

## Consultas Realizadas

# Licitación 411598 - Servicio de Implementación de una Plataforma de Lealtad.

### Consulta 1 - ÍTEM 1 SERVICIO TÉCNICO DE IMPLEMENTACIÓN

Consulta	Fecha de Consulta	04-08-2022
En el PBC, sección SUMINISTROS REQUERIDOS - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS dice:  "ÍTEM 1 SERVICIO TÉCNICO DE IMPLEMENTACIÓN"  Solicitamos a la convocante aclarar si la solución proveída debe incluir una aplicación móvil.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: Sí. Esto está en las especificaciones técnicas: "Deberá contar con una aplicación para smartphones, en plataformas Android e IOS, para los clientes del Banco. Esta aplicación deberá ser parte de la solución implementada y tanto ella como la plataforma Web deberán permitir la customización del look and feel con los colores y logotipo del BNF.", se encuentra en el ítem 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE LA PLATAFORMA.		

### Consulta 2 - PRORROGA

Consulta	Fecha de Consulta	04-08-2022
El PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES SICP COMPLEMENTO DE LA VERSION IMPRESA, Establece como fecha y hora límites para realizar consultas el viernes, 5 de agosto de 2022 - 12:00 hs y la fecha de presentación de Oferta viernes, 12 de agosto de 2022 - 09:00.  Al respecto, atendiendo la envergadura del llamado licitado, lo cual conlleva a la necesidad de un análisis técnico interno pormenorizado y en consecuencia se precisa de un plazo mayor al establecido como plazo límite para extender las consultas y la fecha de presentación de sobres pertinentes, solicitamos encarecidamente extender la fecha tope de consultas - y en consecuencia de presentación y apertura de ofertas -, en al menos 15 (quince) días. Dicha extensión indefectiblemente no solo redundará en beneficio de los potenciales oferentes otorgándoles un plazo mayor de disponibilidad del Pliego de Bases y Condiciones para estudio sino también para la misma convocante, quién con dicha extensión aumentará las posibilidades de recibir un mayor número de ofertas que de mantenerlo en los plazos actuales.  Al respecto traemos a colación que lo solicitado/expresado, encuentra sustento en dos de los cuatro principios generales que deben regir las contrataciones públicas, siendo los mismos los atinentes a ECONOMÍA Y EFICIENCIA, así como el de IGUALDAD Y LIBRE COMPETENCIA, preceptuados en los incisos a y b del Art. 4º de la LEY Nº 2051 "DE CONTRATACIONES PÚBLICAS".		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: Se procedió a extender el plazo tope de consultas mediante Adenda N° 3, no ingresando ninguna consulta adicional. Por lo que no consideramos necesario abrir nuevamente el tope de consultas, a fin de no dilatar el proceso y habiéndole dado suficiente tiempo para realizar consultas a los potenciales oferentes.		

### Consulta 3 - ALCANCE

Consulta	Fecha de Consulta	04-08-2022
<p>En el PBC, sección SUMINISTROS REQUERIDOS – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS dice:</p> <p>“Los puntos 1.A y 1.B arriba descriptos deberán ser entregados al BNF en un plazo no mayor a 60 (sesenta) días hábiles desde la emisión de la Orden de Servicio, de tal manera a que el BNF inicie las operaciones con la plataforma de Lealtad en el día 61 completamente operacional , de acuerdo a las Especificaciones Técnicas, con por los menos 1 proveedor de Puntos y promociones de cada rubro y con las integraciones necesarias tanto a sistemas del BNF como a los de los proveedores externos, incluidas la plataforma web del servicio y su integración a la Aplicación Móvil del BNF y el Home Banking.”</p> <p>Solicitamos a la convocante explicar cuál es la finalidad de la integración del catálogo de productos mediante webservices, apis e interfaces de archivos</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
<p>Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: La finalidad de este requerimiento es asegurarse que en el día 61, el sistema de Lealtad esté ya operativo para los clientes del BNF. Es decir, que los mismos puedan ya tanto acumular puntos, consultarlos en las plataformas definidas, así como poder redimir estos puntos en los comercios adheridos. Y del lado del BNF, tener operativos los procesos necesarios, las integraciones a las bases de datos, reportes y monitoreo, mínimamente.</p>		

