

M-178
15/11/19
3:40 PM



Horario: 10:30 AM
20/11/19

GOBIERNO DE LA REPUBLICA DE HONDURAS

[Signature]
BANCO HONDUREÑO DE LA PRODUCCIÓN Y VIVIENDA BANHPROVI

COMUNICACIONES GLOBALES

Tegucigalpa, M.D.C., 13 de noviembre del 2019

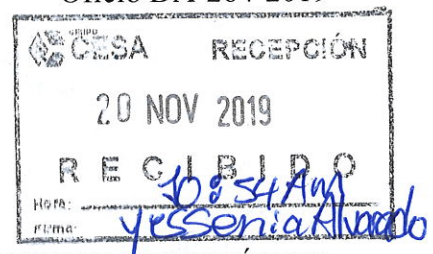
Oficio DA-264-2019

Señores

OFERENTES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA N°007/2019

Su Oficina

Estimado Señores:



En referencia a la LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 007/2019 "ADQUISICIÓN DE SOFTWARE BPMS (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT SUITE) PARA EL BANCO HONDUREÑO PARA LA PRODUCCIÓN Y LA VIVIENDA (BANHPROVI)"

Y en cumplimiento a lo dispuesto en la cláusula 7.1 de la Sección I. Instrucciones a los Oferentes (IAO) del pliego de Condiciones de la Licitación, nos dirigimos a ustedes a efecto de realizar las aclaraciones al proceso a las cuales se detalla a continuación:

1. En cuanto a la cantidad de usuarios a acceder al sistema especifican que serán 50 IFIs, y se debe considerar un mínimo de una licencia por cada IFIs. Esto implica que pueden existir IFIs que tengan más de un acceso, cual sería el estimado en total a considerar para autorizar a las IFIs y si existe previsto un crecimiento de estas, cual sería el total de licencias a proyectar por este rubro.

Respuesta: Los accesos se limitarán a una licencia por intermediario financiero (IFI). El crecimiento de nuevos intermediarios con los que se realizaran operaciones de redescuento en los próximos años es incierto a la fecha.

2. En cuanto a las consultas de las solicitudes de los clientes finales, se habla de 400 solicitudes en promedio mensual, que existirán clientes consultando el avance de sus trámites. ¿Estos serán considerados como usuarios que accedan al BPM? Es decir que al menos al mes existirán 400 clientes que accederán al BPM y requieren permisos para realizar la consulta y tendrán a disposición un portal para acceder a ver las consultas. BANHPROVI en algún momento podrá requerir que estos usuarios también interactúen dentro de los procesos, por ejemplo, que se le mande una notificación indicándole que debe de corregir un dato o por ejemplo que la copia de su identidad no es legible podrá pedirle al cliente que suba una foto o una copia más legible directamente desde el proceso sin necesidad de que visite la agencia de BANHPROVI y si al final es legible indicarle que pase entregarla a una agencia. Esto con el fin de minimizar la afluencia de los cliente en las diferentes fases del proceso y que permita ser más eficientes minimizando los tiempos de espera del proceso para la aprobación de sus solicitudes. Si esto es lo que puede pretender BANHPROVI en un futuro, cual sería la cantidad estimada en clientes que podría interactuar con los procesos y que se les pueda otorgar accesos temporales para el uso de licencias en el BPM.

Respuesta: En esta etapa inicial, el alcance del proyecto se limita a que los clientes puedan realizar consultas del estatus del proceso y recibir notificaciones vía correo electrónico de los avances del mismo.

Lidilia Palma
20/11/19
11:18 a.m.



[Signature]
15/11/19

[Signature]
15-11-2019



RAE DE HONDURAS, S.A. DE C.V.



