



RESPUESTAS A CONSULTAS LICITACIÓN N° 198

Consultas empresa Aservicorp

#	Bases técnicas/económicas/administrativas	Numeral de las Bases	Pregunta	Respuesta
1	Bases Técnicas	5. SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TÉCNICA	Al ser infraestructura provista por Integra, y en caso de requerir aumentar los recursos para asegurar el SLA definido en las bases, ¿Quién asume ese costo?	La infraestructura es proporcionada por Fundación Integra, no obstante, los aumentos de recursos son evaluados en base a la disponibilidad de estos. Dado lo anterior los costos son asumidos por la Fundación.
2	Bases Técnicas	5.6. SLA's	¿Como serán medidos los tiempos de respuesta y SLA? ¿Se utilizará la herramienta de gestión de tickets de Integra?	Se utilizará la herramienta de gestión de ticket de la Fundación de integra y los SLA definidos en el punto 5.8 de las bases técnicas.
3	Bases Técnicas	3.4 Monitoreo	La evolución del monitoreo pueden incluir aumento de licencias para la herramienta, ¿Integra asumirá ese costo?	El costo de licenciamiento va por parte del oferente.
4	Bases Técnicas	3.5 Respaldos	¿Los respaldos de base de datos implica una copia a un medio físico externo?.	Los respaldo corresponde solo a BD mediante un job a un directorio, los respaldos de las máquinas virtuales son responsabilidad de la fundación mediante políticas (Diario, Semanal, Mensual).
5	Bases Técnicas	Anexo G	En los anexos, se mencionan informes semanales de análisis de EWAs, ¿esto es adicional al informe mensual que se indica en las bases?	Efectivamente, se requieren ambos informes, semanal y mensual.
6	Bases Técnicas	Anexo G	El tiempo de respuesta de 0.5 seg por transacción, ¿es promedio?, ¿mensual? ¿diario?	El tiempo de respuesta por transacción corresponde a un promedio, evaluado mensualmente.
7	Bases Técnicas	Anexo G	"Generación de informe de errores en actualizaciones", ¿con qué periodicidad?	La frecuencia de las actividades ya mencionadas en el anexo G se coordinarán con el oferente quien adjudicó la licitación.
8	Bases Técnicas	Anexo G	"Generación de informe semanal de rendimiento sistema SAP", ¿adicional al informe EWA?	Si, es adicional
9	Bases Técnicas	Anexo G	Los ítem "Restauración de prueba para base de datos productiva" y "Generación de informe de rendimiento del sistema BD", ¿con qué periodicidad se requieren?	La frecuencia de las actividades ya mencionadas en el anexo G se coordinarán con el oferente quien adjudicó la licitación.
10	Bases Técnicas	5.7.1.1. En caso de Incidentes	Para el punto 5.7.1.1, ¿el SLA de solución aplica para incidentes provocados por causas fuera del ámbito del servicio? (por ejemplo fallas en la infraestructura)	El sla sólo aplica para fallas propias del entorno SAP. Siguiendo el ejemplo este no será considerado ya que la Infraestructura es responsabilidad de Fundación Integra.
11	Bases Técnicas	6.3. REFERENCIAS DEL PROVEEDOR. Y Anexo A	El punto 6.3 menciona la referencia de 5 clientes, pero el anexo A menciona 3, ¿cuál aplica?	Sólo se deben considerar 3 clientes.
12	Bases Técnicas	5.5. HORARIOS DEL SERVICIO	La modalidad 7x24 por incidencias esta orientado solo a productivos o debe considerarse también los sistemas bajos?	La modalidad 7x24 para incidencias considera ambientes: productivo, calidad, Desarrollo y Sandbox.
13	Bases Técnicas	3.7	Un eventual upgrade a EHP8 o S4HANA debe ser parte del servicio licitado?	Ambos procesos (Upgrade EHP8 o S4HANA) forman parte de un proyecto, lo cual no es parte del alcance de este servicio.
14	Bases Técnicas	Anexo G	Cuantos refrescos de QAS a partir de Productivo deben ser considerados en la propuesta?	La frecuencia de las actividades ya mencionadas en el anexo G se coordinarán con el oferente quien adjudicó la licitación.

