BANCO DE TIERRA DEL FUEGO | Tenés un banco

LICITACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS NRO. 03-2025

CONTRATACIÓN DE UN CORE DE SEGUROS

Pliego de Bases y Condiciones Particulares

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

1) Objeto

El Banco de Tierra del Fuego realiza el llamado a Licitación Pública de Precios N°03/2025 para la "Contratación de un Core de Seguros", destinada a habilitar la comercialización y administración eficiente de su cartera de seguros.

2) Especificaciones

La solución deberá permitir al BTF ofrecer una experiencia moderna, segura y centrada en el cliente, con funcionalidades que incluyan:

- ✓ Cotización multicompañía y multicobertura.
- ✓ Emisión y modificaciones de pólizas.
- ✓ Consultas integrales: pólizas activas, pagos realizados, pólizas contratadas por clientes y siniestros.
- ✓ Gestión de pagos.
- ✓ Cross-selling para potenciar oportunidades de venta.

Además, deberá alinearse con los objetivos estratégicos del BTF:

- ✓ Garantizar una experiencia ágil, segura y sin fricción.
- ✓ Facilitar un acceso rápido a las gestiones de cotización y contratación.
- ✓ Proveer una interfaz intuitiva y amigable.
- ✓ Asegurar un alto grado de seguridad y cumplimiento normativo.

La solución deberá integrar los procesos comerciales y administrativos del BTF, abarcando tanto la cartera de clientes particulares como empresariales, e incluyendo:

- ✓ Integración con sistemas internos del BTF para evolucionar conforme a las necesidades operativas.
- ✓ Autogestión del cliente mediante plataformas digitales.
- ✓ Visión 360 en CRM de la cartera de seguros.
- ✓ Conexión con sistemas de aseguradoras con las que el BTF opera

3) Alcance y Exclusiones

Comprende el desarrollo, implementación, puesta en marcha y soporte de una solución integral de seguros. Se incluyen todas las funcionalidades detalladas en los apartados de MVP1, MVP2 y funcionalidades estratégicas, así como los aspectos técnicos, de cumplimiento normativo y operativos.

Quedan expresamente excluidos:

- ✓ El desarrollo de funcionalidades no incluidas en los MVP detallados.
- ✓ La integración con sistemas externos no mencionados previamente.

- ✓ Servicios de infraestructura no contemplados en el modelo SaaS propuesto por el proveedor.

4) Requerimientos Funcionales

4.1 Funcionalidades Mínimas - MVP 1

La solución debe cubrir las siguientes funcionalidades esenciales:

- ✓ Administración de carteras multicompañía (Sancor, La Segunda, La Caja, Provincia, Experta, entre otras).
- ✓ Visión integral de clientes: acceso a datos clave desde el CRM.
- ✓ Gestión integral de procesos: ventas, cobranzas y siniestro.
- ✓ Pagos integrados con sistemas de préstamos y medios de pago.
- ✓ Generación de documentación: impresión y envío electrónico.
- ✓ Cotización multicompañía: comparación de productos y precios en tiempo real.
- ✓ Operaciones de pólizas: emisión, endosos, renovaciones.
- ✓ Accesibilidad web: funcionalidad desde sucursales y call centers.
- ✓ Intercambio diario de datos con aseguradoras.
- ✓ Control de gestión: estadísticas e indicadores clave de rendimiento.

4.2 Funcionalidades Mínimas - MVP 2

- ✓ Gestión de deuda: seguimiento y administración de cuentas en mora.
- ✓ Pólizas vinculadas: administración de seguros asociados a préstamos y bienes en garantía.
- ✓ Aseguramiento de bienes propios.
- ✓ Recomendaciones personalizadas según el perfil del cliente.
- ✓ Cálculo de primas y gestión de pagos automatizada.
- ✓ Historial consolidado de productos bancarios y de seguros

4.3 Funcionalidades Estratégicas

- ✓ Aumento en el volumen de ventas.
- ✓ Maximización del alcance en sucursales y puntos de contacto.
- ✓ Escalabilidad y adaptabilidad para futura expansión.

5) Requerimientos Técnicos

- ✓ incronización de datos del cliente entre el core bancario y el sistema de seguros.
- ✓ Arquitectura SaaS certificada en AWS y/o Azure.
- ✓ Metodología DevOps detallada.