3. Cuando ustedes se refieren a que el licenciamiento que se provea debe ser del tipo SaaS, BANHPROVI lo que requiere es que se le provea los servicios de uso del software BPM, servicios profesionales de mantenimiento y soporte, que el sistema este activo 24/7, provea la seguridad para acceder como son Firewall incorporado, certificados de seguridad, que se le provea las licencias de la Bases de datos y las gestiones de Backus etc, así como también incluya la infraestructura como son los servidores de Base de Datos, servidores de Aplicación, servidores de autenticación para que el sistema pueda ser ejecutada. Es decir, que el SaaS incluya todas y cada una de las características que se requieran para que el sistema sea ejecutado directamente en la Nube. ¿Es esto correcto?

Respuesta: BANHPROVI a través del servicio SAAS espera que el proveedor con la solución presentada cumpla con los alcances esperados en aspectos como funcionalidad, disponibilidad, seguridad y contingencia. Se ha planteado que la solución y datos resida en nuestros servidores, pero si esto no es posible el proveedor puede plantear que dentro de la oferta incluya la infraestructura necesaria en la nube para que el software se ejecute.

- 3.1. Si la respuesta es "SI", entienden que todos los datos residirán en la nube, y lo especificado "*Los datos, metadata y documento digitalizados residirán en los servidores designados por el BANHPROVI*" no podrá cumplirse dado que todo el sistema estará en la nube y únicamente los datos de sus aplicaciones como ABANKS estarán en sus servidores. Es decir, que todos los datos de los procesos estarán en la nube. ¿Es correcto esto?

Respuesta: La afirmación es correcta, si el proveedor incluye la infraestructura en la solución todos los datos se almacenarán en la nube y esto no será motivo de sanción o descalificación.

- 3.1.1. Al pedir que "*Los datos, metadata y documento digitalizados residirán en los servidores designados por el BANHPROVI*" si esto se debe de cumplir, ¿BANHPROVI proporcionara todo el ambiente requerido para esto? Como son Servidores y base de datos y demás Equipos Necesarios, ¿Cuáles serían las especificaciones que tienen de estos equipos? Si no, ¿Estos se deberán ofertar?

Respuesta: Al BANHPROVI aceptar que los datos residan en la nube el proveedor no debe ofertar equipos.

- 3.2. Si la respuesta es "NO" necesitamos que nos indiquen lo siguiente:

3.2.1. ¿Cuáles son los servicios para incluir como SaaS?

3.2.2. ¿La infraestructura en la cual se ejecutará la aplicación será proporcionada directamente por BANHPROVI, es decir en servidores propios ubicados en su data center principal y alterno? Favor especificarnos la configuración disponible de estos servidores.

3.2.3. Al definir que los datos, metadata y documentos digitalizados residen en sus servidores, entienden que BANHPROVI deberá entonces en proveer la base de datos que se requiere para este almacenamiento ¿Es correcto?



- 3.2.4. ¿Si no es Hardware propio sino BANHPROVI utiliza o utilizara la opción de IaaS, cuál sería la configuración que utilizaran y que proveedor tienen pensado utilizar para esto?
4. Para poder dimensionar el hardware o IaaS y poder brindarles el dimensionamiento de cuantos servidores, cuantos procesadores, cantidad de memoria y almacenamiento en disco requerimos conocer el crecimiento proyectado de usuarios y transacciones por mes, para los años después de la salida en producción. Esto con el fin de que los oferentes brindemos un dimensionamiento inicial en base lo especificado en la sección VI. (Lista de Requisitos) en el Numeral 3 Especificaciones Técnicas Requeridas, en el punto de Ámbito de aplicación como punto de partida para el primer año en renta, pero para los años subsiguiente es necesario poder hacer las proyecciones, **con el fin de mantener una cuota de alquiler garantizado por los años subsiguientes.**

Respuesta: El crecimiento de usuarios por año podría ser entre 25 y 40 en los próximos dos años y el número de solicitudes de crédito mensuales no se espera que varíe a una cantidad mucho mayor de lo que especificó en los términos de referencia.

