



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

PREGUNTAS ACLARATORIAS LICITACIÓN T611-5-LP08

1. En lo referente al Valor hora de Modificaciones Posteriores, se establecen tres ítems, se solicita establecer una relación en horas asignadas que deberían darse ante un proyecto de 100 hh de Programador, para el Sub-Gerente de Operaciones y para el Director de desarrollo.

Respuesta 1. En un proyecto de 100 horas de programador, o de características similares, se estima la utilización de 5 horas de Sub Gerente de Operaciones y de 30 horas de Director de Desarrollo.

2. Con el monto establecido en licencias Windew \$1.679.156, según página 68, Semac queda con 01 Licencia Windev Deployment Web, pero opcionalmente se establezca la adquisición de 2 licencias más, una Windev y otra Webdev, ¿la licencia que quedaría en Semac cubre los dos ámbitos?

Respuesta 2. En el capítulo "Producto 3: CONSTRUCCIÓN DE UN NUEVO SISTEMA Y/O ADAPTACIÓN DEL ACTUAL "SERNACFACILITA" CON EL FIN DE QUE SEA PORTABLE" de la propuesta técnica, se describe las licencias de desarrollo Windev y Webdev como opcionales. Esta afirmación está errada ya que en el precio "licencias Windev" entregado en el punto "Producto desarrollo de portabilidad de sistema" de la oferta económica, se incluye la entrega de Una (1) licencia Windev Deployment Web, Una (1) licencia de desarrollo Windev, Una (1) licencia de desarrollo Webdev. De acuerdo a lo anterior, las licencias que quedarán en SERNAC cubren los dos ámbitos.

3. Favor explicar el cumplimiento de las exigencias en Bases de Licitación en lo referente a infraestructura.

Respuesta 3. DTS cumple cabalmente los requerimientos de infraestructura que han sido especificados en las bases de licitación y la descripción de los elementos que la componen se encuentran detallados en nuestra Oferta Técnica. En lo referente a los puestos de trabajo de personal del SERNAC, si bien no aparecen en las bases de licitación requerimientos específicos al respecto, hemos considerado dotarlos de las capacidades desde el punto de vista tecnológica y de infraestructura que, de acuerdo a nuestra experiencia, son los elementos necesarios para su correcta operación. Las características de los puestos de trabajo aparecen descritas en el punto 2.2.1 de nuestra Oferta Técnica. Por otro lado, hemos incorporado en nuestra oferta la habilitación de un servicio de Office Center consistente en la implementación de equipamiento de oficina para el uso exclusivo y dedicado del personal del SERNAC que opera en el Centro Nacional de Atención al Consumidor (Fax, Scanner, Impresora Láser y Fotocopiadora). Cabe destacar, además, que el personal del SERNAC contará con el acceso a las facilidades del Centro de Contacto que son comunes, tales como: salas de reunión, salas de descanso, cocina, etc., y además, dispondrán de un baño para su uso exclusivo.

4. ¿Tiene costo adicional el solicitar que el equipamiento de los agentes del Front y Back de Internet tengan al menos 1 Mega de RAM en sus equipos?

Respuesta 4. Entendemos que la consulta se refiere al costo de tener 1 GB de RAM. El estándar de memoria RAM considerado para este proyecto es de 512MB por equipo, lo que cumple con los requerimientos del sistema propuesto por DTS. El upgrade de memoria a 1GB significa incrementar los costos en \$ 15.000.- (quince mil pesos) más IVA por cada equipo, lo que puede incorporarse como parte de los costos iniciales al proyecto.





PREGUNTAS ACLARATORIAS LICITACIÓN 1611-5-1P08

1. ¿Qué disponibilidad de acceso a los respaldos tendremos?

Respuesta 1. Sernac tendrá acceso a solicitar copias de los respaldos de datos, de lunes a viernes en horario de 9:00 a 17:00 horas, con un plazo de entrega de dos (2) días hábiles. DTS entregará la copia del respaldo en un medio magnético del tipo DLT.