5.1. Arquitectura / Tecnología

La solución a implementar deberá contemplar los siguientes requisitos respecto de su arquitectura tecnológica:

- ✓ Del tipo SaaS certificada en al menos una de las principales nubes del mercado preferentemente AWS y/o Azure, y deberá ser altamente portable y auto escalable.
- ✓ Deberá cumplir con los Requisitos de Seguridad - documento adjunto.

A su vez deberá:

- ✓ Presentar el plan de continuidad de servicios frente a contingencias.
- ✓ Describir la metodología de DevOps que utilizará.
- ✓ Indicar las licencias necesarias para la solución MVP 1 y MVP2.
- ✓ Detallar los plazos y precisar etapas de implementación para MVP1 y MVP2.

5.2 Experiencia de Usuario

La solución deberá contar con una interfaz intuitiva y amigable tanto para usuarios finales como para administradores, proveer accesibilidad según las normativas WCAG 2.1 para personas con discapacidades.

5.3 Gestión de Datos

La propuesta deberá describir y detallar lo siguiente:

- ✓ Las políticas de retención y eliminación de datos.
- ✓ El procedimiento utilizado para garantizar la integridad y disponibilidad de los datos.
- ✓ Herramientas con las que cuenta para la exportación e importación de datos.

5.4 Monitoreo y Reportes

La solución deberá proveer de herramientas que permitan el monitoreo en tiempo real de la plataforma, respecto de su disponibilidad, usabilidad, seguridad, con la capacidad de generar de reportes personalizados.

5.5 Herramienta de Gestión de Incidentes y Requerimientos

La propuesta deberá proveer de una metodología y plataforma para la gestión de incidentes y requerimientos que permita al menos:

- ✓ Registrar y clasificar los requerimientos e incidentes,
- ✓ Permitir el escalamiento y seguimiento de los mismos,

✓ Contar con disponibilidad de la plataforma de gestión de incidentes 7x24.

6) Soporte y Mantenimiento

La propuesta deberá presentar y cotizar, por 36 meses, un servicio de soporte post implementación y garantía, el cual deberá al menos contemplar los siguientes aspectos:

✓ Contar con un servicio de soporte y mantenimiento operativo incluyendo la corrección de eventuales incidencias y problemas, las actualizaciones de sus componentes, y de la gestión de los requerimientos evolutivos realizados por la entidad.
✓ Contemplar las actualizaciones necesarias para mantener los estándares de seguridad y de cumplimiento normativo.
✓ Brindar un soporte activo en caso de fallas de la plataforma disponible 7x24, del cual deberá detallar el SLA correspondiente según la severidad.
✓ Notificación de los mantenimientos programados con al menos 72 horas de antelación.

7) SLA y Monitoreo

Niveles de Servicio – Garantía post implementación
El nivel de servicio de la solución propuesta deberá garantizar lo siguiente:

- ✓ Uptime del 99.9% mensual, exceptuando los tiempos de mantenimiento programado.
- ✓ MTTR - Mean Time to Repair de entre 30 minutos a 2 horas para la resolución de incidentes críticos.
- ✓ El servicio de manejo de errores o incidentes deberán estar disponibles 99,9% del tiempo.
- ✓ Tiempo de respuesta (latencia): se espera que las transacciones y solicitudes a través de la solución se procesen en menos de 2 segundos para transacciones, como ser pagos o transferencias.
- ✓ Proveer métricas de rendimiento y capacidad para soportar picos de uso.
- ✓ Trazabilidad de la información respecto de la actividad registrada de punta a punta en los servicios provistos,
- ✓ Tiempo de respuesta: [30 minutos] desde la notificación de un problema.
- ✓ Tiempo de resolución: [3 días] para la corrección de problemas no críticos. Los problemas críticos deberán ser resueltos en un plazo máximo de [2 horas].

Además, se requerirá una garantía de la solución implementada a partir de la fecha de aceptación formal por parte del Banco de la puesta en producción por un período de 12 meses. La misma deberá cubrir cualquier defecto de diseño, funcionamiento o implementación que impida el uso adecuado de la solución de pagos.
Durante el período de garantía, se comprometerá a brindar los siguientes servicios sin costo adicional:

- ✓ Corrección de Defectos: Se deberá corregir cualquier defecto o error que se detecte en el software, ya sea en la funcionalidad, rendimiento o seguridad.
- ✓ Soporte Técnico: Se proporcionará soporte técnico para resolver problemas relacionados con la instalación, configuración y uso del software. El mismo será 24x7 durante todo el período de vigencia del contrato, con un tiempo máximo de respuesta de tres (3) horas para la recuperación del servicio. Asimismo, deberá contemplarse soporte directo del fabricante, también en modalidad 24x7 y por el mismo plazo.
- ✓ Actualizaciones: Se ofrecerá actualizaciones correctivas y parches de seguridad necesarios para mantener la solución en condiciones óptimas.
- ✓ Disponibilidad: El soporte deberá estar disponible de acuerdo con lo establecido en los niveles de servicio.