5. Entiende BANHPROVI, que, aunque las licencias del BPM sean ilimitadas, la correcta ejecución en cuanto a tiempo de respuesta va a depender del Hardware que se utilice, es decir, el valor a ofertar en cuanto a la infraestructura o servicio de IaaS puede variar dependiendo la cantidad de usuarios, IFIs, Clientes o crecimiento de solicitudes mensuales, por lo que el valor de este rubro puede ser incrementado, pero no así el del SaaS del BPM. ¿Es esto correcto? Por ejemplo, el licenciamiento ilimitado del software puede ser definido por la cantidad de procesadores que tengan en los servidores, al crecer BANHPROVI lo que espera es que, aunque se requiera crecer en la infraestructura la cuota de SaaS del BPM no se incremente.

Respuesta: La solución ofertada en hardware y software debe prever el crecimiento del BANHPROVI en usuarios y procesamiento en al mínimo 2 años.

6. ¿Debemos entender que las ofertas deberán presentarse para un licenciamiento **SIN LÍMITE DE USUARIOS en modalidad SaaS es tal y como se define en la pregunta del inciso 3 de esta nota?**

6.1. **En caso de que el inciso 6 sea “SI” responder: ¿Esto implica que lo que requieren es mantener el costo de alquiler de las licencias del BPM, independiente al crecimiento de los servidores y del valor que se le pueda asignar a la Infraestructura ya sea propia o en modalidad IaaS?.**

Respuesta: Se espera que las licencias adquiridas sean perpetuas de acuerdo con los usuarios actuales y al crecimiento de los próximos dos años, asimismo la infraestructura contratado. Siempre teniendo presente que después de ese tiempo ese alcance puede sufrir modificaciones.

7. ¿Cuántos años del servicio SaaS se deben oferta y garantizar su precio, independiente a la infraestructura?

Respuesta: dos (2) años

8. En el formato de Lista de Precios, pueden considerar ampliarlo para que se desglose el servicio de IaaS requerido y así ustedes poder saber cuál es el valor del SaaS solo del BPM y cuál es el valor del IaaS o de su infraestructura si requieren crecimiento en esto.

Respuesta: Es aceptable la lista de precios desglosando el IAASy el SAAS.

9. Cuando se requiera el crecimiento de hardware por necesidades de procesamiento, memoria, almacenamiento, ¿podremos como oferentes aumentar el precio de renta, única y exclusivamente por la infraestructura, ya que entendemos que al solicitar las licencias del BPM ilimitados ya no habrá ningún costo adicional por las mismas? ¿Por lo cual debemos en la lista de precios desglosar los costos por alquiler de licencias ilimitadas, base de datos y por la infraestructura requerida inicial y/o proyectada?

Respuesta: Se debe ofertar precios que incluyan capacidad actual y proyectada a dos años. Tanto en hardware como software.

10. En el formato Lista de Precios, se deberá de colocar todos los módulos o componentes que solicitan con el BPM, es decir, en la Evaluación Teórica en los puntos que hacen referencia a estos componentes se deberá de indicar que cumple y que está incluido en la oferta en la casilla de comentarios y se deberá también a que modulo o componente va asociada, además de listarla en el formato de Lista de Precios. Por ejemplo, BAM, BI, Gestión Documental, Gestión de Contenido, Manejo de Portales, Firmas Certificadas, Diagramador, y otros. Se colocará en la casilla que cumple y en los comentarios se especificará que está incluida en la oferta económica y también se colocará el valor en la lista de precios. ¿Es correcto esto?

Respuesta: El detalle de los módulos de la solución solo debe detallarse en la oferta técnica.