2. ¿Cuánto es la duración máxima que tendrán dichos respaldos, ya que no es factible tenerse de cintas?

Respuesta 2. De acuerdo a la política de respaldos de DTS, los respaldos de datos utilizan una cinta por respaldo diario, cuatro cintas por respaldo semanal y dos cintas para los respaldos mensuales. Los respaldos mensuales permanecen disponibles por 5 años. Todas las cintas originales de respaldo son de propiedad de DTS y son almacenadas en dos sitios por normas de seguridad.

3. ¿En cuánto a la capacitación, en qué consiste y de cuánto tiempo se habla?

Respuesta 3. La capacitación a usuarios en la aplicación, se detalla en la propuesta técnica en el punto 2.2.2.4, es una capacitación por roles orientada a usuarios de la aplicación. Las capacitaciones ofrecidas serán realizadas a usuarios líderes o monitores quienes se encargaran de realizar la capacitación al resto de los usuarios de la aplicación. En total se consideran 4 capacitaciones a usuarios de un día de duración cada una.

Adicionalmente se ofrece una capacitación de 5 días para programación en windev. Este curso se dicta a 3 alumnos de SERNAC. La realización de este curso puede hacerse en cualquier momento después del término de la etapa de diseño.

Se adjunta el temario de este curso.

Windev (3 días)	Webdev (2 días)
Descubriendo windev Primera aplicación <ul style="list-style-type: none"> • Concepto lenguaje W • String y numeros • Fechas Ventanas y Controles <ul style="list-style-type: none"> • Ventanas y editores • Controles Bases de Datos <ul style="list-style-type: none"> • Queries Reportes <ul style="list-style-type: none"> • Programación • Archivos • Impresión • Dibujo • Listas gráficas • Contadores • Eventos Comunicación <ul style="list-style-type: none"> • Email • Web services 	Descubriendo WebDev <ul style="list-style-type: none"> • Primer sitio • Sitio estático • Sitio dinámica • Sitio PHP • Conceptos lenguaje W • String y números Páginas y controles <ul style="list-style-type: none"> • Editores • Controles Bases de Datos <ul style="list-style-type: none"> • Queries Reportes <ul style="list-style-type: none"> • Caracteristicas Web • Cookies • Uploading y downloading Comunicación <ul style="list-style-type: none"> • Email • Web Services Explotación y administración de sitios dinámicos.





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

5. En las bases se establece el uso de Microsoft SQL Server, ¿qué impacto tiene el solicitar el cambio a Oracle?

Respuesta 5. El cambio de motor de base de datos de SQL SERVER a ORACLE implica:

- Modificar la oferta económica por el "Alojamiento, Administración y Modificación del Sistema", ya que se debe proveer licencias de Base de Datos Oracle en lugar de licencias para Base de Datos MS SQL Server en los servidores de Base de Datos y Correo.
- Seguir la recomendación de instalar Oracle sobre Linux en el servidor de Base de Datos. La Base de Datos de respaldo seguiría operando sobre Windows en el servidor de correos.
- Incorporar en la oferta la provisión del conector WinDev nativo para Oracle.
- Revisar y Modificar los métodos de invocación a procedimientos almacenados en la aplicación de WinDev utilizados para acceder a Oracle.
- Migrar todos los procedimientos almacenados de SQL Server a Oracle. En total son 250 procedimientos almacenados los que deben convertirse.
- Ejecutar el plan de pruebas de la aplicación.

