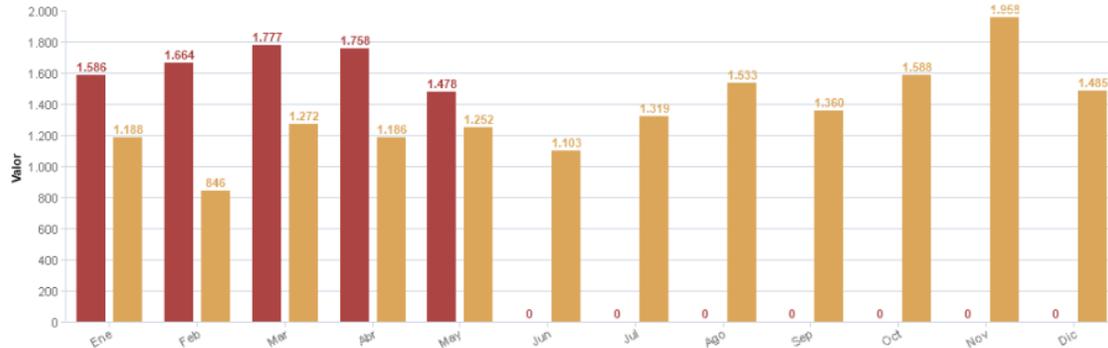
251. 3.7.4 Dimensionamiento del Servicio ¿Podrían facilitarnos los tiempos medios de gestión de cada tipología de Tickets por nivel? Para la mejor optimización de los recursos necesitaríamos curvas diarias por franjas horarias, semanales y mensuales, así como conocer si existe cualquier tipo de pico de actividad adicional de forma recurrente durante el año.

Respuesta: Adjuntamos imagen de Dashboard respecto a la distribución anual de la demanda.

Distribución anual de la demanda



Distribución de las incidencias / peticiones creadas por mes y año actual y anterior



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Valor	%
■ 2022	1.586	1.664	1.777	1.758	1.478	0	0	0	0	0	0	0	8.263	33,93
■ 2021	1.188	846	1.272	1.186	1.252	1.103	1.319	1.533	1.360	1.588	1.958	1.485	16.090	66,07
Total	2.774	2.510	3.049	2.944	2.730	1.103	1.319	1.533	1.360	1.588	1.958	1.485	24.353	100,00

252. ¿Es necesario contemplar la subrogación del personal actual en todo o parte del equipo?, En caso afirmativo necesitaríamos una relación de los perfiles, salarios, jornada y cualquier condición de mejora adicional del contrato particular.

Respuesta: No, no es necesario.

253. ¿Qué tipo de gestiones se hacen en Back office? ¿Qué volumetría Hora/día/semana/mes año?

Respuesta: No se entiende la referencia a gestiones de back office. Si es a lo mencionado en las bases no aplicaría.

254. ¿Cuál es el ASA habitual en el servicio? Average speed to Answer

Respuesta: En el Banco se le conoce como TMO y está definido como máximo 15 minutos para resoluciones en primera línea.

255. ¿Pueden los agentes trabajar en modo mutiskill Front/back?

Respuesta: Sí.

256. ¿Existe un aplicativo específico para el control y SLA de las tareas de Backoffice? ¿O es dentro del mismo ITSM?

Respuesta: Dentro del mismo ITSM.

3.7.5 Manejo de información Segura

257. ¿Cuáles son los mecanismos de resguardo y control necesario mínimo en el manejo de activos del Banco? ¿Algún tipo de protocolo de seguridad y cifrado específico?

Respuesta: El Banco dispone de plataformas de control de información.

3.7.7 Infraestructura de Contact Center en la nube

258. ¿La plataforma de Contact center en la nube deberá tener usuarios distintos a la MDS como técnicos como los de la Operación de Servicios TI o Soporte Nivel 3? ¿en caso afirmativo cuantas licencias adicionales hay que contemplar?

Respuesta: Debe ser considerado las licencias de los técnicos, líder técnico, supervisor, gestor de calidad y al menos 2 a 3 perfiles para los encargados de Operación de Servicios Tecnológicos del Banco.

3.7.11 Personas, Roles y Experiencia

259. ¿Existe la posibilidad de subcontratación de perfiles de forma temporal con empresas específicas de trabajo Temporal?

Respuesta: No es posible la subcontratación.

260. ¿Existe un manual previo de capacitación de agentes?

Respuesta: No existe creada una malla de capacitación.

261. ¿Cuántas horas anuales mínimas es necesario contemplar para la formación continua de agentes?

Respuesta: Esto debe ser parte del plan propuesto por el Proveedor.

23 de mayo de 2021

Departamento de Adquisiciones