8) Capacitación y Auditoría

- ✓ Manuales y guías de usuario detalladas.
- ✓ Capacitación para administradores y usuarios de back-office. Deberá contemplarse, sin costo adicional para el Banco, una capacitación mínima de ocho (8) horas para personal designado, con entrega de material de referencia, abarcando fundamentos, configuración, resolución de problemas y gestión operativa de la solución implementada, y realizarse de manera virtual.
- ✓ Plan de continuidad del servicio y auditorías periódicas.
- ✓ Cumplimiento de normativas WCAG 2.1 para accesibilidad.

9) Requerimientos de Cumplimiento Normativo

- ✓ Cumplimiento con regulaciones del mercado de seguros y bancarias.
- ✓ Políticas de privacidad y protección de datos (GDPR y normativas locales).
- ✓ Registro de transacciones y auditorías.

10) Riesgo y Cumplimiento

10.1 Riesgos Operacionales

- ✓ Continuidad de los Servicios:

Se debe contar con un plan de continuidad del servicio que contemple la restauración de las funcionalidades críticas dentro de un tiempo determinado (RTO/RPO).

- ✓ Gestión de Incidentes:

El proveedor debe contar con un sistema de gestión de incidentes eficaz que permita reportar y resolver problemas dentro de un tiempo de respuesta acordado (SLA).

- ✓ Pruebas de Capacidad y Escalabilidad
- ✓ Gestión de Errores y Excepciones

10.2 Riesgos Tecnológicos

- ✓ Seguridad de la Infraestructura:
  El proveedor debe garantizar que la solución se encuentra alojada en una infraestructura segura, que cumpla con las normativas de seguridad de la información.
- ✓ Integración y Compatibilidad Tecnológica:
  El proveedor debe garantizar una integración fluida y sin errores entre sistemas, así como contar con APIs y otros mecanismos seguros para el intercambio de datos.
- ✓ Monitoreo en Tiempo Real:
  El proveedor debe proporcionar un sistema de monitoreo en tiempo real de la disponibilidad y rendimiento del sistema, con alertas automáticas para incidentes críticos.
- ✓ Actualizaciones y Parcheo de Seguridad:
  El proveedor debe tener un proceso bien definido para aplicar actualizaciones regulares y parches de seguridad, con tiempos de respuesta rápidos ante la detección de nuevas amenazas.

10.3 Cumplimiento Normativo y Regulatorio

- ✓ Cumplimiento con Regulaciones del Mercado de Seguros:
  El proveedor debe certificar que la solución cumple con las normativas locales del sector asegurador y bancario, con énfasis en la protección al consumidor y el manejo de la información de los clientes.
- ✓ Cumplimiento con la Protección de Datos Personales:
  El proveedor debe implementar medidas de protección de datos en conformidad con las leyes locales e internacionales, como el cifrado de datos, acceso controlado y gestión de consentimientos.
- ✓ Auditorías y Reportes de Cumplimiento:
  El proveedor debe realizar auditorías internas y externas periódicas que aseguren el cumplimiento de las normativas aplicables y ofrecer al banco informes detallados de las auditorías.
- ✓ Prevención de Fraude:
  El proveedor debe contar con mecanismos de control de fraude, como la detección de actividades sospechosas, revisiones manuales o automáticas de transacciones y alertas preventivas.

10.4 Responsabilidad y Garantías

- ✓ Garantías de Cumplimiento
- ✓ Responsabilidad en Casos de Incidentes o Fallos:
  El proveedor debe asumir la responsabilidad por cualquier incidente que resulte en pérdida de datos, fallos operacionales o daño a la reputación del banco debido a fallos en el servicio.

11) Seguridad de la Información – Se adjunta la planilla con los requerimientos

Penalidades por Incumplimiento

El incumplimiento de los niveles de servicio (SLA) pactados, incluyendo disponibilidad, tiempos de respuesta y resolución de incidentes, podrá implicar penalizaciones económicas conforme a la siguiente escala:

- ✓ Incumplimiento de uptime mensual <99,9%: 3% de descuento sobre la factura mensual.
- ✓ Superación de los tiempos de resolución críticos (>2 horas): 5% de descuento por evento.
- ✓ Reiteración de incidentes sin resolución definitiva: posibilidad de rescisión del contrato.

