

**RESPUESTAS A CONSULTAS FORMULADAS
EN LA SOLICITUD DE COTIZACIÓN N°90008755
CONCIENTIZACIÓN USUARIA EN CIBERSEGURIDAD**

A continuación, el Banco Central de Chile da respuesta a las consultas efectuadas por las Empresas participantes. Estas respuestas a las consultas modifican o complementan las Bases de Cotización, así como también el Modelo de Contrato, en los casos en que corresponda.

I.- ACLARACIONES

Aclaración N°1: Para la Sección “7.5 Cápsula Video”, numeral 2, sobre la duración adecuada, si bien allí se indica de 2 a 5 minutos por video, es posible hacer la excepción a una duración desde 1 minuto por cada video. Lo anterior, sin desmedro de la calidad del contenido de la cápsula de video.

Aclaración N°2: Para la sección “7.5 Cápsula Video”, los videos deben contener la imagen de avatar de ciberseguridad del Banco, la cual suministrada por éste. No es posible incorporar logos, imágenes o cualquier otra distinción de marcas que sean ajenas al Banco Central de Chile.

II.- RESPUESTAS A LAS CONSULTAS FORMULADAS

Pregunta N°1: ¿Es posible ofrecer como valor agregado, aspectos que no están solicitados en el RFP?

Respuesta: Si es posible, sin embargo, no serán evaluados en la Pauta establecida en esta Solicitud de Cotización.

Pregunta N°2: ¿Cuál es la cantidad de colaboradores del Banco ?

Respuesta: Aproximadamente 780 funcionarios.

Pregunta N°3: ¿Ustedes tienen un software LMS de elearning?

Respuesta: Si, el Banco cuenta con un sistema de gestión de aprendizaje online interno, pero éste no se utilizará en este servicio.

Pregunta N°4: La Garantía por fiel cumplimiento se envía una vez adjudicado el servicio o debe enviarse para participar?

Respuesta: Una vez adjudicado el servicio.

Pregunta N°5: El contrato se revisará una vez adjudicado el servicio o deben adjuntarse en esta primera etapa?

Respuesta: El Contrato se completará con la información del Banco y del Proveedor adjudicado, más la oferta de la Empresa adjudicada, una vez adjudicado el servicio.

Pregunta N°6: ¿Se puede utilizar un formato para propuesta técnica y comercial propio?

Respuesta: Sí. No obstante, los Formularios de Declaraciones que se encuentran publicados, así como el de Presentación de la Oferta Económica, no pueden ser modificados.

Anexo A Especificaciones Técnicas. Apartado N°5. Actividad: Difusión Interna.

Pregunta N°7: ¿El contenido (imágenes, textos, etc.) de la difusión interna se entrega de forma genérica para toda la organización o debe estar segmentado y adaptado a cada grupo objetivo?

Respuesta: Para el caso de difusión interna es una entrega de forma genérica. Es la misma difusión para toda la organización.

Pregunta N°8: En caso de que el contenido sea segmentado por grupos objetivos, ¿el cliente define dichos grupos o corresponde al proveedor identificarlos y recomendarlos?

Respuesta: Para el caso de difusión interna no existen grupos segmentados.

Pregunta N°9: En caso de que sea segmentado, y el cliente indique esta segmentación, ¿cuántos grupos objetivos son?

Respuesta: Para el caso de difusión interna no existen grupos segmentados.

Anexo A Especificaciones Técnicas. Apartado N°5. Actividad: Charlas.

Pregunta N°10: Se indica que se debe considerar segmentación de audiencia, con esto se refieren a los grupos objetivos?

Respuesta: Para el caso de Charlas no existen grupos objetivos. Si se aplica para la actividad de “Capacitación a Grupos Objetivos”.

Pregunta N°11: ¿Los grupos objetivos considerados son: gerencia, subgerencia, operarios? ¿Los grupos objetivos son técnicos / no técnicos?

Respuesta: Para el caso de Charlas no existen grupos objetivos. Para la actividad de “Capacitación a Grupos Objetivos” los grupos objetivos son técnico y no técnicos. Siendo también de diferentes niveles jerárquicos.

Anexo A Especificaciones Técnicas. Apartado N°5. Actividad: Ejercicio de Phishing

Pregunta N°12: ¿Cada grupo objetivo debe tener un ejercicio de phishing diferente?

Respuesta: No hay grupos objetivos para los ejercicios de phishing, son dirigidos a todos los funcionarios del Banco.

Anexo A Especificaciones Técnicas. Apartado N°5. Actividad: Capacitación a Grupos Objetivos

Pregunta N°13: Se indica que para el cliente los grupos objetivos son: Alta Administración, especialistas TI, Unidad de ciberseguridad y Usuarios. Para efectos de la cotización ¿se debe considerar sólo esos 4 grupos para todas las actividades consideradas dentro de la presente licitación?

Respuesta: Los cuatro grupos objetivos mencionados son ejemplos de grupos que pudieran ser objetivo de la actividad de Capacitación a Grupos Objetivos.

Anexo A Especificaciones Técnicas. Apartado N°5. Actividad: Cápsula Video

Pregunta N°14: En nuestra metodología de trabajo, dentro de la sección de capacitaciones a grupos objetivos, nosotros ya entregamos cápsulas con contenido educativo. En este contexto, ¿el cliente necesita que estas cápsulas sean un contenido completamente diferente al previamente presentado en la metodología, o deben ser una extensión del contenido previo y siguiendo la lógica y secuencial de lo ya capacitado?

Respuesta: La actividad “Cápsula Video” es una actividad distinta y separada de la actividad “Capacitación a grupos objetivos”, y no necesariamente deben tener una lógica y secuencia entre ellas.

Pregunta N°15: Según nuestra amplia experiencia en el mercado, recomendamos a nuestros clientes que el contenido no exceda 1 minuto de duración. En este sentido, ¿sería posible, como proveedores, ofrecer más cápsulas de menor duración que la establecida? En otras palabras, ¿podemos entregar más de 4 cápsulas al año con una duración inferior a los 2-5 minutos establecidos en las bases?

Respuesta: En sección 7.5 numeral 2 se indica un mínimo de 2 minutos por cápsula video. Sin embargo se hace la aclaración que es posible que éstos tengan una duración desde 1 minuto por cada video, sin desmedro de la calidad del contenido del capsula de video.

Archivo: 90008755 Calendario de Actividades

Pregunta N°16: En archivo “Calendario de actividades”, se indica que la presentación de la oferta técnica y económica se puede realizar hasta el martes 06 de mayo de 2025 a

las 14:00 hrs. No obstante, en la plataforma Ariba se señala como fecha de cierre el miércoles 30 de abril a las 09:00 hrs.

Favor confirmar cuál es la fecha efectiva de cierre para la presentación de ofertas.

Eventos

Título	ID	Hora de finalización ↓
▼ Estado: Vista preliminar (1)		
900087855 Solicitud Cotización Concientización Usuaría en Ciberseguridad	Doc5117957404	30/4/2025 09:00
Presentación de oferta técnica / económica		Ma.06.05.2025 Hasta las 14:00 horas

Respuesta: La fecha efectiva de cierre para la presentación de las ofertas es el martes 06 de mayo de 2025 hasta las 14:00 horas.

El Portal señala como fecha de inicio de respuestas, entendiendo por esto a la fecha desde la cual puede el Oferente ingresar su oferta en el Portal, el 30 de abril de 2025 desde las 09:00 horas, finalizando el 06 de mayo de 2025 a las 14:00 horas. Ampliando la explicación, lo que finaliza el 30.04.2025 según se indica en el recorte adjunto, es el fin de la Vista Preliminar y el comienzo del Inicio de Respuestas o Presentación de las Ofertas, nomenclatura propia del Portal.

No obstante lo anterior, la fecha de presentación de la oferta es el día 6 de mayo de 2025 a las 14:00 horas.

Pregunta N°17: No nos queda claro si necesitan una plataforma nuestra para los contenidos o solo se refieren a plataformas utilizadas para las charlas remotas?

Respuesta: Los contenidos serán publicadas en los distintos canales con que cuenta el Banco en su intranet, actividades como difusiones, cápsula de videos. Para las charlas remotas se utilizará Teams del Banco.

Pregunta N°18: Respecto a las cápsulas, quieren que se las entreguemos en múltiples formatos, o que los alojemos en una plataforma propia de la Empresa?

Respuesta: Las cápsulas de video deben ser entregadas, para que las publiquemos en la intranet del Banco, en extensiones de formato de video estándares. Las cápsulas de video deben contar con personalización Banco tal como incluir imagen de avatar de ciberseguridad del banco.

Santiago, 25 de abril de 2025
Banco Central de Chile