

CONSULTAS LICITACIÓN 90010900
“PROVISIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE SOLUCIÓN PARA EMAIL SECURITY PROOFPOINT”

De acuerdo al calendario del proceso de Licitación “PROVISIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE SOLUCIÓN PARA EMAIL SECURITY PROOFPOINT”, a continuación, se presentan las preguntas, respuestas correspondientes al proceso:

1. ¿Cuál es la plataforma de Email Security actualmente en uso que será reemplazada por la solución propuesta?

Respuesta: La plataforma actual es Cisco CES (Cloud Email Security).

2. Se entiende que los SLA definidos 30 min /1 hora corresponden al horario hábil. En horario inhábil, ¿los tiempos de respuesta deben cumplir SLA definidos o la atención es sin compromiso de tiempos?

Respuesta: Se precisa la siguiente distinción:

- Para incidentes, los SLA de 30 minutos (contacto inicial) y 1 hora (ingeniero especialista) deben cumplirse bajo modalidad 7x24, es decir, en todo horario, tanto hábil como inhábil.
- Para requerimientos, la atención se prestará en horario hábil (de 09:00 a 18:00 horas), con SLA requerido de 1 hora.

Referirse al Anexo A, numeral 6 "Especificaciones de los Servicios de Soporte y Continuidad Operativa" de las Bases de Licitación.

3. Se menciona que la solución debe ser integrada al SIEM del Banco, en base a esto ¿Se espera que el proveedor gestione o analice las alertas generadas en el SIEM del Banco?

Respuesta: No. La administración, monitoreo y análisis de las alertas generadas en el SIEM corresponden exclusivamente al Banco. El alcance del proveedor se limita a configurar la entrega (envío) de los logs de la solución Proofpoint hacia el SIEM on-premise del Banco.

Referirse al Anexo A, numerales 2 "Especificaciones Técnicas de los Productos" y 3 "Especificaciones del Servicio de Instalación" de las Bases.

4. ¿Existe un volumen estimado mensual de tickets para la plataforma, o se debe considerar atención sin límite dentro del alcance del servicio?

Respuesta: Dado que la solución es nueva para el Banco, no se cuenta con un volumen mensual estimado de tickets. Para efectos del dimensionamiento del servicio se deberá considerar lo siguiente:

- Tickets por incidentes de la plataforma: ilimitados.
- Tickets por requerimientos: hasta 4 mensuales, con la facultad de acumular los no utilizados al mes siguiente.

5. Se entiende que las siguientes actividades corresponden al alcance del servicio y serán ejecutadas por el proveedor previa solicitud y coordinación con el Banco, ¿es esto correcto?

- Creación y modificación de políticas de Email Security
- Ajustes de configuración
- Escalamiento al fabricante
- Ejecución de cambios bajo solicitud y coordinación con el Banco
- + Mantención preventiva con la periodicidad correspondiente

Respuesta: Si, es correcto. Referirse al Anexo A, numeral 6 "Especificaciones de los Servicios de Soporte y Continuidad Operativa" de las Bases de Licitación.

6. Se entiende que la mantención preventiva considera las siguientes actividades, ¿es esto correcto?

- Revisión periódica (mínimo anual)
- Análisis del estado de la plataforma
- Entrega de informe
- Ejecución de mejoras previa aprobación del Banco

Respuesta: Se confirma que la mantención preventiva contempla las actividades señaladas, debiendo ejecutarse al menos una vez al año. El informe con el estado de los componentes, conclusiones y sugerencias deberá ser entregado a más tardar al quinto día hábil de la visita o extracción de información. Asimismo, deberá incluir la revisión de configuraciones y sugerencias de mejora o route map de crecimiento de la solución.

Referirse al Anexo A, numeral 6 "Especificaciones de los Servicios de Soporte y Continuidad Operativa", sección "Mantención Preventiva", literales i) y ii) de las Bases.

7. Se requiere saber la tecnología actual que se utiliza como gateway de correo y que debe ser migrada.

Respuesta: La tecnología actualmente utilizada como gateway de correo, y que deberá ser migrada a la solución Proofpoint, es Cisco CES (Cloud Email Security).