12) Plan de Pruebas y Validación

El proveedor deberá presentar un plan de pruebas que contemple:

- ✓ Pruebas funcionales sobre cada módulo implementado.
- ✓ Pruebas de integración con sistemas internos del BTF y aseguradoras.
- ✓ Pruebas de seguridad y rendimiento.
- ✓ Pruebas de accesibilidad según WCAG 2.1.
- ✓ Validación conjunta con usuarios clave del BTF previo a la puesta en producción.

13) Consideraciones sobre Licenciamiento y Propiedad Intelectual

El proveedor deberá especificar:

- ✓ El modelo de licenciamiento de la solución (por usuario, por uso, perpetuo, suscripción).
- ✓ Las condiciones de renovación o extensión de licencias.
- ✓ Quién es titular de los derechos de uso y modificación del sistema.
- ✓ Qué sucede con el acceso a la información y componentes si se da por terminado el contrato.

14) Criterios de Evaluación

Las propuestas serán evaluadas según los siguientes criterios:

1. Cumplimiento de requerimientos funcionales y técnicos.
2. Experiencia del proveedor en proyectos similares.
3. Plan de implementación y migración.
4. Costos y modelo de licenciamiento.
5. Capacidad de integración con sistemas actuales del BTF.

15) Fecha, lugar y hora de los Eventos

Fecha límite para recepción de consultas: 21 de julio de 2025 a la hora 13:00.

Fecha límite para la presentación de las ofertas: 24 de julio de 2025.

- ✓ Casa Central: Maipú Nº 897 – Ushuaia – TDF a la hora 13:00.

- ✓ Sucursal Buenos Aires: Sarmiento Nº 741 - CABA a la hora 15:00.

Fecha de apertura de las ofertas: 31 de julio de 2025 a la hora 13:00.

La fecha de apertura quedará sujeta a la recepción en Casa Central de las ofertas enviadas por correspondencia interna desde la Sucursal Buenos Aires. En caso de que las mismas no sean recibidas en la fecha estipulada para la apertura, se notificará a los oferentes una nueva fecha para realizar la misma.

16) Identificación de la Licitación

Las propuestas deberán ser presentadas en un sobre debidamente cerrado, sin individualizar el oferente y consignar en su exterior la leyenda

BANCO PROVINCIA TIERRA DEL FUEGO

LICITACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS - N° 03/2025

"CONTRATACIÓN DE UN CORE DE SEGUROS"

17) Elegibilidad y calificación del Oferente

La elegibilidad y calificación del Oferente serán definidas con base en los siguientes requisitos:

El Oferente deberá operar en el país con una antigüedad mínima de 3 (tres) años, a considerar como referencia la fecha de apertura del presente llamado.

El Oferente deberá adjuntar en su oferta información o declaración jurada que certifique experiencia en la provisión y prestación de servicios de similares características y dimensiones al solicitado en la presente Licitación, en los últimos 3 años.

El Oferente deberá presentar la documentación que acredite alguna de las siguientes tres condiciones:

- ✓ Fabricante o productor de los bienes ofrecidos con marca debidamente registrada.
- ✓ Representante oficial del fabricante o productor.
- ✓ Distribuidor autorizado oficialmente por el fabricante o productor.

En caso de ser Representante oficial o Distribuidor autorizado, la constancia deberá ser expedida por la subsidiaria local del fabricante o productor y deberá hacer mención del presente llamado. No se aceptará documentación sobre este punto proveniente del exterior.

18) Condiciones

El Oferente sólo podrá usar o permitir el uso de la Información Confidencial a fin de efectuar los trabajos adjudicados. Como única excepción el Banco de Tierra del Fuego podrá autorizar - mediante solicitud escrita - al Oferente para el uso de la información obtenida como consecuencia de los trabajos realizados para abastecer su base de datos, con la cual se construyen normas para benchmark por categoría/Industria, sin identificación o mención sobre el cliente o marca utilizados.

El Oferente será responsable de asegurar que todas las personas bajo su dependencia a quienes sea divulgada la Información Confidencial según este acuerdo mantengan la confidencialidad de la misma y que no la divulguen a ninguna persona no autorizada.