11. En la sección de especificaciones técnicas requeridas en el punto de evaluación teórica, en las secciones generales punto 5 y 6, y en la sección otros punto 6, se indica que la solución debe de proveer la opción de tres entornos sincronizados (Generales 5 y 6), pero en la sección Otro punto 6, indica que se deberá de proveer de un ambiente separado para pruebas. La pregunta es: ¿se debe de ofertar en lista de precios, los 3 ambientes incluyendo el SaaS de estos con todo lo requerido y de acuerdo con sus respuestas en las preguntas anteriores? o solo es obligatorio lo especificado en la sección otros, punto 6, que es un ambiente adicional para pruebas incluyendo que deberá incluirse en el SaaS con todo lo requerido. Favor también indicar si BANHPROVI proveerá los servidores en caso de no haber incluido la infraestructura como parte del servicio. Asimismo, ¿estos ambientes deberán de ser igual al licenciamiento solicitado?

Respuesta: Esta sección se refiere a el ambiente de pruebas y desarrollo debe contar con licenciamiento mínimo para que la sección de informática pueda realizar pruebas en conjunto con las áreas involucradas en procesos futuros que se requieran automatizar. Adicionalmente el punto 6 se refiere a contar con



ambientes de contingencia con las mismas funcionalidades de producción y desarrollo que el sitio principal.

12. Los estados de resultados y balance generales que solicitan se adjunten son los años 2017 y 2018, dado que en la parte de sección 3 en criterios de evaluación numeral 1, dice 2016 y 2017. ¿Cuáles son los años a entregar?

Respuesta: 2017 y 2018.

13. Se menciona en los TDR's que la implantación tiene que realizarse en las oficinas del Banco y realizar actividades puntuales remotamente.

También se define implantación en otro párrafo:

“Se entiende implantación, el proceso de instalación de los aplicativos, otorgamiento de licencias para su uso, creación del esquema de base de datos, levantamiento de los procesos con los usuarios del banco, análisis y diseño de los procesos, parametrización de la herramienta, creación y uso de reglas de negocios, creación de formularios, conexiones con correos electrónicos, integración con los sistemas del Banco, estadísticas de los procesos, capacitación de los usuarios, pruebas del funcionamiento de los procesos (unitarias e integrales), levantamiento y/o migración de datos, implementación de las soluciones propuestas a las brechas que se identifiquen en el proceso, aseguramiento de calidad, gestión del proyecto, seguimiento post-implantación y otras facilidades que pueda ofrecer la herramienta ofertada.”

Consulta: ¿Se puede dividir una parte del equipo que juegue roles estratégicos en sitio y otra parte remota para la ejecución del proyecto? ¿O es obligatorio que todo el equipo de consultoría permanezca en sitio?

Respuesta: Las únicas actividades que se aceptaran de manera remota son las relacionadas con configuraciones.

14. Pág. 59, en cuanto a objetivos específicos.

Permitir la colaboración e inclusión de terceros (IFIs, Proveedores, Clientes, Instituciones afines, etc.) en los procesos de BANHPROVI.

Consulta: ¿Es requerido incluir en la oferta una plataforma de integración basada en SOA?

Respuesta: Este objetivo se refiere a que usuarios externos puedan iniciar y participar en procesos definidos por el BANHPROVI, así como adjuntar documentos o archivos a los mismos.

15. Permitir el desarrollo de estadísticas en tiempo real sobre el desempeño de los procesos críticos del banco.

Consulta: ¿Cuántos Reportes necesitan, pueden proveer un borrador de las principales métricas a considerar?

Repuesta: El BPMS debe incluir estas estadísticas por default en el BAM por cada uno de los procesos en producción.

16. Pág. 60 Alcance de los servicios.

g) Recibir del BANHPROVI el levantamiento, análisis y diseño del flujo de trabajo, modelo de datos, asignación de usuarios, reglas de negocio e interfaces de los procesos requeridos. Para esto, el proveedor de servicios debe definir la forma en la que requiere recibir esta información.

Consultas:

¿La etapa de análisis, diseño y modelo BPMN 2?0 ya está realizada por BAHPROVI?

¿Tienen definida la arquitectura orientada a servicios SOA o arquitectura de integración de sistemas? Como contratos, APIs, etc de integración.

¿Tienen el diseño de las interfaces de usuario para las tareas humanas de cada proceso?

Respuesta: Los flujos fueron incluidos en los términos de referencia, cualquier actividad adicional se realizará en la implementación del BPMS.

17. l) Proveer soporte local en BANHPROVI durante un período de dos (2) meses después de la implementación de los procesos.

m) Proveer soporte y mantenimiento de la herramienta implantada durante un periodo de un (1) año después de la implantación de la herramienta.

Consulta: ¿El soporte puede ser en modalidad mixta: remoto y presencial cuando lo amerite?

Respuesta: El soporte puede ser presencial o remoto, pero con evaluaciones y pagos mensuales para asegurarse del cumplimiento del mismo.

18. Pág. 80

FORMA DE PAGO

Para financiar la contratación objeto de la presente licitación, el BANHPROVI dispone de recursos propios en el Presupuesto de ingresos y egresos del 2019, La forma de pago se realizará de acuerdo con los porcentajes establecidos por el BANHPROVI de la siguiente manera:

- Instalación. (20%)
- Finalización de Pruebas y; (30%)
- Puesta en Producción. (50%)

Dejar el 80% del pago hasta el final, lleva a tener que financiar los costos de licencia y operaciones por los 9 meses que dura el proyecto.

Consulta: ¿Esta dispuesto BANHPROVI a aceptar otra propuesta? Por ejemplo 100% de las licencias e Infraestructura como Servicio contra entrega.



¿Los servicios de implementación contra la instalación, 40% de servicios de consultoría contra el análisis y diseño aprobado, 40% de servicios de consultoría contra las pruebas y ajustes finalizados y 20% al realizar el paso a producción?

Respuesta: La forma de pago pueden negociarla al momento de la firma del contrato.

19. Completar el siguiente cuadro para entender mejor la plataforma tecnológica actual y sus capacidades de integración en los flujos propuestos en los TDR's.

Repuesta: Los sistemas a conectarse son el Core Bancario con base de datos Oracle y servidor de aplicaciones Weblogic. Los demás procesos se conectarán hacia aplicaciones Genexus con base de datos Sql Server.

20. **Consulta:** Proporcionar si es posible el modelo entidad relación de las bases de datos involucrado, diagrama de arquitectura de software de los sistemas involucrados, y si se tienen web services o APIs de integración, el catálogo de web services con sus contratos: request y response y/o documentación de las APIs.

Respuesta: No se cuenta con esta documentación.

21. **Consulta:** ¿Cuál es su gestor de contenidos actual? ¿se seguirá usando el mismo o se implementará el que incorpora la solución de BPMS?

Respuesta: Se utilizará el que traiga el BPMS.

22. **Consulta:** ¿Listar fuentes de información adicional que se integran al proceso? Ejemplo archivos de Excel, CSV, servidores de colas de mensajería, otros.

Respuesta: La herramienta debe ser capaz de generar plantillas en forma de Microsoft Office como ser Word y Excel, así como PDF. Igualmente integrarse con el servidor de correo utilizado por el banco.

23. **Consulta:** ¿Cuántos ambientes debemos considerar para la implementación (indique cuál o cuáles aplican)?

Producción

Desarrollo y pruebas en un mismo ambiente.

Desarrollo y pruebas separado.

Contingencia.

Respuesta: Ambientes iguales de producción y contingencia. Un ambiente unificado de desarrollo y Q&A que permita las mismas funcionalidades que producción con un mínimo de licencias que permitan su funcionalidad.

24. **Consulta:** ¿Cuántos usuarios para los ambientes DEV / QA?

Respuesta: Los usuarios necesarios para la administración y funcionalidad de un ambiente de producción.

25. En la sección "Requerimientos técnicos de la Herramienta" Pag 62.

Se menciona la posibilidad de utilizar hardware para la instalación de la solución, según los requerimientos y especificaciones la propuesta incluiría licencias On-Premise a

perpetuidad las cuales deben ser adquiridas por el banco en una sola inversión inicial. La renovación de soporte de estas licencias se hace año a año.