Se consideran 8 semanas adicionales para llevar a cabo la migración de SQL Server a ORACLE y su valor referencial es de CLP\$ 10.359.516.- más IVA, que se desagregan en:

- Servicios adicionales para la migración de la aplicación SERNACFACILITA: CLP\$ 9.486.953.- más IVA
- Licencia para winDev "Native Access to an ORACLE database for WinDev and WebDev": CLP\$ 872.563.- más IVA

Adicionalmente, deben considerarse los costos de licencias de Base de Datos ORACLE para los servidores de "Base de Datos" y "Correo". Estos valores no los tenemos hasta el momento, sin embargo podemos informárselos próximamente.

www.sernac.cl
600894600

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

4. La base de datos utilizada será SQL, que versión?

Respuesta 4. La Base de Datos utilizada para el servidor de Base de Datos será "SQL Svr Standard Edn 2005 Win32 licenciada por Procesador". La Base de Datos utilizada por el servidor de correo será "SQL Svr Standard Edn 2005 Win32 licencia para 5 usuarios".

5. En cuanto a reportes, se mencionan 15, 8 reportes complejos y 7 reportes simples, que serán especificados de común acuerdo. ¿A que le llaman reportes complejos y reportes simples?

Respuesta 5. Un reporte simple es normalmente un listado que vacía información en base a ciertos parámetros de entrada, pero que no tiene cálculos complejos. Un reporte complejo es aquel que requiere manipular la información para su presentación, ya sea incluyendo formulaciones dentro del reporte, agrupaciones de datos, aplicar transposición de datos, entre otras. Normalmente un reporte de Gestión es un reporte complejo.

6. El soporte sólo se registró por la mesa de ayuda a la cual tenemos acceso hoy?, cuánto será el plazo para los requerimientos informados?

Respuesta 6. Sí, el soporte sólo se registró a través de la Mesa de Ayuda de DTS. El número de acceso ha sido cambiado e informado en la Oferta Técnica. En cuanto a los tiempos de servicio definidos para la Mesa de Ayuda, son los siguientes:

Tiempo de Respuesta: Tiempo transcurrido desde que la persona de SERNAC llama a la Mesa de Ayuda de DTS para reportar el problema y la comunicación del Agente de Back para obtener mayores detalles del problema reportado. El tiempo definido es de 30 minutos.

Tiempos de Solución: Tiempo transcurrido desde que el Agente de Back establece contacto con la persona de SERNAC que reporta el problema, hasta la entrega de la solución al problema reportado.

Los tiempos de solución, que están definidos de acuerdo al tipo de falla, son los siguientes:

- **Falla Menor:** tiempo de solución 4 Hrs.
- **Falla Mayor:** tiempo de respuesta 2 Hrs.

La tipificación de Falla Menor y Falla Mayor se realizará en conjunto con los usuarios de SERNAC.

2.- Páguese a DTS Desarrollo de Tecnologías y Sistemas Limitada las cantidades que correspondan de acuerdo al Anexo D " Precios y Condiciones de Pago" del contrato, contra prestación de los servicios contratados y presentación de factura visada por el Jefe del Departamento de Gestión Territorial y Canales, en señal de conformidad.

3.- Impútese el gasto al subtítulo 22, ítem 05 asignación 008 del presupuesto vigente de este Servicio y en caso de renovación, al ítem

www.sernac.cl
600594000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

correspondiente del presupuesto respectivo, siempre que existan los recursos presupuestarios y el contrato se encuentre vigente.

4. Déjase sin efecto la Resolución N° 155, de 30 de diciembre de 2008, de este servicio, aprobatoria del contrato de Call Center con DTS, que no fue tramitada por la Contraloría General de la República y que es reemplazada por el presente texto.

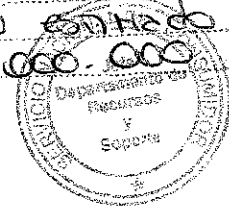
Anótese, tómese razón, refréndese y comuníquese.

SEVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
 DIRECTOR NACIONAL JOSÉ ROA RAMÍREZ
 Director Nacional
 Servicio Nacional del Consumidor

SEVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
 División JURÍDICA
 Jefe

REFRENDACION

Obligación número _____
 Centro de Costo Estudio, Cables
 Cta. Presupuestaria 22.05.008
 Total Obligación \$ MONTO ESTIMADO 300.000.000



www.sernac.cl
6005946000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos

