

**BANCO AGRÍCOLA DE LA REPUBLICA DOMINICANA**  
SECCIÓN DE COMPRA Y CONTRATACIONES

2 de junio, 2021

Página 1 de 4

**FICHA TÉCNICA**

<b>NO. SOLICITUD:</b>	BAGRICOLA-CCC-CP-2021-0006	<b>OBJETO DE LA COMPRA:</b>	Aplicación móvil para la gestión de créditos.
<b>RUBRO:</b>	Software de contabilidad	<b>PLANIFICADA:</b>	Si

APLICACIÓN MÓVIL PARA GESTIÓN DE CREDITOS

1	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA	CUMPLE (S/N)
1.1	El producto se entrega como un paquete compuesto por: a) Solución de Back-end desplegada en las premisas de la institución, compatible con los sistemas operativos Windows Server o SUSE Linux b) Aplicación de Front-end desplegada como una aplicación móvil nativa para alguna de las plataformas principales (Android o iOS) y de acceso privado para la institución	
1.2	El producto incluye integración con el Directorio Activo de Windows (Active Directory) para el control de accesos a usuarios	
1.3	La interfaz de usuario para la aplicación móvil (Front-end) se adapta a los distintos formatos de pantalla típicos (smartphones, PDAs, tablets) y puede personalizarse a las necesidades de la institución, para aplicar elementos de línea gráfica como mensajes, banners, etc.	
1.4	Provee capacidad de procesamiento fuera de línea (off-line) con esquemas de sincronización (pre/post trabajo en campo). Esto significa que la aplicación móvil es capaz de operar durante jornadas completas de trabajo sin conectividad a la sede del banco	
1.5	La aplicación móvil obtiene acceso a los recursos del dispositivo para la operación: cámara fotográfica para escaneo de documentos y códigos de barra o QR, así como GPS interno para geolocalización	
1.6	El producto utiliza geolocalización para la identificación de localidades relevantes al proceso de solicitud de créditos	
2	<b>FUNCIONALIDADES REQUERIDAS POR EL PRODUCTO PARA GESTIÓN DE CRÉDITOS:</b>	<b>CUMPLE (S/N)</b>
2.1	Permite definir "flujos de trabajo" con formularios y puntos de decisión configurables	
2.2	Permite construir "expedientes" que se mantienen a lo largo del flujo de trabajo y son transferidos a cada etapa posterior del proceso	
2.3	Permite iniciar el "expediente" desde la aplicación móvil (Front-End)	
2.4	Provee las herramientas para configuración de formularios y puntos de decisión	
2.5	Permite establecer requisitos obligatorios (campos de información) dentro de los formularios creados	
2.6	Permite declarar documentos adjuntos como requisitos obligatorios del flujo de trabajo	
2.7	Muestra de manera visual e intuitiva la ruta de próximos pasos a ejecutar dentro del flujo de trabajo en curso	
2.8	Tiene la capacidad de configurar fórmulas de cálculo automáticas	
2.9	Maneja distintos perfiles de usuario con roles independientes dentro del flujo	
2.10	Permite realizar distribución por zonas	
2.11	Todas las funciones anteriores deben ser configurables a través del Back-office	