### Consulta 4 - EXPERIENCIA

Consulta	Fecha de Consulta	04-08-2022
<p>En el PBC, Experiencia requerida dice:</p> <p>“Demostrar la experiencia en el servicio e implementación de Plataformas de Lealtad, con contratos, facturas, y/o recepciones finales por un monto equivalente al 25% como mínimo del monto total ofertado en la presente licitación, de los últimos 4 (cuatro) años (2018, 2019, 2020, 2021).”</p> <p>Solicitamos que la experiencia requerida demostrable en el servicio de implementación pueda ser del oferente y/o empresa desarrolladora equivalente al 25% acompañada con una constancia de éxito en países de Sudamérica, considerando que regionalmente existen empresas desarrolladoras de renombre que cuentan con la infraestructura, capacidad técnica y han desarrollado soluciones similares en otros bancos de la región con pleno éxito y actualmente se están utilizando. De esta manera la institución contará con ofertas a un buen costo y tendrá plena satisfacción de la solución a ser presentada.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
<p>Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: Este llamado no es limitante respecto a la experiencia. Se acepta experiencia documentada tanto de clientes locales (Paraguay) como del extranjero, a fin de contar en la presente convocatoria con mayor participación de potenciales oferentes y experiencia en el servicio a nivel nacional como internacional, de firmas nacionales.</p> <p>El BNF requiere contratar proveedores con suficiente solidez técnica y comercial, comprobable, que hayan implementado este tipo de soluciones en Paraguay o el extranjero. El oferente que resultase adjudicado manejará información sensible de nuestros clientes, de sus transacciones en comercios, y la plataforma proveída deberá administrar promociones que permitirán mantener y aumentar la Fidelidad de estos clientes con el BNF. Un mal manejo de esta solución, o la implementación fallida, significará un daño reputacional altísimo. Por lo tanto, la experiencia y los documentos de casos exitosos, darán al BNF las herramientas para una buena evaluación de cada caso. Favor remitirse a la adenda enumerada.</p>		

## Consulta 5 - EXPERIENCIA REQUERIDA

Consulta	Fecha de Consulta	04-08-2022
En el PBC, Experiencia requerida dice:  "Demostrar la experiencia en el servicio e implementación de Plataformas de Lealtad, con contratos, facturas, y/o recepciones finales por un monto equivalente al 25% como mínimo del monto total ofertado en la presente licitación, de los últimos 4 (cuatro) años (2018, 2019, 2020, 2021)."  Solicitamos que la experiencia requerida demostrable en el servicio de implementación pueda ser del oferente y/o empresa desarrolladora debidamente representada por el oferente, equivalente al 25% acompañada con una constancia de éxito en países de Sudamérica, considerando que regionalmente existen empresas desarrolladoras de renombre que cuentan con la infraestructura, capacidad técnica y han desarrollado soluciones similares en otros bancos de la región con pleno éxito y actualmente se están utilizando. De esta manera la institución contará con ofertas a un buen costo y tendrá plena satisfacción de la solución a ser presentada.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: Este llamado no es limitante respecto a la experiencia. Se acepta experiencia documentada tanto de clientes locales (Paraguay) como del extranjero, a fin de contar en la presente convocatoria con mayor participación de potenciales oferentes y experiencia en el servicio a nivel nacional como internacional, de firmas nacionales. El BNF requiere contratar proveedores con suficiente solidez técnica y comercial, comprobable, que hayan implementado este tipo de soluciones en Paraguay o el extranjero. El oferente que resultase adjudicado manejará información sensible de nuestros clientes, de sus transacciones en comercios, y la plataforma proveída deberá administrar promociones que permitirán mantener y aumentar la Fidelidad de estos clientes con el BNF. Un mal manejo de esta solución, o la implementación fallida, significará un daño reputacional altísimo. Por lo tanto, la experiencia y los documentos de casos exitosos, darán al BNF las herramientas para una buena evaluación de cada caso. Favor remitirse a la adenda enumerada.		