8. Favor de mencionar la cantidad estimada de políticas a migrar.

Respuesta: Actualmente, el Banco cuenta con aproximadamente 70 políticas. De este total, algunas corresponden a diccionarios, los cuales no serán objeto de migración.

9. ¿Se requiere que la plataforma actual conviva con la nueva plataforma?

Respuesta: No. Se entiende que ambas plataformas no pueden coexistir. En consecuencia, como parte del proceso de migración, se procederá al cambio de los registros MX desde la solución actual (Cisco CES) a la nueva solución (Proofpoint).

10. ¿La integración con Azure AD será en colaboración con Banco Central?

Respuesta: Sí. La integración con Azure AD se ejecutará en colaboración con el Banco. La Empresa adjudicada deberá entregar los requerimientos técnicos necesarios para la integración, correspondiendo al Banco efectuar posteriormente la configuración en Azure sobre la base de dichos requerimientos.

11. ¿Cuál es el SIEM actual de Banco Central y que deberá ser integrada a la nueva solución?

Respuesta: El SIEM actual del Banco, al que deberá integrarse la nueva solución mediante el envío de logs, es IBM QRadar.

12. ¿Cuántos usuarios tiene la solución actual?

Respuesta: La solución actual atiende a 700 usuarios. Sin perjuicio de lo anterior, la cantidad de licencias a adquirir conforme a la Tabla N°1 del Anexo A es de 900, lo que contempla capacidad de crecimiento.

13. ¿El valor del 10% del total del contrato de provisión e implementación, incluye valor de: Servicios de Implementación, compra de licencias, ¿servicio de capacitación?

Respuesta: Sí. La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato de Provisión e Implementación, equivalente al 10% del valor total del Contrato (impuestos incluidos), se calcula sobre la totalidad de los Ítems 1, 2 y 3 del Formulario de Presentación de Oferta Económica, comprendiendo los Servicios de Provisión, Implementación y Capacitación, incluida la Garantía Técnica.

14. ¿El contrato de provisión e implementación tendrá una duración solo de 9 meses?

Respuesta: Sí. El Contrato de Provisión e Implementación tendrá una vigencia de 9 meses, contados desde la fecha de su suscripción. Dicho período comprende los siguientes hitos:

- 10 días hábiles para la Provisión de las Licencias, contados desde la adjudicación de la Licitación;
- 3 meses para la Implementación, a contar de la recepción conforme de las Licencias;
- 2 semanas de Marcha Blanca posterior a la Implementación;
- 3 meses de Garantía Técnica posterior a la Marcha Blanca.

Transcurrido dicho plazo y otorgada la Recepción Final, entrará en vigencia el Contrato de Soporte.

15. El valor del 20% del total del contrato de SOPORTE, incluye: ¿Servicios de Soporte solamente?

Respuesta: Sí. La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato de Soporte, equivalente al 20% del valor total anual del Contrato (impuestos incluidos), se calcula exclusivamente sobre el Ítem 4 del Formulario de Presentación de Oferta Económica, correspondiente a los Servicios de Soporte (monto anual).

16. ¿El contrato de soporte tendrá una duración solo de 12 meses?

Respuesta: El Contrato de Soporte tendrá una vigencia de un año (12 meses), contada desde la fecha de Recepción Final del Contrato de Provisión e Implementación. Vencido dicho período, el Contrato se renovará automáticamente por períodos sucesivos de igual duración, con un máximo de 4 renovaciones, salvo que cualquiera de las partes comunique a la otra, por escrito y con a lo menos 60 días corridos de anticipación, su intención de no renovarlo.

17. ¿El contrato de soporte se renovará de forma anual por hasta 4 períodos solamente?

Respuesta: El Contrato de Soporte se renovará automáticamente por períodos anuales, con un máximo de 4 renovaciones. Considerando la vigencia inicial (1 año) más las 4 renovaciones posibles (4 años adicionales), la relación contractual podrá extenderse por un total máximo de 5 años. La renovación automática operará de pleno derecho, a menos que alguna de las partes comunique por escrito a la otra su intención de no renovar, con al menos 60 días corridos de anticipación al vencimiento del período inicial o de cualquiera de sus prórrogas.

18. Para la Cláusula 8va del Contrato de Provisión e implementación, las multas aplicables por cambio de ingeniero son del: 5% del valor total de contrato ? Favor de confirmar si efectivamente es ¿un 5% o un 0,5%? Ya que la multa por día de retraso es de 0,1% según bases misma cláusula.

Respuesta: Se confirma que la multa por cambio de ingeniero de implementación sin previo aviso y coordinación con al menos 5 días hábiles de anticipación corresponde al 5% del valor total del Contrato, impuestos incluidos, conforme se establece en la Cláusula OCTAVA "Multas" del Modelo de Contrato de Provisión e Implementación (Anexo B). Se precisa que ambas multas tienen una naturaleza distinta, lo que justifica su diferente cuantía:

- La multa por atraso corresponde al 0,1% por cada día corrido de atraso, siendo de aplicación diaria y acumulativa frente a una desviación temporal en la entrega.
- La multa por cambio de ingeniero de implementación corresponde al 5% del valor total del Contrato, siendo de aplicación única (no diaria), en atención a que constituye una infracción sustantiva al compromiso de estabilidad del equipo profesional asignado a la Implementación, cuya continuidad es crítica para asegurar el conocimiento técnico, la integridad del plan de trabajo y la correcta ejecución del proyecto.

Con todo, y conforme a la misma Cláusula OCTAVA, el monto total de las deducciones por incumplimientos no podrá exceder del 10% del precio total del Contrato, sin perjuicio de la facultad del Banco de poner término anticipado al Contrato y de hacer efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento.

19. ¿Las capacitaciones solicitadas no pueden exceder los 5 días hábiles, estos días hábiles están considerados como continuos por parte del banco?

Respuesta: Se precisa que el proceso contempla dos instancias de capacitación con naturaleza distinta:

- Transfer skills: corresponde a la transferencia de conocimiento respecto de lo efectivamente configurado por el proveedor en la Implementación. Esta actividad deberá realizarse próxima a la finalización de la Implementación, sin requerirse necesariamente que se ejecute a los 5 días hábiles siguientes.
- Curso oficial del fabricante (SKU PFPT-TRN-CUSTV-A): corresponde a la capacitación formal "Classroom - Private Virtual Training for up to 10 students, not to exceed 5 total days", que se planificará posterior a la Implementación. Su fecha se definirá de mutuo acuerdo entre el Banco y la Empresa adjudicada.

En ambos casos, los 5 días hábiles constituyen un tope máximo, no requiriéndose necesariamente que sean continuos.

20. ¿Existe alguna solución actual de Email Security? ¿Cual?

Respuesta: Sí. La solución actual de Email Security del Banco es Cisco CES (Cloud Email Security), la que será reemplazada por la solución Proofpoint objeto de esta Licitación.

21. ¿Qué marca es el SIEM al que hay que enviar logs? cual es el protocolo de logs que soporta el SIEM del banco?

Respuesta: El SIEM del Banco es IBM QRadar. La plataforma soporta múltiples protocolos, propios de la plataforma.

22. ¿Cuál sería el alcance de la garantía técnica? ¿se requiere un SLA especial? ¿Especialista dedicado? ¿qué tipo de tickets serán atendidos en este periodo? favor definir el esperable y alcance de la Garantía Técnica solicitada.

Respuesta:

Respecto a la Garantía Técnica, cuya vigencia es de 3 meses posteriores a la Marcha Blanca, se precisa lo siguiente:

(i) SLA aplicable:

- Incidentes: 30 minutos para contacto inicial y 1 hora para ingeniero especialista, en modalidad 7x24.
- Requerimientos: 1 hora para contacto inicial y 3 horas para ingeniero especialista, en horario hábil (09:00 a 18:00).

(ii) Especialista dedicado:

No se requiere un especialista de dedicación exclusiva. La atención podrá ser prestada por múltiples ingenieros, siempre que cuenten con los conocimientos y certificaciones exigidas en el Anexo A para prestar el servicio.

(iii) Alcance:

La Garantía Técnica tiene por objeto asegurar la correcta operación de la solución configurada durante su período de vigencia. Cualquier problema, falla o inconveniente atribuible a la implementación o configuración de la solución que se presente durante este período será resuelto en el marco de la Garantía Técnica, sin que ello constituya un consumo de las horas o tickets del posterior Servicio de Soporte.

24 de abril de 2026
Departamento de Adquisiciones