

BANCO AGRÍCOLA DE LA REPUBLICA DOMINICANA
SECCIÓN DE COMPRA Y CONTRATACIONES

29 de enero, 2021

Página 1 de 5

FICHA TÉCNICA

NO. SOLICITUD:	BAGRICOLA-CCC-CP-2021-0001	OBJETO DE LA COMPRA:	Plataforma tecnológica de banca en línea (<i>Internet banking</i>)
RUBRO:	Software de servidor de transacciones	PLANIFICADA:	Si

1	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA O SOLUCIÓN
1.1	Es un servicio entregado como plataforma en la nube (SaaS) y hospedado con alguno de los proveedores de clase mundial: Amazon, Microsoft, Google, Oracle, IBM; la instancia que sirve nuestro portal está dedicada exclusivamente a los clientes de la institución.
1.2	Es posible acceder a la plataforma desde la Web y a través de aplicaciones nativas para dispositivos móviles (Android / iOS).
1.3	El producto permite establecer conexiones seguras a través de la Web (HTTPS) y el acceso a la plataforma se realiza utilizando nuestro dominio institucional: Bagricola.gob.do.
1.4	La plataforma Web posee diferentes capas de seguridad perimetral, tales como: Web Application Firewall (WAF), Anti-DDOS e IPS perimetral, para mitigar ataques cibernéticos externos.
1.5	El producto incluye mecanismos de doble autenticación para el inicio de sesión de usuarios y confirmación de transacciones: PIN numérico, Tarjeta de coordenadas y Soft-token (compatible con el estándar RSA) y control Captcha como opciones mínimas.
1.6	El conector (middleware) que sincroniza la plataforma en la nube con EasyBank (desplegado en las premisas del banco) utiliza un túnel privado (VPN) con garantías de que se aplican las mejores prácticas de seguridad pertinentes, tales como cifrado a través de algoritmos fuertes y alta disponibilidad de conexión.
1.7	Provee interfaz de usuario capaz de personalizarse a las necesidades de la institución, para aplicar elementos de línea gráfica como mensajes, banners, etc.
2	DEBEN IMPLEMENTARSE LA CONFIGURACIÓN Y FUNCIONES RELACIONADAS A LOS SIGUIENTES PRODUCTOS EN LA PLATAFORMA:
2.1	Préstamos
2.2	Cuentas de ahorros
2.3	Líneas de crédito
2.4	Depósitos a plazo
2.5	Tarjetas de crédito
2.6	Cuentas corrientes
3	DEBEN HABILITARSE LAS SIGUIENTES OPERACIONES DE TRANSFERENCIA:
3.1	Transferencias entre cuentas propias
3.2	Transferencias hacia cuentas de terceros
3.3	Transferencias a otras instituciones (LBTR, ACH)
3.4	Transferencias Internacionales (SWIFT)
3.5	Transferencias agendadas (recurrentes)
3.6	Transferencias a través del Banco Central
3.7	Transferencias Frecuentes
3.8	Histórico de transferencias
3.9	Transferencias masivas
4	DEBEN HABILITARSE LAS SIGUIENTES OPERACIONES DE PAGOS DE PRODUCTOS:
4.1	Pagos de tarjeta de crédito



BANCO AGRÍCOLA DE LA REPUBLICA DOMINICANA
SECCIÓN DE COMPRA Y CONTRATACIONES

29 de enero, 2021

Página 2 de 5

FICHA TÉCNICA

4.2	Pagos de préstamos
4.3	Pagos agendados (recurrentes)
4.4	Histórico de pagos
4.5	Pagos de tarjeta de crédito
4.6	Pagos de préstamos
4.7	Pagos agendados (recurrentes)
5	DEBEN HABILITARSE LAS SIGUIENTES OPERACIONES DE <u>PAGOS DE SERVICIOS</u>:
5.1	Suscripción
5.2	Pagos desde cuentas y con tarjeta de crédito
5.3	Pagos agendados (recurrentes)
5.4	Histórico de pagos
5.5	Pagos frecuentes
6	DEBEN HABILITARSE LAS SIGUIENTES OPERACIONES PARA <u>TARJETAS DE CRÉDITO</u>:
6.1	Adelanto de efectivo
6.2	Bloque de tarjeta
7	DEBEN HABILITARSE LAS SIGUIENTES OPERACIONES PARA <u>DEPÓSITOS A PLAZOS</u>:
7.1	Emisión de Depósito a plazo.
8	EI PRODUCTO DEBE INCLUIR LAS SIGUIENTES <u>FUNCIONALIDADES PARA CLIENTES</u>
8.1	Desglose de entidades bancarias para transacciones
8.2	Formularios dinámicos
8.3	Solicitud de productos y servicios
8.4	Valores límite para transacciones diarias
8.5	Posición consolidada (balances generales)
8.6	Alertas y notificaciones
8.7	Consulta de cotizaciones del día
8.8	Banners de publicidad configurables
8.9	Acceso rápido a operaciones frecuentes
8.10	Formulario rápido de contacto vía Email
8.11	Configuración de alias de productos
8.12	Desglose de entidades bancarias para transacciones
9	EI PRODUCTO DEBE INCLUIR LAS SIGUIENTES <u>CONTROLES DE SEGURIDAD CLIENTES</u>
9.1	Registro de clientes
9.2	Bloqueo por intentos fallidos
9.3	Recuperación de contraseña
9.4	Control de sesiones múltiples
10	EI PRODUCTO DEBE INCLUIR LAS SIGUIENTES <u>FUNCIONES DE CONFIGURACIÓN PERSONAL</u>
10.1	Cambio de PIN
10.2	Cambio de pregunta secreta
10.3	Cambio de contraseña
10.4	Cambio de imagen de seguridad



BANCO AGRÍCOLA DE LA REPUBLICA DOMINICANA
SECCIÓN DE COMPRA Y CONTRATACIONES

29 de enero, 2021

Página 3 de 5

FICHA TÉCNICA

10.5	Cambio de datos personales
10.6	Alias de productos
10.7	Cambiar lenguaje (español e inglés)
11	EI PRODUCTO DEBE INCLUIR LAS SIGUIENTES FUNCIONES PARA <u>GESTIÓN DE PERSONAS.</u>
11.1	Gestión de solicitudes de registro
11.2	Gestión de usuarios
11.3	Funcionalidades y productos
11.4	Montos máximos
11.5	Dispositivos de seguridad
11.6	Acceso por país
12	INCLUYE LAS SIGUIENTES FUNCIONES PARA <u>GESTIÓN DE EMPRESAS</u>
12.1	Gestión de solicitudes de registro
12.2	Gestión de usuarios
12.3	Funcionalidades y productos
12.4	Montos máximos
12.5	Dispositivos de seguridad
12.6	Niveles de firma
12.7	Acceso por país
12.8	Configuración de permisos
13	INCLUYE LAS SIGUIENTES FUNCIONES PARA <u>GESTIONAR LA CONFIGURACIÓN</u>
13.1	Parámetros y reglas de negocio
13.2	Ajuste de textos
13.3	Mantenimiento de catálogos
13.4	Parámetros y reglas de negocio
14	INCLUYE LAS SIGUIENTES FUNCIONES PARA <u>GESTIONAR LA CONFIGURACIÓN</u>
14.1	Reporte de trazabilidad de transacciones por clientes (<i>Audit Trail</i>)
14.2	Reporte de trazabilidad de cambios de configuración
14.3	Reporte de transacciones de clientes (total y clasificadas por montos)
14.4	Reporte por tipos de servicios ejecutados
14.5	Reporte de transferencias (0.15%)
15	OTRAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS
15.1	La plataforma es flexible y parametrizable. En términos explícitos: provee la capacidad para ajustar todos los productos y servicios incluidos en el despliegue inicial (así como otros elementos dinámicos que se pueden definir en la plataforma, parámetros de control, etc.), sin la necesidad de intervención del fabricante ni esfuerzos adicionales de programación.
15.2	El producto permite definir y configurar los servicios disponibles para cada producto y segregar cuáles se pueden ejecutar en cada canal digital (Web / Aplicaciones móviles).
15.3	El producto no tiene un límite en la cantidad de usuarios concurrentes que utilizan la plataforma, considerando que la cartera actual de clientes del banco es de 30 mil.
15.4	Provee una interfaz de Back-office para administración de configuraciones del producto.
15.5	Permite ejecutar transacciones en múltiples monedas; como mínimo pesos dominicanos y dólares estadounidenses.



FICHA TÉCNICA

15.6	Provee integración bidireccional con la plataforma EasyBank (CAM Software) y es posible implementar nuevas interfaces para fines robustecer y extender los servicios del Banco.
15.7	Provee mecanismos de integración con servicios externos (tales como canales de pago propietarios) que se acceden a través de APIs y se pueden extender luego de concluido el proceso de despliegue inicial.

