



BANCO CENTRAL DE CHILE

CONSULTA AL MERCADO N°20000041 Solución IT Service Management

I. Objetivo

El Banco requiere realizar consultas al mercado por la eventual adquisición de una solución IT Service Management (ITSM), para lo cual requiere un mayor nivel de información relacionado con características de la solución en modalidad SaaS y On Premise.

II. Plazo y forma de envío de respuestas

Los proveedores interesados en participar en este proceso de Consultas al Mercado, deberán enviar sus respuestas a las consultas detalladas en el numeral IV de este documento, hasta el día **16 de febrero de 2018**, a los siguientes correos electrónicos: cguajard@bcentral.cl con copia amashini@bcentral.cl, indicando en el asunto **RESPUESTA: 20000041 Consulta Solución ITSM**.

Una vez evaluadas las respuestas, el Banco podrá citar individualmente a los proveedores participantes, o parte de ellos, a una reunión para complementar o aclarar de forma presencial algunos aspectos específicos del servicio, reunión que será confirmada a más tardar el jueves 21/02/2018 y realizada entre los días 22/02/2018 y 26/02/2018.

III. Consideraciones adicionales

- Se hace presente que este proceso de Consultas al Mercado no constituye una Cotización, por lo que los Proveedores deben abstenerse de enviar propuestas económicas.
- Esta solicitud se efectúa sólo para efectos informativos y no compromete en ningún caso al Banco Central de Chile para adquirir o contratar los Productos y/o Servicios individualizados.
- En caso de que el Banco Central de Chile requiera la adquisición o contratación de estos Productos y/o Servicios, se iniciará un Proceso de Cotización o Licitación a través de su Departamento de Adquisiciones.



BANCO CENTRAL DE CHILE

IV. Consultas a responder

IV.1. Preguntas para la solución en modalidad Cloud

1. Funcionalidades

Indicar cuáles son las principales diferencias funcionales que provee la opción Cloud respecto de la opción On-Premise, si las hubiera. Detallar.

2. Integración con Active Directory (AD)

Se requiere que la solución se integre con el AD del Banco exponiendo la menor cantidad de información posible hacia Internet.

Considerando lo anterior, detallar los distintos mecanismos utilizados por la solución para su integración con AD, así como indicar qué tipo de información sería la expuesta. Detallar.

3. Integración con herramientas de autenticación en la nube.

Indicar si la solución es capaz de integrarse con herramientas de autenticación en la nube, tales como Microsoft Azure, Amazon Web Services, u otros. Detallar.

4. Integración con otros servicios y aplicaciones.

¿Qué mecanismos de integración dispone la solución para integrarse con otros servicios y/o aplicaciones tales como MS Exchange 2013, WhatsApp, SCCM entre otras?

5. Portal de autoatención

La herramienta debe proveer un portal de autoatención para los usuarios finales. Confirmar. Dado lo anterior, y considerando la integración con AD, el usuario debe poder autenticarse sin tener que ingresar sus credenciales, utilizando para ello la información de la sesión Windows abierta.

Indicar los mecanismos con que cuenta la solución para proveer esta funcionalidad.

6. Confidencialidad de la información

Indicar qué mecanismos utiliza la solución para asegurar la confidencialidad de la información almacenada en la solución, en custodia, y para el tránsito de la información entre el browser y el servidor. Detallar.

7. Administración y custodia de las llaves de encriptación

Relacionado con el tema de la confidencialidad de la información, indicar si es posible que el Banco sea quien administre y custodie las llaves de encriptación en caso que se haga.

8. Propiedad de los datos

Indicar si la empresa cuenta con acuerdos de confidencialidad de la información (NDAs) almacenada en la solución, y si dichos acuerdos operan bajo la jurisdicción chilena. Detallar.



BANCO CENTRAL DE CHILE

9. Niveles de servicio (Disponibilidad)

Indicar cuáles son los valores correspondientes al uptime de la solución, y en caso de una catástrofe mayor, cuáles son los tiempos y puntos de recuperación (RTO y RPO), que la empresa compromete contractualmente. Indicar en cuales antecedentes y/o certificaciones se fundamenta lo anterior.

10. Niveles de servicio (Tiempo de respuesta)

Indicar si la solución compromete un tiempo de respuesta máximo para las distintas transacciones que se realicen. Indicar en cuales antecedentes y/o certificaciones se fundamenta lo anterior.

11. Niveles de servicio (Soporte)

Indicar cuáles son los canales de soporte que provee la solución y los tiempos de respuesta y de mitigación comprometidos. Indicar si hay certificaciones de los sitios en donde reside la solución que avalen lo anterior.

12. Actualización de la solución

Indicar cuál es el protocolo establecido para la realización de mantenencias y upgrades de la solución de modo de afectar de la menor forma posible su normal funcionamiento. ¿Se considera un período previo de pruebas? ¿Cuál es el tiempo promedio que toma efectuar un upgrade de versión?

13. Arquitectura de la solución

Indicar cuál es la infraestructura con que cuenta la solución para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos. ¿Es una arquitectura multi-tenant? Detallar. Indicar cuál o cuáles son los sitios Cloud en donde la solución reside, por ejemplo Amazon, Azure, etc.

14. Término de contrato

¿En caso de término de contrato por el servicio, los datos almacenados son entregados al cliente? ¿De ser así, el formato de entrega es fácil de entender, se puede cargar la data en otras herramientas?

IV.2. Preguntas para la solución en modalidad On Premise

1. Integración con Active Directory (AD)

Indicar los mecanismos utilizados por la solución para su integración con AD.

2. Integración con otros servicios y aplicaciones.

¿Qué mecanismos de integración dispone la solución para integrarse con otros servicios y/o aplicaciones tales como MS Exchange 2013, WhatsApp, SCCM entre otras?



BANCO CENTRAL DE CHILE

3. Portal de autoatención

La herramienta debe proveer un portal de autoatención para los usuarios finales. Considerando la integración con AD, el usuario debe poder autenticarse sin tener que ingresar sus credenciales, utilizando para ello la información de la sesión Windows abierta. Indicar los mecanismos con que cuenta la solución para proveer esta funcionalidad.

4. Confidencialidad de la información

Indicar qué mecanismos utiliza la solución para asegurar la confidencialidad de la información almacenada en la solución, como por ejemplo la encriptación de datos, y para el tránsito de la información entre el browser y el servidor, como por ejemplo uso de SSL. Detallar.

5. Niveles de servicio (Soporte)

Indicar cuáles son los canales de soporte que provee la solución y los tiempos de respuesta y de mitigación comprometidos.

6. Actualización de la solución

Indicar cuál es el protocolo establecido para la realización de mantenencias y upgrades de la solución de modo de afectar de la menor forma posible su normal funcionamiento.

7. Arquitectura de la solución

Indicar cuál sería una arquitectura tecnológica de referencia requerida para la implementación de la solución (sizing), considerando para ello los siguientes parámetros:

- a. Uso de plataforma de virtualización VMWare.
- b. Alternancia de los servicios entre dos sitios de procesamiento mediante SRM.
- c. Plataforma MS Windows Server.
- d. Motor de base de datos MS SQL.
- e. 950 usuarios finales.
- f. 100 resolutores (30 concurrentes).
- g. 300 tickets diarios.
- h. 1000+ estaciones de trabajo.
- i. 400+ servidores.
- j. 500+ configuration items (CIs).

8. Término de contrato

¿En caso de término de contrato por el servicio, los datos almacenados son entregados al cliente? ¿De ser así, el formato de entrega es fácil de entender, se puede cargar la data en otras herramientas?

Santiago, 8 de febrero de 2018