Estas licencias estarán alojadas sobre servidores externos a BANHPROVI **Infraestructura como servicio (IaaS)** en nube el cual se renueva cada año.

Consulta: ¿BANHPROVI acepta este modelo de arquitectura técnica?

Respuesta: Se acepta la modalidad de Infraestructura como servicio (IAAS)

26. En el pliego se indica que la herramienta BPMS debe poder administrarse en una sola base de datos (un solo servidor de base de datos y/o de aplicación) el ciclo de vida de los procesos, con los entornos de desarrollo, entorno de pruebas, entorno de producción, así como la administración del versionamiento correspondiente.

En esta redacción se entiende que en un solo ambiente van a querer tener todos los ambientes lo cual se puede, pero no debe ser así. En todo caso los ambientes que se hagan quedan a selección del cliente. En la sección 6 se contradice.

Consulta: Por favor aclarar este punto y a su vez tomar en cuenta la consulta 11 de este documento

Respuesta: Para facilidad de administración se solicita que todos los módulos del BPMS estén integrados en un solo servidor, la configuración del mismo queda a criterio del proveedor con tal esto no afecte el performance esperado.

27. En la sección 6 en el pliego indica que la herramienta BPMS debe poder administrar entornos separados (varios servidores con bases de datos diferentes para cada entorno) en donde se puedan tener los ambientes de desarrollo, pruebas y producción, y que se encuentren sincronizados los mismos. Esto con el objetivo de que el entorno de desarrollo sirva para la creación, modificación de procesos, el entorno de pruebas que funcione similar al entorno de producción pero que sus datos sean de prueba de los usuarios con el objetivo de que validen el funcionamiento antes de trasladar un proceso al entorno en producción, y el entorno de producción que no deberá permitir bajo ningún motivo la alteración de un proceso, ya sea por creación o modificación, garantizando que los procesos en este entorno no pueden ser modificados por accidentes.

Consulta: Este punto va acorde al anterior, en el cual se indica una contradicción en el gestión y disponibilidad de ambientes, por favor aclarar.

Respuesta: Este punto se refiere básicamente a contar con ambientes de producción idénticos en sitio principal y contingencia.

28. En la tabla de requerimientos dice que se necesitan al menos 3 implementaciones, pero en la página 61 dice que al menos 1.

Consulta: por favor aclarar la cantidad de referencias que se requieren.

Respuesta: Fue un error de dedo en la transcripción, en la tabla de evaluación de este ítem se define una tabla de pesos en las que se dará la nota de acuerdo al número de implementaciones realizadas, siendo 1 el mínimo.



29. El sistema debe ser capaz de manejar múltiples calendarios donde se registran jornadas laborales, días festivos, etc.

En la versión cloud de la solución de BPM no existe esta funcionalidad de momento.

Consulta: En base con lo anterior volvemos a consultar si ¿el modelo de licenciamiento On Premise en combinación con IaaS es aprobado por ustedes para poder ofertar?

Respuesta: Ese modelo puede ser aceptado.

30. Se indica en el pliego que la herramienta BPMS debe proveer de manera nativa el uso de firmas electrónicas (**firma digital certificada y garantizada**) y de forma integrada.

Consulta: Por favor ampliar lo más posible este requerimiento para entender que es lo que se busca en cuanto a la gestión de firma electrónica en los documentos y procesos.

Respuesta: El alcance en esta etapa de esta funcionalidad es poder incorporar firmas digitales a los documentos generados por los procesos del BPMS.

31. El uso de estas Firmas (**digital certificada y garantizada**) deberá de permitirse no solo en las Tareas de los procesos sino también en cualquier tipo de documento (Word o PDF) que sea generado por los procesos y que este almacenado en la Gestión Documental de la herramienta o fuera de esta.