15	Bases Técnicas		Integra esta pensando en levantar un site de contingencia?, en caso que así fuese, debe ser considerado como parte del servicio?	No.
16	Bases Técnicas	Anexo G	Cuántas copias de mandantes deben ser consideradas al año?	La frecuencia de las actividades ya mencionadas en el anexo G se coordinarán con el oferente quien adjudicó la licitación.
17	Bases Técnicas	Anexo G	Cuántos ejercicios de restauración de respaldos, para evaluar su consistencia, deben ser considerados durante el periodo del contrato (18 meses)	La frecuencia de las actividades ya mencionadas en el anexo G se coordinarán con el oferente quien adjudicó la licitación.
18	Bases Técnicas	5. SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TÉCNICA	Se debe considerar la administración de roles, perfiles y usuarios en los diferentes ambientes o serán administrados internamente por INTEGRA?.	No, estas actividades son abordadas por la Fundación Integra

Consultas empresa Novis

#	Bases técnicas/económicas/administrativas	Numeral de las Bases	Pregunta	Respuesta
1	Bases Técnicas	1	Favor indicar la cantidad de usuarios activos en SAP ERP (no la cantidad de empleados, ni la cantidad de usuarios en SAP Portal).	Alrededor de 500 usuarios activos, no Portal.
2	Bases Técnicas	3.3	Favor indicar cuál es la herramienta provista por la Fundación Integra para entregar soporte reactivo.	Integra proporcionará un sistema de ticket que permite realizar seguimiento y trazabilidad de los casos.
3	Bases Técnicas	3.4	En el contexto del sistema de monitoreo que debe proporcionar el oferente, favor indicar claramente a qué se refiere con "Procesos".	Se refiere a procesos críticos definidos por Fundación los cuales requieren de procesos de monitoreo.
4	Bases Técnicas	3.4	En el contexto del sistema de monitoreo que debe proporcionar el oferente, favor indicar el alcance de la medición de la experiencia del usuario: por ej. a cuántos usuarios se debe medir, qué procesos del usuario se deben medir, etc.	Al momento de la adjudicación se acordará el tipo de monitoreo según las necesidades de la fundación integra el cual podrá ir evolucionando dentro del periodo de contrato sin modificación económica de este mismo.
5	Bases Técnicas	3.4	No es posible "evolucionar" (ampliar el alcance) el monitoreo sin modificar la componente económica. Favor aclarar.	Es posible que se amplie el alcance del monitoreo y no debe afectar el costo mensual.
6	Bases Técnicas	3.6	Además de las certificaciones de los profesionales (ITIL, Netweaver, etc) ¿es requerido o deseable que la empresa proveedora cuente con certificaciones SAP para el servicio ofertado?	No.
7	Bases Técnicas	3.7	Favor explicar claramente (quizás con un ejemplo concreto) a qué se refiere este punto y qué se espera específicamente del proveedor.	Debido a la naturaleza del servicio, se requiere contemplar una visión de futuro. Es decir, no deben descuidarse todas aquellas características tecnológicas que soporten las posibilidades de actualizar las aplicaciones y modificar diseño que puedan mejorar la eficiencia, dinámica, control y gestión sobre los procesos de SERVICIO a los usuarios. Esta visión de futuro debe estar inmersa en el SERVICIO suministrado, de modo que la tecnología vaya acompañando las dinámicas propias de la institución, acompañando y facilitando la evolución y crecimiento de los usuarios.
8	Bases Técnicas	4	Favor entregar reportes EWA de todos los sistemas y ambientes SAP.	Si bien se cuenta con la información, no es posible entregarla por temas de seguridad.

9	Bases Técnicas	4	¿Cuál es el uso que tiene SAP Portal? ¿ESS? ¿MSS? ¿Desarrollo propio?, etc.	El uso es tripartito ESS, MSS y Desarrollo Z.
10	Bases Técnicas	4	¿Cuál es el uso que tiene SAP SolMan? (funcionalidad implementada y en uso)	Ewa y Proyectos de Implementación.
11	Bases Técnicas	5	¿Cuál es la antigüedad de la infraestructura actual?	No es posible entregar esa información. No obstante, destacamos que se encuentra con garantía de HW y SW.
12	Bases Técnicas	5	¿La infraestructura actual cuenta con una implementación de HA (alta disponibilidad)?	No es posible entregar esa información, dado el carácter seguridad.
13	Bases Técnicas	5	¿La infraestructura actual cuenta con una implementación de DR (disaster recovery)?	No es posible entregar esa información, dado el carácter seguridad.
14	Bases Técnicas	5.3	Sobre qué componente del servicio tratan las secciones "Comunicación Efectiva", "Manejo de Tecnologías de Información y Comunicación" y "Orientación al Cliente"?	Es parte de los requerimientos adicionales asociados al servicio licitado.
15	Bases Técnicas	5.6	Si la criticidad la define unilateralmente la Fundación Integra ¿qué le impediría reportar todos sus incidentes como críticos para obtener el menor tiempo de Atención/Contacto y Solución/Resolución de parte del proveedor?	Los incidentes críticos serán abordados bajo esquema definido en matriz del punto 5.8
16	Bases Técnicas	5.7	El SLA que aplica ¿es el de los puntos 5.7.1.1 y 5.7.1.2, o el de las tablas 5.8 y 5.9?	Es el de las tablas 5.8 y 5.9
17	Bases Técnicas	5.10	Favor entregar estadísticas de incidentes y requerimientos del último año.	No es posible entregar esa información.
18	Bases Técnicas	5.10	Favor explicar claramente cómo se calcula el porcentaje de cumplimiento del SLA indicado en las bases.	Total de Requerimientos ingresados/ Total de requerimientos realizados fuera de Sla comprometido (Hrs definidas por servicio)*100%
19	Bases Técnicas	6.2	¿Cuál es el proveedor actual de este servicio?	No es posible entregar esa información.
20	Bases Técnicas	9.5	¿Por qué se considera un "valor agregado" las compensaciones al personal de la empresa proveedora (vales de colación, aguinaldos, etc.) del mismo modo que los "servicios de valor agregado" que el proveedor puede ofrecer? Nótese que ambos ítems se consideran conjuntamente para los efectos de la evaluación técnica.	Nuestra institución valora positivamente el proceso de gestión de personas tanto del personal interno como externo.
21	Bases Técnicas	Anexo B	Se indica como fecha de inicio el 1 de diciembre. Sin embargo las Bases Administrativas indican fecha de suscripción del contrato a partir del 21 de diciembre.	El proceso de toma de control deberá comenzar el 10 de diciembre, y la suscripción del contrato será a contar del 21 de diciembre.
22	Bases Técnicas	Anexo F	Favor entregar la lista de los 30 servidores implementados en la infraestructura indicada, con sus características.	No es posible entregar esa información, dado el carácter seguridad.
23	Bases Técnicas	Anexo G	En nota al final se establece que: "cualquier actividad que no se encuentre en el anexo G se definirá con el oferente ya adjudicado los servicios, sin que esto aplique un costo adicional al servicio". ¿Significa esto que Fundación Integra puede agregar actividades, sin límite, sin que esto modifique la tarifa por el servicio?	La frecuencia y tipo de actividades ya mencionadas en el anexo G se coordinarán con el oferente quien adjudicó la licitación.
24	Bases Administrativas	VII	En la "Segunda Etapa - Evaluación Económica", se informa que el monto de presupuesto de 500 UF mensuales. Favor indicar si el monto de 500 UF incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA)	El valor incluye IVA.
Consultas empresa Solubyte				