## Consulta 6 - PLAZOS

Consulta	Fecha de Consulta	05-08-2022
Debido a la complejidad del proyecto, se podría extender los plazos de consultas mínimamente 10 días de esta manera recibirán ofertas de grandes empresas que desarrollan estos tipos de soluciones		
Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: Se informa que se procedió a extender el plazo tope de consultas mediante Adenda N° 3, no ingresando ninguna consulta adicional. Por lo que no consideramos necesario abrir nuevamente el tope de consultas, a fin de no dilatar el presente proceso y habiéndole dado suficiente tiempo para realizar consultas a los potenciales oferentes.		

## Consulta 7 - ESPECIFICACIONES TECNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	05-08-2022
En el Anexo I / Protección de la Información, cuando menciona "En cuanto a lo que estamos en condiciones de cumplir para el llamado, puedo especificarte en esa misma planilla para mañana", alcanza el algoritmo AES que es reconocido mundialmente?		
Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: El Algoritmo AES está admitido.		

## Consulta 8 - ESPECIFICACIONES TECNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	05-08-2022
----------	-------------------	------------

En el Anexo I / Continuidad del Procesamiento, cuando menciona "Planes documentados para la gestión de desastres", cuál es el nivel de los planes que se deben desarrollar según los estándares internacionales?

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
-----------	--------------------	------------

Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: La convocante ha definido que este ítem (1. CONTINUIDAD DEL PROCESAMIENTO) será eliminado de las EETT, quedando los demás ítems tal cual (ítems 2.1, 2.2 y 2,3). Favor remitirse a la adenda enumerada.

## Consulta 9 - ESPECIFICACIONES TECNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	05-08-2022
----------	-------------------	------------

Para la aplicación web se podrán utilizar tecnologías como la PWA?

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
-----------	--------------------	------------

Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: Siempre que aseguren la total funcionalidad de la solución, y la seguridad de los datos del cliente, se podrán admitir.

## Consulta 10 - ESPECIFICACIONES TECNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	05-08-2022
----------	-------------------	------------

En la integración con la web y el Home Banking del Banco (Single Sign-On), al intercambiar usuario y contraseña entre los sistemas, se deberá utilizar un token?

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
-----------	--------------------	------------

Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: No hace falta la utilización de TOKEN.

Para realizar el salto de sitio autenticado:

1. El banco deberá poder consumir un servicio REST provisto por el proveedor enviando los datos que identifican al cliente; el llamado al servicio se deberá poder realizar mediante las API Key proporcionadas por el proveedor, quien deberá también aplicar filtro de IP y permitir solo el acceso a las IP del banco.
2. El servicio del PROVEEDOR deberá retornar un hash de identificación de cliente.
3. El banco deberá poder enviar el hash obtenido del cliente vía POST a la web de puntos/e-commerce del PROVEEDOR.
4. La web deberá iniciar el proceso de identificación de cliente y permitir el canje/compra a los clientes autenticados. Favor remitirse a la adenda enumerada.

## Consulta 11 - ESPECIFICACIONES TECNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	05-08-2022
----------	-------------------	------------

Cuál es el período máximo para las pruebas y ejercicios periódicos de recuperación?

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
-----------	--------------------	------------

Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: La convocante ha definido que este ítem (1. CONTINUIDAD DEL PROCESAMIENTO) será eliminado de las EETT, quedando los demás ítems tal cual (ítems 2.1, 2.2 y 2.3)

## Consulta 12 - ESPECIFICACIONES TECNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	05-08-2022
----------	-------------------	------------

En cuanto a Continuidad del Procesamiento, a que se refiere con Protocolos formales y documentados de las pruebas?

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
-----------	--------------------	------------

Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: La convocante ha definido que este ítem (1. CONTINUIDAD DEL PROCESAMIENTO) será eliminado de las EETT, quedando los demás ítems tal cual (ítems 2.1, 2.2 y 2.3).

## Consulta 13 - ESPECIFICACIONES TECNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	05-08-2022
----------	-------------------	------------

A que se refiere con frond-end customizado dentro del ítem N° 2 Servicio de Plataforma.

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
-----------	--------------------	------------

Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: Nos referimos a que el front-end debe estar adaptado según los lineamientos que el Banco pida según el manual de marcas y el trabajo en conjunto con el área de marketing y comunicación del Banco.

## Consulta 14 - ESPECIFICACIONES TECNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	05-08-2022
----------	-------------------	------------

A que se refiere al decir que la información enviada al adjudicatorio incluirá un ID por cliente?

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
-----------	--------------------	------------

Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: Se refiere que cada cliente tendrá un identificador (id) único por cliente.

## Consulta 15 - ESPECIFICACIONES TECNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	05-08-2022
----------	-------------------	------------

En cuanto a los controles de auditorios internas/externas, esto no es de carácter obligatorio?

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
-----------	--------------------	------------

Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: La convocante ha definido que este ítem (1. CONTINUIDAD DEL PROCESAMIENTO) será eliminado de las EETT, quedando los demás ítems tal cual (ítems 2.1, 2.2 y 2,3)

## Consulta 16 - REFERENCIAL

Consulta	Fecha de Consulta	05-08-2022
----------	-------------------	------------

Como monto máximo esta establecido Gs. 1.300.000.000 podrían confirmar si ello corresponde a los 3 ítems solicitados

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
-----------	--------------------	------------

Al respecto, se informa que el monto máximo establecido de G. 1.300.000.000 corresponde al ítem 3 (Contrato abierto); los ítems 1 y 2 no se realizan por Contrato abierto, conforme se indica en la proforma de Contrato en la cláusula "Precio unitario y el importe total a pagar por los bienes y/o servicios". Sin embargo, la planilla de precios será modificada en cuanto al orden de los mismos, se utilizará como sistema de adjudicación "Combinado" a fin de evitar confusiones a los potenciales oferentes. Favor remitirse a la adenda enumerada.

## Consulta 17 - REFERENCIAL FRENTE A LOS 20 MESES

Consulta	Fecha de Consulta	05-08-2022
Para el ítem dos refiere un unitario mensual ₡ 91.425.000 pero al aplicarlo a los 20 meses supera el referencial establecido. Están correctas las expresiones del pliego con el referencial		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
Se procedió a modificar el monto del PAC en el sistema de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, conforme al Dictamen de precios referenciales.		

## Consulta 18 - EXPERIENCIA

Consulta	Fecha de Consulta	05-08-2022
El pliego establece: Demostrar la experiencia en el servicio e implementación de Plataformas de Lealtad, con contratos, facturas, y/o recepciones finales por un monto equivalente al 25% como mínimo del monto total ofertado en la presente licitación, de los últimos 4 (cuatro) años (2018, 2019, 2020, 2021). Este tipo de servicio esta regido por clausula de confidencialidad, por ello le solicitamos que sean aceptados también constancias de los clientes donde se consigne vigencias y montos, lo que garantiza en igual medida lo requerido		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio se informa lo siguiente: Se aceptarán, además, constancias de clientes donde se consignent vigencias y montos de cada trabajo realizado. Favor remitirse a la adenda enumerada.		

## Consulta 19 - LISTA DE PRECIOS

Consulta	Fecha de Consulta	05-08-2022
Tratándose de un documento substancial, entendemos que en la lista de precios no se debe consignar monto alguno en las columnas monto máximo y monto mínimo. Favor confirmar. Por otro lado favor confirmar si en la columna precio total, se consigna también el mismo precio unitario.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2022
La planilla de precios del SICP será modificada. Para el llenado, deberá remitirse a la Resolución DNCP N° 3494/2016 Anexos 1 y 2, en donde se indica que la columna del monto mínimo y máximo de cada ítem no debe ser completado por el oferente.		