Consulta: al igual que el punto anterior por favor ampliar lo más posible la funcionalidad que requieren en el manejo de firmas electrónicas.

Respuesta: Misma respuesta anterior.

32. La solución debe incluir funcionalidades de BAM (Business Activity Monitoring)

Consulta: La funcionalidad de BAM como tal está disponible en la licencia On-Premise por lo que volvemos a pedir la opción de usar licencias On-Premise sobre IaaS.

Respuesta: Se acepta licenciamiento propuesto.

33. La herramienta ha de permitir la visualización mediante Diagrama de Gantt de las Tareas de usuario con posibilidad de filtros en base a tiempo, proceso, etc.

Consulta: La funcionalidad como tal está disponible en la licencia On-Premise por lo que volvemos a pedir la opción de usar licencias On-Premise sobre IaaS.

Respuesta: Se acepta licenciamiento propuesto.

34. También debe permitir que el usuario genere o extraiga información de las bases de datos de procesos, en formatos consumibles por aplicativos como Microsoft Office®, sin la necesidad de tener que hacer requerimientos a las áreas técnicas del Banco o generar “queries” que requieran un alto grado de complejidad técnica o aplicativos especializados para generar reportería de Bases de Datos.

Consulta: Los reportes son orientados a uso, consumo de los procesos, tareas, asignaciones y roles. La información de los procesos se puede exportar a formatos consumibles a Excel. ¿Es esto algo satisfactorio para ustedes?

Respuesta: En formato Excel es aceptable la extracción de los datos de los procesos.

35. Incorporación de un sistema de BI (Business Intelligence) para explotar la información de los procesos y poder utilizarlos en los portales de todos los usuarios, haciendo segmentación de la información a presentar a cada usuario y/o proceso.

El BPM incluye la herramienta BPM Process Analytics, pero se debe aclarar que la información a explotar corresponde a la que se encuentra dentro del BPM.

Si se requiriese integrar otro de tipo de información este debe ser montado sobre otra plataforma de BI para integrar la data y mostrar los resultados consolidados.

Consulta: ¿Es esto algo satisfactorio para ustedes? Sino por favor amplíen.

Respuesta: Se requiere el Business Intelligence (BI) para el diseño de un Datawarehouse de la información de los procesos Enel cual se puedan diseñar dashboards, gráficos y reportes. Asimismo, que nos permita extraer información para realizar consultas personalizadas.

36. La herramienta BPMS debe permitir el diseño e implementación de indicadores de medición de tiempos de espera versus tiempos de trabajo versus tiempo de ciclo total del proceso.

Consulta: Por favor definir el alcance de los indicadores por cada uno de los procesos para ser más asertivos en las horas de implementación. A partir del cálculo de indicadores y SLA's se pueden enviar correos, notificaciones, generar alertas, pero necesitamos saber qué tipo de información es la que se dará seguimiento y alertas.

Respuesta: Se espera que estos indicadores de medición de los procesos en producción estén incorporados por default en el BAM. Entre estos podemos mencionar tiempos reales de duración de tareas y del proceso y que los mismos se comparen con los KPIS definidos para los mismos.

37. La herramienta BPMS debe permitir la generación de la información necesaria en tiempo real para poder definir e implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias para lograr las metas definidas por la Administración del Banco

Consulta: Por favor definir el alcance que se desea cumplir para ser asertivos con las horas de implementación.

Respuesta: Esta información es la misma que se detalla en la respuesta anterior.

38. La herramienta BPMS también debe permitir la generación y envío de reportes automáticos, que comuniquen a distintos niveles organizacionales el estado actual de los procesos del Banco, así como también la configuración de las páginas de inicio del usuario final, incorporando representaciones gráficas de los procesos a su cargo.



Se debe aclarar que el envío de alertas automáticas a partir de reglas de negocio se configura y envían de manera automática. Sin embargo, acá la palabra "reportes" automáticos confunde. De igual manera el banco podrá sacar la información para los reportes, sin embargo, para este caso se requerirá siempre al menos de la activación inicial de un comando que debe ejecutar el usuario.