#	Bases técnicas/económicas/administrativas	Numeral de las Bases	Pregunta	Respuesta
1	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	¿Todos los servicios solicitados en las bases serán realizado en modalidad remoto?	Si.
2	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Los días del servicio son de Lunes a Viernes y en el horario de 08:30 a 18:00 Horas, ¿Qué sucede con requerimientos de criticidad "Alta" si se tiene que resolver en 24 Horas, se deberá en algunos casos trabajar fuera de estos días y horarios, se cobrará aparte esto?.	Según se indica en el punto 5.5 de las bases técnicas: Los horarios de atención requeridos para el servicio son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de requerimiento 5x9 • Gestión de incidencias 7x24 • Gestión de mejora continua 7x24 • Gestión Monitoreo 7x24
3	Bases Técnicas	Anexo B y calendario administrativo	No está contemplado en el calendario de inicio de la prestación del servicio un proceso de toma de conocimiento, ni una marcha blanca. Si esto es correcto ¿Cómo se espera que un nuevo proveedor entregue el servicio desde el primer día, afecto al cumplimiento de los SLAs y multas, sin tener un conocimiento detallado de la funcionalidad implementada y las operaciones?	El proceso de toma de control deberá comenzar el 10 de diciembre.
4	Bases Técnicas		¿Hay periodos críticos para cierres, pagos de nómina, donde se requiere mayor cobertura? Especificar fechas, horarios.	Si, existen periodos y procesos críticos los cuales serán acordados con el proveedor adjudicado.
5	Bases Técnicas	8.1	¿Se permite subcontratar algún porcentaje de los servicios si se declaran en la oferta?	Esta modalidad de subcontratación no forma parte de este proceso.
6	Bases Administrativas	5.10	¿Cuántas multas se han cobrado al proveedor actual por año?	No es posible entregar esa información.
7	Bases Técnicas	5.8 -5.9	Los SLA se refieren a tiempo de primera respuesta o al tiempo de resolución del ticket?	Los SLA se encuentran definidos en los puntos 5.8 y 5.9 de las bases técnicas.
8	Bases Técnicas	Anexo B	Cuanto es el tiempo que Integra espera para realizar el traspaso de soporte de un proveedor a otro.	El proceso de toma de control deberá comenzar el 10 de diciembre, dado que la adjudicación sera el 06 de diciembre.
9	Bases Técnicas		cuantos consultores funcionales se espera tener en este servicio	Las bases no estipulan de forma explícita la cantidad de personas, son servicios Netweaver de forma remota.
10	Bases Técnicas	5.5	Entendemos que el régimen del servicio de soporte es en modalidad 5x9, Lunes a Viernes de 08:30 a 18:00 hrs. No considera atención en horario no hábil. Favor confirmar.	Según se indica en el punto 5.5 de las bases técnicas: Los horarios de atención requeridos para el servicio son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de requerimiento 5x9 • Gestión de incidencias 7x24 • Gestión de mejora continua 7x24 • Gestión Monitoreo 7x24
11	Bases Técnicas		¿Durante el período de toma de control, el proveedor actual del servicio participará de la transferencia de información, en reuniones de trabajo y entrega de documentación?	Si, es parte de lo que considera el proceso.
12	Bases Administrativas		¿Cuántas sociedades existen?	Existe una sociedad.
13	Bases Técnicas		¿Cuántas áreas de valoración están definidas en Activos fijos? ¿cuáles?	Son cuatro las áreas de valoración configuradas: 01: Contabilidad Financiera (o IFRS) 05: Contabilidad Fiscal (para el pago de impuestos en Chile) 10: Diferencias 50: Moneda Fuerte (Dólar)

14	Bases Técnicas		quien les de el servicio de hosting y que tipo se servicio tienen.	No es posible entregar esa información.
15	Bases Técnicas		administración basis corre por uds. o esta por un tercero.	La administración basis es una figura híbrida.
Consultas empresa SONDA				
#	Bases técnicas/económicas/administrativas	Numeral de las Bases	Pregunta	Respuesta
1	Bases Técnicas		Los servidores cuentan con soporte HW con el proveedor y cuál es el nivel de servicios contratados?	Los servidores se encuentran con garantía de HW y SW.
2	Bases Técnicas		Lo anterior, por cuanto tiempo es el contrato de soporte vigente?	Los servidores se encuentran con garantía de HW y SW.
3	Bases Técnicas		El presupuesto indicado (UF/MES 500) incluye el IVA?	El valor incluye IVA.
4	Bases Técnicas		Enviar informe EWA de los sistemas productivos.	No es posible entregar esa información, dado el carácter de seguridad.
	Bases Técnicas		Adjuntar un diseño de los servidores que componen cada servicio SAP. Detallando:	
5	Bases Técnicas		a. Espacio en BD, Espacio en disco asignado.	No es posible entregar este tipo de información, dado el carácter de seguridad
6	Bases Técnicas		b. Capacidad de computo en CORES (señalar versión de socket),	No es posible entregar este tipo de información, dado el carácter de seguridad
7	Bases Técnicas		c. Memoria RAM de cada servidor.	No es posible entregar este tipo de información, dado el carácter de seguridad
8	Bases Técnicas		d. Que servidores salen a internet,	No es posible entregar este tipo de información, dado el carácter de seguridad
9	Bases Técnicas		e. ¿son parte de una misma VLAN?	No es posible entregar este tipo de información, dado el carácter de seguridad
10	Bases Técnicas		f. Que servidores publican servicios a través de internet, ya sea HTTP o HTTPS por ejemplo	No es posible entregar este tipo de información, dado el carácter de seguridad
11	Bases Técnicas		Hay servicios SSL con SAP involucrados?	No es posible entregar este tipo de información, dado el carácter de seguridad
12	Bases Técnicas		Señalar si hay servicios externos que dependan del sistema SAP o viceversa, como servicios LDAP, Exchange, POP3, Webservices etc. Favor hacer detalle de esto por si es necesario evaluar servicios como parte de la infraestructura.	No es posible entregar este tipo de información, dado el carácter de seguridad
13	Bases Técnicas		¿Existen servicios publicados a internet que requieran de equipos de balanceo para tareas complejas?	No es posible entregar este tipo de información, dado el carácter de seguridad
14	Bases Técnicas		Cuantos son los usuarios por cada sistema SAP?	AMBOS 60 personas FICO 640 personas HCM 1.100 personas
15	Bases Técnicas		¿Es parte del alcance el soporte funcional SAP?	El soporte basis debe apoyar desde la perspectiva técnica a las áreas funcionales.
16	Bases Técnicas		¿Cuál es la volumetría de tickets u horas por módulo mensual de soporte funcional SAP?	No es posible entregar esa información.
17	Bases Técnicas		Favor compartir las estadísticas del servicio de soporte funcional SAP	No es posible entregar esa información.
18	Bases Técnicas		Favor confirmar que la fecha de inicio del servicio (03/01/2019) corresponde al inicio de la toma de control.	El inicio del servicio es el 03 de enero del 2019. Y el proceso de toma de control deberá comenzar el 10 de diciembre, dado que la adjudicación sera el 06 de diciembre.

19	Bases Técnicas		Es posible relajar el SLA de atención para soporte SAP de 15 minutos a 60 minutos?	Los SLA se encuentran definidos en los puntos 5.8 y 5.9 de las bases técnicas.
20	Bases Técnicas		El horario "Gestión de requerimiento 5x9" es de 9:00 a 18:00 horas, excepto festivos? Favor confirmar o aclarar	Confirmamos lo planteado.
21	Bases Técnicas		¿El soporte funcional SAP es remoto 100%?	El soporte basis debe apoyar desde la perspectiva técnica a las áreas funcionales y de forma remota.
22	Bases Administrativas		Anexo 3 de las Bases (ANEXO N3-198) es el "Formulario Incorporación de Proveedor" y no "Ingreso de Garantía" como dice en las bases. Favor aclarar si "Formulario Incorporación de Proveedor" es el anexo que se debe adjuntar a la Boleta de Garantía.	El anexo N° 3 corresponde al documento con el cual debe acompañar la garantía por Seriedad de la Oferta. El anexo N° 1 corresponde a la presentación del oferente.
23	Bases Administrativas		Boleta de garantía se debe expresar en pesos o en UF??	La oferta es en UF, por tanto la garantía también debe ser expresada en UF.
24	Bases Administrativas		Cuando dice "La oferta requeridas en el punto II firmada...", ¿se refiere a que la oferta técnica y económica debe ir firmada?, favor aclarar que se adjunta en este punto.	Así es, la oferta técnica y económica debe enviar firmada por el representante legal.
25	Bases Técnicas		Cuánto es el tiempo que tendrá el oferente para realizar la toma de control del servicio?	El proceso de toma de control deberá comenzar el 10 de diciembre, dado que la adjudicación sera el 06 de diciembre.
26	Bases Técnicas		El inicio de la Toma de Control es el 3 de enero o bien el 3 de enero debe estar realizada la toma de control y partir la operación del servicio?	El proceso de toma de control deberá comenzar el 10 de diciembre, dado que la adjudicación sera el 06 de diciembre.
27	Bases Técnicas		Los 18 meses son a partir de qué momento? Con el inicio del servicio o con el inicio de la toma de control?	Los 18 meses cuentan desde la entrega del servicio, es decir, 03 de enero 2019.