



BANCO AGRÍCOLA DE LA REPUBLICA DOMINICANA
SECCIÓN DE COMPRA Y CONTRATACIONES

29 de enero, 2021

Página 1 de 2

SOLICITUD DE COMPRAS

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



Código	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad Solicitada	Precio Unitario Estimado RD\$	Monto RD\$
43232313	Adquisición plataforma tecnológica de banca en línea (<i>Internet Banking</i>)	UD	1	2,383,600.00	2,383,600.00
				Total RD\$	<u>2,383,600.00</u>

Ord.	CONDICIONES GENERALES DE LA PLATAFORMA O SOLUCION
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.



BANCO AGRÍCOLA DE LA REPUBLICA DOMINICANA
SECCIÓN DE COMPRA Y CONTRATACIONES

29 de enero, 2021

Página 2 de 2

SOLICITUD DE COMPRAS

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.

Ord.	CONDICIONES MÍNIMAS DEL NIVEL DE ACUERDO DE SERVICIO: SERVICE-LEVEL AGREEMENT (SLA)
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 (uptime) 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 vía 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