Consulta: Por favor confirmar si lo anterior es satisfactorio para el Banco y de ser posible ampliar más lo requerido.

Respuesta: Se espera el envío de alertas a los niveles que se designen en caso de avance de una etapa del proceso o en el retraso de esta.

39. Los reportes se deberán generar a un archivo electrónico (XLS, TXT, CSV, entre otros), pantalla, papel o correo electrónico. También debe existir la posibilidad de imprimir reportes en forma automática, basándose en un horario o en eventos. Todos estos reportes deberán proveer una interfaz sencilla y fácil de usar, para que los usuarios puedan especificar sus criterios para filtrar el contenido del reporte.

Se pueden hacer reportes, pero alguien debe ir a generar la acción. Con desarrollos se puede programar de manera automática estas acciones.

Consulta: Por favor confirmar si lo anterior es satisfactorio para el Banco y de ser posible ampliar más lo requerido.

Respuesta: Se acepta la ejecución manual de los reportes o la automatización de los mismos vía programación.

40. Diseño de la Interfaz de entrada no debe requerir programación.

Consulta: Por favor ampliar al máximo lo requerido en este punto en cuanto a lo que desea el Banco.

Respuesta: la herramienta BPMS debe poseer la capacidad de diseño de formularios de entrada de datos sin la necesidad de incluir programación extra para agregar campos adicionales después de la puesta en producción.

41. La solución permitirá generar tantas Extranet como sean necesarias. Portales de accesos según el tipo de usuario externo. (IFIs, Proveedores, Clientes, Público, etc.)

Consulta: Por favor aclarar este punto, ¿se refiere a que el usuario (FI's, Proveedor, Cliente, Público) pueda iniciar un proceso desde la página web?

Respuesta: Es correcto, se requerirá que usuarios externos inicien procesos.

42. Integración con MS Office

Consulta: Por favor aclarar a que se refiera la integración con MS Office y si incluye o coincide con lo siguiente:

- Tener la misma apariencia en el escritorio que en la página web
- Integración de funcionalidades con Windows Explorer



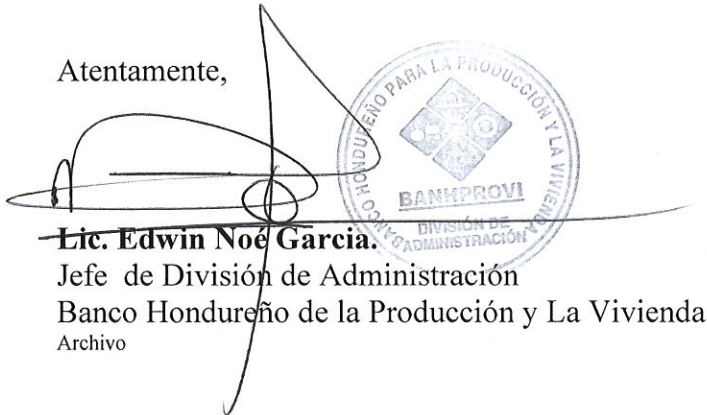
- Integración de funcionalidades con Microsoft Outlook

Repuesta: la integración de Microsoft Office se refiere a generación durante los procesos de documentos y plantillas en formato office que incluyan información proveniente de BPM o de los sistemas a los que esté conectado.

43. Solicitud de prórroga de presentación de ofertas, así como la fecha presentar la prueba de concepto.

Repuesta: la fecha de presentación de ofertas no puede ser modificada, ya que las mismas están definidas de acuerdo con la legislación vigente, asimismo, la prueba de concepto se realizará posterior a la presentación de ofertas, cuya fecha y hora se comunicará al proveedor en ese mismo momento.

Atentamente,


Lic. Edwin Noé García.
Jefe de División de Administración
Banco Hondureño de la Producción y La Vivienda
Archivo