Ord.	CONDICIONES GENERALES
1	El proveedor debe presentar las acreditaciones del fabricante que lo autoricen para dar mantenimiento, soporte y representar la garantía del producto que está ofertando.
2	El producto ha sido implementado en República Dominicana y cuenta con experiencia demostrable en implementaciones realizadas incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> Dos (2) implementaciones realizadas en integración con EasyBank. Dos (2) implementaciones a nivel mundial en banca de desarrollo. Acumulando al menos cuatro (4) años de experiencia en la ejecución.
3	El proveedor debe establecer la configuración inicial del producto, de forma que asegure aprovechar las bondades de todos los módulos incluidos bajo el alcance y de acuerdo a las necesidades en la fase de despliegue
4	El proveedor realiza la carga inicial de usuarios a la plataforma.
5	El proveedor debe contemplar en su propuesta la capacitación a nivel de certificación y transferencia de conocimiento para el personal técnico del banco en los aspectos relacionados a la plataforma e infraestructura, aplicaciones y soluciones utilizadas en el proyecto y configuración y desarrollo de nuevos módulos de la solución. Así como en el uso y configuración del producto, herramientas de back-office y procedimientos estándares de resolución de incidentes (<i>troubleshooting</i>).
6	El proveedor debe asegurar la disponibilidad del personal técnico (localizado en el país) para brindar servicios de soporte técnico de acuerdo al nivel de servicio establecido en la sección sobre SLA. Debe contar con los técnicos certificados por el fabricante o delegar en el propio fabricante las tareas de soporte a través de contrato explícito.
7	El proveedor dispone del personal técnico dedicado para realizar el acompañamiento durante los 2 primeros meses del despliegue de la plataforma (<i>Hypercare</i>).
8	El proveedor se encarga del despliegue de las aplicaciones móviles nativas para Android e iOS, una vez suministrados por la institución contratante los requisitos establecidos en su propuesta técnica.
9	El proveedor debe entregar toda la documentación elaborada por el fabricante del producto, en idioma español e inglés, relacionada a la instalación, configuración y uso.
10	El proveedor debe aplicar actualizaciones periódicas sobre la plataforma y las aplicaciones móviles nativas, al menos una vez por año, para remediar vulnerabilidades de seguridad, integrar nuevas funcionalidades y mantener compatibilidad con las actualizaciones de los sistemas operativos.
11	El proveedor utiliza metodologías para desarrollo seguro bajo estándares y buenas prácticas como OWASP, revisión de código en ambiente de QA, pruebas de integración, entre otros.
12	El proveedor acepta someter el producto a un <i>pentesting</i> de la plataforma antes de liberar a producción, con miras de asegurarnos (por un ente externo certificado), que cuenta con los niveles de seguridad adecuados.
13	El proveedor es responsable del monitoreo de la plataforma para asegurar disponibilidad del servicio de acuerdo al SLA establecido y condiciones de desempeño óptimas.
14	El proveedor establecerá en su propuesta técnica el tiempo máximo de implementación y puesta en marcha de los equipos, con un plazo máximo de 45 días calendario después de la firma del contrato.
15	Es requerido comunicar cualquier aumento programado en el costo de mantenimiento recurrente, siempre alineado al ciclo de Planificación de Presupuesto. Esto significa que a más tardar el 10 de agosto debemos recibir notificación de aumentos que entran en vigencia a partir del año siguiente. Este requisito no aplica cuando los aumentos al contrato de mantenimiento responden a un aumento voluntario en la capacidad y alcance entregados por el proveedor para suplir nuestros servicios.

BANCO AGRÍCOLA DE LA REPUBLICA DOMINICANA
SECCIÓN DE COMPRA Y CONTRATACIONES

29 de enero, 2021

Página 5 de 5

FICHA TÉCNICA

Ord.	CONDICIONES MÍNIMAS DEL NIVEL DE ACUERDO DE SERVICIO: <i>SERVICE-LEVEL AGREEMENT (SLA)</i>
1	El Portal Transaccional de Clientes (<i>Internet Banking</i>) es una herramienta interactiva que se presume disponible en todo momento. La expectativa de disponibilidad del servicio (<i>uptime</i>) se establece en 99.7%.
2	Mantenimientos programados: para el escenario de que sean necesarios mantenimientos extraordinarios a la plataforma que provoquen interrupción del servicio, el proveedor deberá notificar al banco con un mínimo de 5 días hábiles para fines de coordinación y comunicación a nuestros clientes. El proveedor se compromete a preferir para tales mantenimientos los horarios que produzcan menor impacto en los servicios
3	Tiempo de respuesta y atención de reportes de fallas: el tiempo de respuesta ante incidentes reportados al proveedor debe ser: <ul style="list-style-type: none"> • Tickets designados "Prioridad-1" (severidad alta): 1 hora • Tickets designados "Prioridad-2" (severidad media): 12 horas • Tickets designados "Prioridad-3" (consultas): 12 horas
4	Los reportes de incidentes procedentes del banco serán tramitados via tickets a través de la plataforma del proveedor; para escalamientos, a través del correo electrónico y por vía telefónica.
5	Horarios de atención de reportes y resolución de problemas: <ul style="list-style-type: none"> • Lunes a viernes de 8am - 5pm • 24x7 para casos "Prioridad-1"
6	Opciones para atención fuera de horario: de ser necesario se coordinarán los servicios con el Gerente de servicios asignado por el proveedor, para la atención de casos especiales. Para estos casos especiales el proveedor suministrará los contactos y horarios de soporte del personal de turno apropiado.
7	Escalamiento: el proveedor debe consignar una matriz de escalamiento para recurrir en caso de que no se reciba respuesta en los plazos establecidos. Esta matriz debe contemplar la máxima autoridad de la empresa que tenga como responsabilidad el cumplimiento del contrato.



DIONISIO E. JIMENEZ HDEZ.
Encargado Sección de Compras y Contrataciones

