CONSULTAS LICITACIÓN 90004380
"SERVICIO DE MANTENCIÓN Y SOPORTE GESTIÓN DE RIESGOS (RSA ARCHER GRC)"

De acuerdo al calendario de las bases del proceso de Licitación 90004380, a continuación se presentan las consultas recibidas con sus respectivas respuestas.

1. Oferta Técnica. ¿El Banco requiere en esta oferta la cotización por la renovación anual de la licencia de los módulos vigentes? ¿O únicamente por el servicio?
Respuesta: La licitación considera sólo los servicios requeridos, no incluyendo la renovación de licencias.

2. Oferta Económica. La facturación del mantenimiento a la licencia perpetua de Archer del Banco Central se realiza de forma anual porque así nos lo establece el fabricante, mientras que el Servicio de horas solicitadas a si se puede facturar de forma mensual. ¿Acepta el Banco estas condiciones?
Respuesta: El servicio de soporte se paga de forma mensual, según lo establecido en las bases en Anexo B "Modelo de Contrato a Suscribir" Cláusula Quinta. Se reitera que la licitación no considera la provisión de licencias.

3. Oferta Técnica. Las soluciones de Archer se comercializan por Casos de Uso, no por Módulos. Actualmente la licencia de Archer del Banco incluye 11 Casos de Uso que ya contemplan las potencialidades solicitadas. ¿Nos pueden confirmar que adicional a la renovación del mantenimiento a la licencia y las horas de servicio solicitadas, también se requiere el proyecto de servicios profesionales para la implementación de las funcionalidades de Proyectos de Riesgos, Eventos de Pérdida y Verificación de Controles?
Respuesta: Se confirma que se requiere la implementación de las funcionalidades según lo indicado en Anexo A Especificaciones Técnicas numeral III. Tipos de Servicios, letra ii. Se reitera que la licitación no considera la provisión de licencias.

4. Oferta Técnica. Si es afirmativa su respuesta a la pregunta anterior, ¿Qué modelo de servicio espera el Banco para la implementación de las potencialidades solicitadas?
a) Tiempo y Materiales
b) Precio Fijo
Respuesta: Se espera que la propuesta de oferta técnica incluya al menos los aspectos incluidos Anexo A Especificaciones Técnicas numeral IV.1 junto con aquellas actividades que el proveedor estime convenientes, todo valorizado conforme a lo establecido en el formulario de presentación de oferta económica (precio fijo). Favor revisar este formulario en Ariba.

5. Oferta Técnica. ¿Podrían detallar los requerimientos y expectativas de la implementación de Proyecto de Riesgos?
Respuesta: El objetivo es disponibilizar un repositorio para gestionar los riesgos de los proyectos que permita mantener identificados, evaluados y tratados los riesgos.

6. Oferta Técnica. ¿Podrían detallar los requerimientos y expectativas de la implementación de Eventos de Pérdida?
Respuesta: El objetivo es disponibilizar un repositorio para documentar y administrar los eventos de pérdida, capturando el impacto del evento, la fuente de detección, los factores de control, los análisis de la causa raíz y las actividades de reparación.

7. Oferta Técnica. ¿Podrían detallar los requerimientos y expectativas de la implementación de Verificación de Controles?
Respuesta: El objetivo es disponibilizar un programa de verificación de la implementación de controles que permita revisar su diseño y evaluar su efectividad.

8. Oferta Técnica. ¿Se pueda otorgar una prórroga para la entrega de propuestas al día 15 de mayo de 2023, hasta las 14:00 horas.?
Respuesta: No es posible. Considerar que la publicación de las respuestas a consultas se adelanta dos días hábiles. El Portal aceptará ingreso de ofertas a partir de las 9:00 AM del viernes 28 de abril.

9. Oferta Técnica. El mantenimiento vigente de la licencia de Archer del Banco expira el día 25 de julio de 2023. Aunque el contrato se firme en el mes de agosto con el proveedor adjudicado, el mantenimiento comenzará a correr a partir del 26 de julio de 2023. ¿Este es de entendimiento del Banco?
Respuesta: Conforme al calendario de actividades la firma del contrato está prevista para el 12/06/2023, mientras que el inicio del contrato está previsto para el 01/08/2023. La renovación de la licencia no es parte del alcance de esta licitación.

10. Oferta Técnica. Si el Banco pretende obtener un precio total más bajo por la renovación del mantenimiento a la licencia de Archer, ¿Podemos proponer un contrato de renovación multianual a 3 o más años con pagos anuales para obtener mejores condiciones por parte del fabricante? (En las bases se mencionan 1, 4 y 5 años, pero no queda claro cuáles ofertas espera el Banco).
Respuesta: La renovación de la licencia no es parte del alcance de esta licitación.

11. Oferta Técnica. ¿Podría el Banco contratar la renovación del mantenimiento a la licencia perpetua de Archer a un proveedor y los Servicios de Soporte, Implementación y Mejoras a otro proveedor?
Respuesta: Efectivamente porque la renovación de la licencia no es parte del alcance de esta licitación.

12. Oferta Técnica. ¿Qué versión de Archer tiene el Banco en los distintos ambientes/instancias?
Respuesta: Actualmente está instalada la versión 6.12 P3 HF1.

13. Oferta Técnica. ¿Con cuántos ambientes/instancias de Archer cuenta el Banco?
Respuesta: 2 ambientes, Desarrollo y Producción.

14. Oferta Técnica. ¿Qué versión de MS Windows Server tienen las máquinas virtuales donde está instalado Archer?
Respuesta: Windows Server 2019.

15. Oferta Técnica. ¿Las horas solicitadas para el servicio de soporte, son solo para soporte ante eventuales incidentes relacionados a la plataforma de Archer, o también se contemplan para la implementación de las potencialidades solicitadas?
Respuesta: Las horas del servicio se soporte son aparte según lo indicado en Anexo A Especificaciones Técnicas numeral III. Tipos de Servicios, letra i. Las horas para la implementación de las potencialidades solicitadas se cotizan como otro servicio conforme a lo indicado en el formulario de presentación de oferta económica.

16. Oferta Técnica. Para los tiempos de Solución en los SLAs requeridos dependeremos en algunos casos de la respuesta de Soporte Técnico del fabricante, mismo que únicamente maneja tiempos de respuesta, no maneja tiempos de solución ya que no es posible determinar en todos los casos la causa raíz del problema dentro del tiempo de solución esperado, más aún, si se trata de un "bug" en el código de la aplicación, se deberá esperar a la resolución por parte del fabricante. ¿Está de acuerdo el Banco con este enfoque?
Respuesta: El proveedor deberá dar respuesta según lo indicado en la tabla de criticidad de la falla incluida en Anexo A Especificaciones Técnicas numeral V. Requerimientos de los Servicios de Soporte, letra f. informando el diagnóstico de la falla.
En caso de tratarse de fallas cuyo origen sea el fabricante, deberá ser informado al Banco, la que será calificada a juicio exclusivo del Banco.

17. Oferta Técnica. ¿En qué estándares o marcos de referencia está basada la gestión de riesgos del Banco (COSO, COBIT, BASILEA, ISO31000, ISO27001, ISO22301, metodología propia, etc.)?
Respuesta: El marco de referencia considera las mejores prácticas de COSO ERM, Basilea, ISO31000, ISO 27001, ISO 22301 y estándares de la banca central mundial.

18. Oferta Técnica. ¿Acepta el Banco a que los servicios sean ejecutados 100% en modalidad remota? Para considerarlo en el dimensionamiento del esfuerzo de nuestra propuesta.
Respuesta: Se espera que reuniones y/o actividades claves sean realizadas en forma presencial, lo que será comunicado formalmente con anticipación por el Banco.

19. Oferta Técnica. El nivel de especialización de los consultores para el grado de madurez y el éxito que el Banco espera del proyecto es escaso en Chile. Para no cerrar este proceso licitatorio a menos de 3 participantes, ¿Permite el Banco la subcontratación de los Servicios solicitados para garantizar la calidad de los entregables?
Respuesta: Se acepta la subcontratación, situación que el proveedor deberá informar en su propuesta, y se modifica la Cláusula Décimo Novena del Modelo de Contrato, sustituyendo su segundo párrafo por el siguiente:

> *De acuerdo a las características de las obligaciones que la Empresa asume por el presente contrato, y si ello fuere factible y técnicamente conveniente, podrá subcontratar el cumplimiento de algunas de dichas obligaciones, siempre que lo haya declarado en su oferta técnica y haya sido aceptado por el Banco. En todo caso, los servicios subcontratados no podrán corresponder a servicios propios de la esencia y naturaleza de las obligaciones que asume en virtud de esta contratación. Asimismo, por la tal subcontratación no cesa, en caso alguno, la responsabilidad de la Empresa por la administración, calidad, garantía de trabajos, materiales, elementos y componentes; el cumplimiento de plazos y de los pagos que como Contratista pueda adeudar a los Subcontratistas, así como de los impuestos de cualquier naturaleza que los pueda gravar, y del cumplimiento de las leyes en la forma que la Empresa está obligada con el Banco, en especial, y siempre que ello sea pertinente, de la legislación laboral.*

20. Oferta Técnica. ¿Está interesado el Banco en recibir una propuesta de migración a Archer SaaS (Software como Servicio)?
Respuesta: No es parte del alcance de esta licitación.

21. Oferta Técnica. Para la implementación de las funcionalidades de Proyectos de Riesgos, Eventos de pérdida y Verificación de controles, se espera utilizar la funcionalidad "de caja" / "Out Of The Box" de la solución? ¿O por el contrario, se espera un esfuerzo de personalización y parametrización? En caso de ser esta última opción, ¿podrían indicarnos cuáles son las metodologías sobre las cuales se basan cada uno de esos temas?
Respuesta: Se espera que la propuesta de oferta técnica incluya al menos los aspectos incluidos Anexo A Especificaciones Técnicas numeral IV.1 junto con aquellas actividades que el proveedor estime convenientes, todo valorizado conforme a lo establecido en el formulario de presentación de oferta económica. La metodología se basa en el marco de referencia indicado en respuesta a la consulta N°17 de este documento.

22. Antecedentes Financieros. Al ser una SPA, ¿los Estados Financieros requeridos del año 2021 y 2022 es obligatoria la presentación en IFRS? ¿O qué condiciones tiene que cumplir los estados financieros requeridos’
Respuesta: No es obligatoria la presentación de los EEFF bajo el estándar IFRS. Sólo se requiere Balance General y Estado de Resultados clasificados. La estructura financiera similar a la normada por la Comisión para el Mercado Financiero es referencial.

23. Evaluación Técnica. La experiencia de 3 años puede considerarse por servicios brindados a países fuera de Chile.
Respuesta: No existen restricciones, sin embargo, la experiencia debe ser comprobable.

24. Otros aspectos. ¿Existe un proceso de puja en este proceso? O se adjudicará directamente al proveedor de menor valor.
Respuesta: Se seleccionará al Proveedor que presente la Oferta Económica final (re oferta) con el Precio Total más bajo, entendiendo como Precio Total a la sumatoria señalada en la letra b del numeral 9.4 de las Bases.

25 de abril de 2023
Departamento de Adquisiciones