

**RESPUESTA A INQUIETUDES  
INVITACIÓN N° 867**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA: Contratar una bolsa de cuatrocientas (400) horas para el desarrollo de cinco (5) nuevos robots y el ajuste de tres (3) robots en las herramientas de RPA con las que cuenta actualmente.**

**Pregunta:** Solicitó revisar el requerimiento de 7x24 soporte a los robots, ya que esto usualmente va acompañado de soporte y mantenimiento del fabricante y actualmente en helpsystems no se tiene, es un soporte 5x8. Dado lo escaso de estos soportes y el aumento considerable en costo; Solicitó validar la necesidad de esta franja de soporte. La necesidad de un soporte 7x24 de fabricante es necesario en el caso tal, la severidad sea, solo por resolver por el fabricante. Y aunque localmente se preste soporte 7x24, sin tener el apoyo del fabricante puede que no podamos resolver o dar solución solo atención.

**Respuesta:** La solicitud se refiere a la revisión de los casos y fallas relacionadas propiamente con la programación que están bajo el alcance del desarrollador, cualquier soporte que se requiera escalar al fabricante se maneja bajo los servicios de soporte y mantenimiento de la herramienta que corresponda, es decir, por parte del proponente si se requiere la atención 7x24.

**Pregunta:** Sugiero que el personal de soporte de los Bots del Banco sea comunicado de los cambios en su base, aplicaciones y Office 365, con el fin de validar anteriormente impacto. Adicionalmente, los Bots si vienen funcionando fallan por insumos, lentitud de aplicaciones, o cambios tecnológicos.

**Respuesta:** Previo al escalamiento al proponente, se realizará una validación para identificar si las fallas obedecen a temas de lentitud, insumos o cambios tecnológicos.

**Pregunta:** ¿La solicitud de N consultores se debe presentar HV y certificación o solo las certificaciones de herramienta?

**Respuesta:** Solamente las certificaciones de herramienta.

**Pregunta:** ¿Sólo por claridad se entiende que la certificación de experiencia empresa es UNA?

**Respuesta:** Si, es una.

**Pregunta:** ¿Las preguntas, ofertas y documentos se deben enviar vía correo? ¿No se deben subir a alguna plataforma de Bancóldex?

**Respuesta:** No es necesario subirlo a ninguna plataforma, todas las ofertas, preguntas y documentos deben enviarse a la totalidad de los correos mencionados en el punto 9 de los Términos de Referencia 867.

**Pregunta:** ¿Cuáles son las versiones de las herramientas de RPA que tiene Bancóldex [Automation Anywhere] y [Automate Enterprise]?

**Respuesta:** **Automation Anywhere: Versión 11.3.2.2 y Automate Enterprise: Versión 11.4 (Actualmente esta en actualización a la versión 11.6)**

**Pregunta:** ¿Es necesario presentar certificaciones y experiencia en la herramienta [Automate Enterprise]?

**Respuesta:** **Es necesario presentar las certificaciones de los programadores en cada una de las herramientas mencionadas.**

**Pregunta:** ¿Se debe presentar como un ítem adicional el soporte a los Bots después de la implementación a las 400 horas o debe ir incluido dentro de las mismas?

**Respuesta:** **Para cada proyecto se podrán contemplar horas de la bolsa para el soporte después de la implementación.**

**Pregunta:** ¿Para el presente proceso se puede aplicar bajo el concepto alianza corporativa para el caso de que dos o más empresas sean aliados tecnológicos? ¿Se pueden presentar las certificaciones de experiencia bajo este modelo?

**Respuesta:** **No es posible la participación de Uniones Temporales o Consorcios dado que en los términos de referencia no se especifica esta figura.**

**Pregunta:** ¿A qué tipo de tecnología se refieren cuando mencionan la contratación de cuatrocientas horas distribuidas en el desarrollo de cinco robots nuevos y el ajuste de tres robots?

**Respuesta:** **Software de Automatización de Procesos Robóticos, específicamente Automation Anywhere y Automate Enterprise.**

**Pregunta:** ¿Se trata de realizar el desarrollo en robots físicos o RPA a través de Bots digitales?

**Respuesta:** **Es necesario desarrollar únicamente en equipos de cómputo físicos y virtuales, es decir, digitales.**

**Pregunta:** ¿El RPA se realizará sobre SAP o tiene el banco una herramienta interna específica?

**Respuesta:** **El desarrollo se realiza sobre diversas herramientas dependiendo el alcance de cada uno de los Bots, sin embargo, algunos de los sistemas son T24, Centinela, CRM – Salesforce, AS400 y SISA, además de la interacción necesaria con Microsoft Office.**

**Pregunta:** ¿Qué tipo de dinámica tendrán los cinco nuevos robots?

**Respuesta:** Cada uno de los Bots requerirá interactuar con diversos aplicativos según su alcance, en los que se incluyen actividades como actualizar y descargar información, generar y cruzar informes y notificar a usuarios internos o externos.

**Pregunta:** ¿Están enfocados a la comunicación externa con el cliente final o a la comunicación interna de Bancóldex?

**Respuesta:** Están orientados principalmente a la comunicación interna de Bancóldex.

**Pregunta:** ¿Cuáles serían las acciones e interacciones por desarrollar en los nuevos robots?

**Respuesta:** Se realizó una estimación de las horas requeridas por proyecto y el detalle será entregado al proponente seleccionado una vez se vaya a desarrollar y/o ajustar cada uno de los Robots.

**Pregunta:** ¿Cuáles son las actuales interacciones y acciones de los tres robots a ajustar y cuáles serían los ajustes?

**Respuesta:** Se realizó una estimación de las horas requeridas por proyecto y el detalle será entregado al proponente seleccionado una vez se vaya a desarrollar y/o ajustar cada uno de los Robots.

**Pregunta:** ¿Hay algún flujo de las interacciones que hay que desarrollar?

**Respuesta:** Existen instructivos documentados con el paso a paso de cada interacción a realizar, los cuales entregado al proponente seleccionado una vez se vaya a desarrollar y/o ajustar cada uno de los Robots.

**Pregunta:** ¿Hay un esquema que detalle cuáles son los procesos que se quieren automatizar?

**Respuesta:** Los requerimientos en este momento tienen un alcance orientado a la robotización de actividades específicas ya identificadas y no la automatización de procesos.

Bogotá D.C 31/03/2022