



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

## **CONSULTAS COTIZACIÓN 90000401 “SERVICIO DE DESARROLLO INTEGRACIÓN SOMA - SAM”**

De acuerdo al calendario del proceso de Cotización 90000401 “Servicio de Desarrollo Integración SOMA - SAM”, a continuación se presentan las consultas recibidas con sus respectivas respuestas.

1. Req 11 “RISS11 - Requerimiento Técnico: Conexión Robusta”: se indica “fortalecer tecnológicamente los canales de comunicación”, favor detallar el alcance y/o que se espera en este requerimiento.

*Respuesta: Esto se refiere a que la forma de comunicación entre los sistemas LBTR-SOMA a través del SAM tenga alta disponibilidad, velocidad y seguridad, como lo tienen otros sistemas críticos del Banco. Si se puede lograr esto, o parte de esto, mediante el desarrollo o cambios en la configuración de los componentes involucrados, entonces considerar dentro del alcance. Si, por el contrario, implica cambios a nivel físico en los servidores o en la red, entonces no es parte del alcance del Proyecto.*

2. ¿Duración estimada del proyecto? ¿9 meses?

*Respuesta: Desde el inicio de la ejecución (suscripción del contrato) hasta el paso a Producción se estima un plazo máximo de 7 meses, contemplando las etapas de Análisis y Diseño, Desarrollo, Pruebas Técnicas, Pruebas Funcionales, Documentación e Implementación (Go-Live). A esto se adiciona la Marcha Blanca (60 días corridos desde el paso a Producción) y Garantía (30 días corridos posterior a la marcha blanca).*

*El Banco considerará 30 días hábiles para la etapa de Pruebas Técnicas, y 40 días hábiles para la etapa de Pruebas Funcionales. Ambas etapas contemplan pruebas, resolución de issues, y validación de la resolución de issues. Adicionalmente se debe considerar un plazo de 10 días hábiles para la validación de la documentación por parte del Banco. Las demás etapas deben ser estimadas por la empresa.*

3. Los plazos, de acuerdo a las bases y anexos son: Desarrollo (4 meses), Marcha Blanca 60 días de corrido (2 meses) y Garantía de 30 días de corrido (1 mes). ¿Es esto correcto?

*Respuesta: Revisar respuesta N° 2.*

4. Con relación al Servicio de Mantenimiento y Soporte, cuáles son los niveles mínimos de tiempo de respuesta y de solución/mitigación ante incidentes?

*Respuesta: Durante el periodo de Marcha Blanca y Garantía se espera recibir una respuesta del soporte técnico dentro de los siguientes 45 minutos una vez que se registra la necesidad de soporte.*

*La siguiente tabla describe los tiempos esperados para la solución/mitigación ante incidentes:*



GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

<i><b>Criticidad de la Falla</b></i>	<i><b>Descripción</b></i>	<i><b>Plazo de solución o entrega de mitigador</b></i>
<i>Crítico</i>	<i>Falla en el sistema que no permite realizar el proceso completo de negocio.</i>	<i>1 hora</i>
<i>Mediana</i>	<i>Es una falla del sistema que restringe realizar el proceso completo de negocio.</i>	<i>2 días hábiles</i>
<i>Leve</i>	<i>Es una falla del sistema que tiene leve impacto sobre el proceso completo de negocio.</i>	<i>10 días hábiles</i>

5. ¿Se considera la capacitación de usuarios? En caso de si, ¿Existe alguna condición de cómo debe realizarse y su duración aproximada?

*Respuesta: No se considera la capacitación de usuarios por parte de la empresa.*

25 de septiembre de 2020  
Departamento de Adquisiciones