

**CONSULTAS LICITACIÓN 90002729**  
**“SERVICIO ADMINISTRACIÓN PLATAFORMAS CIBERSEGURIDAD ON-SITE”**

De acuerdo al calendario del proceso de Licitación 90002729, a continuación, se presentan las consultas recibidas con sus respectivas respuestas.

1. Anexo Técnico: El horario 5x8, ¿pueden definir un horario detallado, puede ser 09 a 18:30 por ejemplo?

*Respuesta: El horario es de 8:30 a 18:00 de Lunes a Viernes, con posibilidad de trabajar fuera de hora en caso de ser necesario.*

2. Anexo Técnico: La posibilidad de que opere fuera de horario, ¿existe cantidad de HH definidas mensuales para tal fin o se basa en las legales permitidas?

*Respuesta: No existe un número, pero es solo en casos de actividades programadas o en caso de incidente en el que se necesite apoyo adicional y serán programadas o avisadas formalmente a la empresa.*

3. Anexo Técnico: Al hablar de otras solicitudes de apoyo bajo demanda, ¿aplica sólo para ámbitos de ciberseguridad, pueden definir algunas de ejemplo?

*Respuesta: Efectivamente, por ejemplo, extraer información desde plataformas para auditorías.*

4. Anexo Técnico: Por concepto de vacaciones y/o reemplazo de un especialista, ¿se puede hacer rebalse con nuestro servicio continuo de administración y soporte de 8x5 mediante gestión de ticket y SLA definidos?

*Respuesta: No, siempre deben existir 2 administradores on-site dedicados al Banco, por lo que la empresa deberá considerar los backups respectivos para que esto se cumpla.*

5. De Bases: Punto Garantía. Favor validar que la Póliza de Garantía es una vez adjudicado el servicio, por cumplimiento de contrato.

*Respuesta: Se confirma que la entrega de la Garantía le corresponde al adjudicatario, junto con la firma del Contrato.*

6. Económica: Favor validar el pago del Servicio será por mes vencido o anticipado.

*Respuesta: Tal como se señala en la Cláusula Quinta del Modelo de Contrato (Anexo B de las Bases), el Banco pagará el valor del Servicio por mensualidades vencidas.*

7. 2.1.8 aumento de cobertura de productos de ciberseguridad: ¿a qué se refiere con aumento de productos?

*Respuesta: En realizar la instalación de agentes o software de seguridad en equipos nuevos, desactualizados o que presenten algún problema con sus respectivas plataformas.*

8. ¿Cuándo espera partir con el servicio de administración Onsite, considerando que debe existir un plazo de búsqueda de los recursos?

*Respuesta: El servicio debiera estar operando a partir del 2 de enero de 2023.*

9. Se espera de ser posible recibir más información de las plataformas a administrar, tales como: versión, cantidad de usuarios, fin de licenciamiento etc.

*Respuesta: El licenciamiento no aplica, ya que eso lo proporciona el Banco. Las versiones y detalles se podrán entregar al adjudicatario.*

10. ¿Existe actualmente administración de las plataformas declaradas en las bases técnicas?

*Respuesta: Si.*

11. ¿Se espera algún cambio o migración de las plataformas declaradas en un corto o mediano plazo?

*Respuesta: No.*

12. ¿El servicio requiere un SDM que sea quien focalice y gestione todas las solicitudes del Banco hacia el personal, o se realizarán directamente hacia un sistema de tickets dispuesto por el Banco?

*Respuesta: el Banco posee un sistema de sistema de tickets para los requerimientos desde la mesa de ayuda y una plataforma interna para revisión de casos desde el SIEM. Lo demás será solicitado directamente a los administradores.*

13. ¿El Banco permite en sus flujos de operación, un sistema de gestión de tickets externos (del proveedor) como método complementario a su sistema de gestión de casos?

*Respuesta: No es necesario.*

14. Para qué situaciones y bajo qué frecuencia se estima que el Banco requerirá atención fuera del horario 5x8:

- a. Incidentes operacionales atribuibles a las plataformas
- b. Incidentes por ciberataques
- c. Requerimientos (ABM)
- d. Cambios

*Respuesta: Podría llegar a ser todas las anteriores.*

15. ¿En el plano del cumplimiento de las jornadas laborales legales, las atenciones fuera del horario 5x8, pueden ser realizadas por personal del proveedor distinto al dispuesto de planta para este servicio?

*Respuesta: Deben ser entregadas por las mismas personas que estén de planta para el servicio, ya que las actividades fuera de horario serán solicitadas formalmente por correo.*

16. ¿En el mismo punto anterior, los pagos por concepto de horas extraordinarias serán de cargo del proveedor o del Banco?

*Respuesta: Del proveedor.*

17. ¿En el caso que el personal dispuesto para el Banco, haya sido requerido para trabajos fuera de horario hábil, el Banco compensará estos tiempos al día siguiente hábil o requerirá que el proveedor contemple reemplazos?

*Respuesta: El Banco compensará los tiempos.*

18. ¿La provisión de computadores, mouse, monitores, teléfonos celulares, será entregada por el Banco o el proveedor?

*Respuesta: El Banco facilitará un notebook para conexión hacia su infraestructura, para cada administrador.*

19. ¿En el caso de trabajos nocturnos o de inicio de madrugada, el transporte de taxis, será de cargo del Banco o del proveedor?

*Respuesta: Del proveedor.*

20. Bases Técnicas, punto 8.4, Evaluación Técnica Tabla N°1 Factores a evaluar. Punto 3 de la Tabla, Respecto al contrato vigente de los Colaboradores. ¿Debe cumplir algún periodo mínimo de antigüedad en la empresa el o los colaboradores?

*Respuesta: No se establece.*

21. Bases Técnicas, punto 2.1 Responsabilidades de los Administradores On-Site, sección Punto 2.1,1 Respecto a las solicitudes, ¿pasarían por un sistema de ticketera propio del Banco o se debe disponibilizar plataforma? ¿Existen SLA en los mismo? Se pueden indicar en esta etapa.

*Respuesta: el Banco posee un sistema de sistema de tickets para los requerimientos desde la mesa de ayuda y una plataforma interna para revisión de casos desde el SIEM. Lo demás será solicitado directamente a los administradores. Los SLA son los internos que maneja el Banco, dada la entrega del servicio.*

17 de noviembre de 2022  
Departamento de Adquisiciones