**BANCO AGRÍCOLA DE LA REPUBLICA DOMINICANA**  
**SECCIÓN DE COMPRA Y CONTRATACIONES**

2 de junio, 2021

Página 2 de 4

**FICHA TÉCNICA**

2.12	El producto permite ejecutar la sincronización de datos con EasyBank de manera automática (calendarizada) así como bajo demanda para los casos en que aplica	
2.13	Debe implementarse la integración del producto con la plataforma de digitalización de documentos existente en la institución y asegurar su despliegue en todos los puntos de gestión de créditos descritos en el Anexo 1: Listado de Oficinas para la Gestión de Créditos	
2.14	La plataforma es flexible y parametrizable. En términos explícitos: provee la capacidad para ajustar todos los "flujos de solicitudes" incluidos en el despliegue inicial (así como otros elementos dinámicos que se pueden definir en la plataforma), sin la necesidad de intervención del fabricante ni esfuerzos adicionales de programación	
2.15	<p>Provee una interfaz de Back-office para administración de configuraciones y decisiones de procesos. Esta interfaz administrativa provee como mínimo las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Módulo de seguridad para creación y gestión de cuentas de acceso, perfiles y roles</li> <li>● Perfiles de administración con roles y niveles de acceso diferenciados</li> <li>● Perfiles de usuarios con niveles de acceso diferenciados</li> <li>● Permite tomar decisión sobre flujos de trabajo en curso (evaluación, aprobación, etc.)</li> </ul>	
2.16	<p>El personal del banco debe ser capaz de extraer (como mínimo) los siguientes reportes y consultas para fines de gestión y auditorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reporte de trazabilidad de transacciones por clientes (Audit Trail)</li> <li>● Reporte de trazabilidad de cambios de configuración</li> <li>● Reporte de transacciones (filtradas por tipo de clientes, montos)</li> </ul> <p>Provee integración bidireccional con la plataforma EasyBank (CAM Software) y es posible implementar nuevas interfaces para fines de robustecer y extender los servicios del banco</p>	
2.17	Provee capacidad de interconexión con servicios externos (buró de crédito, validación de documentos de identidad, etc.)	
3	<b>DEBEN ASEGURARSE LAS SIGUIENTES CARACTERISTICAS BASICAS:</b>	<b>CUMPLE (S/N)</b>
3.1	Acceso a una base de datos centralizada	
3.2	Permite que todas las consultas y reportes se puedan exportar en formatos electrónicos	
3.3	No debe imponer límite de usuarios	
3.4	Asignación de permisos para consultas, modificación y revisión	
3.5	Registro de cambios realizados por usuarios y por fechas	
3.6	Generación de estadísticas desde la fuente	
3.7	Facilidad de análisis	
3.8	Facilidad de cambios/modificaciones	
3.9	Estabilidad	
3.10	Facilidad de pruebas	
3.11	Registro de procesos operativos derivados de la gestión	
3.12	Registro de comportamientos de la gestión realizada tomando criterios como fecha, agente asignado	
3.13	Generar reportes y consultas estadísticos	



**BANCO AGRÍCOLA DE LA REPUBLICA DOMINICANA**  
**SECCIÓN DE COMPRA Y CONTRATACIONES**  
**FICHA TÉCNICA**

2 de junio, 2021

Página 3 de 4

Ord.	CONDICIÓN GENERAL GESTIÓN DE CRÉDITOS	CUMPLE (S/N)
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"> <li>● 5 Implementaciones a nivel mundial en banca de desarrollo</li> <li>● Acumulando al menos 6 años de experiencia en la ejecución de implementaciones</li> </ul>	
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 y debe incluir la introducción de la base de información, parametrización y configuraciones para el inicio de uso de la solución.	
4	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 (troubleshooting).	
5	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.	
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 debe entregar toda la documentación elaborada por el fabricante del producto, en idioma español e inglés, relacionada a la instalación, configuración y uso.	
8	El proveedor debe entregar un cronograma de actividades detalladas para su implementación, donde se identifique cada requerimiento señalado en los TDR. Presentar un plan de ejecución que abarque: configurar los parámetros técnicos de la herramienta, migrar de la data actual e implementar todas las funcionalidades requeridas.	
9	El proveedor debe aplicar actualizaciones periódicas sobre la plataforma, al menos una vez por año, para remediar vulnerabilidades de seguridad, integrar nuevas funcionalidades y mantener compatibilidad con las actualizaciones de los sistemas operativos.	
10	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.	
11	El proveedor acepta someter el producto a pruebas exploratorias de vulnerabilidades antes de liberar a producción, con miras de asegurarnos (por un ente externo certificado), que cuenta con los niveles de seguridad adecuados.	
12	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.	
13	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**

2 de junio, 2021

Página 4 de 4

**FICHA TÉCNICA**

Ord.	CONDICIÓN SLA	CUMPLE (S/N)
1	<b>Tiempo de respuesta y atención de reportes de fallas:</b> el tiempo de respuesta ante incidentes reportados debe ser no mayor a 15 minutos	
3	<b>Tiempo de resolución de problemas:</b> para la resolución de incidentes se establecen los siguientes plazos de resolución máximos: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tickets designados "Prioridad-1" (severidad alta): 4 horas</li> <li>● Tickets designados "Prioridad-2" (severidad media): 8 horas</li> <li>● Tickets designados "Prioridad-3" (severidad baja): 12 horas</li> </ul>	
4	<b>Los reportes de incidentes</b> 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	<b>Horarios de atención de reportes y resolución de problemas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lunes a viernes de 8am - 5pm</li> <li>● 24x7 para casos de alta severidad</li> </ul>	
6	<b>Opciones para atención fuera de horario:</b> 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	<b>Escalamiento:</b> 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. Jiménez H.  
ENC. SECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