La Información Confidencial seguirá siendo, en todo momento, propiedad del Banco y/o del tercero que le otorga el derecho de poseerla, y el Banco podrá reclamar al Oferente la devolución de cualquier instrumento en que se encontrare plasmada. Dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de recepción del requerimiento mencionado anteriormente, el Oferente deberá devolver la documentación original recibida y deberá destruir todas las copias y reproducciones (tanto escritas como electrónicas) que estuvieren en su posesión y/o en posesión de las personas a quienes se le hubiere suministrado en virtud de lo dispuesto en este acuerdo.

La obligación de confidencialidad establecida en el presente acuerdo terminará a los diez (10) años a partir de su fecha de celebración.

El Banco no garantiza la calidad, certeza o veracidad de la Información Confidencial. La recepción de Información Confidencial será interpretada en el sentido de que el Oferente ha reconocido y aceptado la posibilidad de error en el procesamiento e interpretación de la Información Confidencial. El Banco, sus sociedades vinculadas y sus respectivos empleados, agentes, representantes y directores no tendrán responsabilidad alguna con respecto al uso que el Oferente haga de la Información Confidencial.

Las partes se comprometen a dar estricto cumplimiento con lo dispuesto por la ley 25.326 en materia de Protección de los Datos Personales, obligándose a mantener a la otra parte indemne de cualquier reclamo de un tercero derivado de las disposiciones de esta materia.

19) Garantía de Funcionamiento y Servicio Técnico

El Adjudicatario deberá garantizar el correcto desempeño del servicio provistos, por un lapso de 1 (un) año a contar desde la respectiva fecha de aceptación de contrato.

20) Cotización

La cotización podrá efectuarse en dólares estadounidenses.
Al momento de la apertura de ofertas, se considerará el tipo de cambio vendedor del Banco de la Nación Argentina del día previo a la misma.
En cuanto al pago, se considerará el tipo de cambio vendedor del Banco de la Nación Argentina del día previo a la erogación.

21) Confidencialidad

El oferente se obliga a mantener en la más estricta confidencialidad todos los datos, así como cualquier información que hubiere llegado o llegase a su conocimiento con motivo de o en ocasión de este llamado a licitación o durante el cumplimiento del objeto de la presente Licitación. Por otra parte, el Adjudicatario no utilizará para provecho propio, ni facilitará a terceros, ni divulgará ninguna información, datos y know how a los que pudiera tener acceso con motivo de la prestación de servicios, sin contar con el previo consentimiento expreso del Banco, asumiendo plena responsabilidad por cualquier trasgresión a esta obligación

22) Garantías

Se requiere que se brinde una garantía comercial de doce (12) meses de la solución adquirida. La garantía debe ser otorgada por el adjudicatario y confirmada por el fabricante.
Las características de la garantía solicitada son:
✓ Las garantías y soporte iniciarán su vigencia desde el momento que se otorgue la conformidad de la puesta en marcha del sistema integral, contados a partir del día siguiente de la firma del Acta de Conformidad de la Instalación (entregar documento de garantía a la suscripción del acta de conformidad de instalación).

23) Periodo de contratación

El Contrato por el presente Servicio tendrá una duración de 60 meses, a partir de su implementación, solo si los indicadores de gestión tienen resultados positivos durante la duración del contrato.
Durante la vigencia del contrato el Banco tendrá acceso a la descarga e instalación de las actualizaciones del producto que libere el fabricante.
El Banco se reserva el derecho de reducir o cancelar el contrato, total o parcialmente, con una notificación previa de 30 días, debiendo abonar solo los servicios efectivamente prestados hasta la fecha de cancelación efectiva.

24) Plazo y lugar de entrega

El plazo de entrega de la solución informática deberá ser establecido juntamente con la oferta económica. El mismo será contado en días hábiles a partir de la emisión de la Orden de Compra respectiva.

ANEXO IV
DECLARACION JURADA

.....de.....de 2025

La firma.....que suscribe, con domicilio real en la calle..... Nº..... de la ciudad de....., Provincia……..……, domicilio especial en la calle..... N°……..... de la ciudad de..... de la Provincia de Tierra del Fuego A e I. A. S., y domicilio electrónico…… ……, manifiesta que:

1. No se encuentra contemplado en los términos del Art. 2.5 del PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES GENERALES.

2. Conoce y acepta la totalidad de la documentación que rige el llamado a LICITACION PUBLICA DE PRECIOS N° 03-2025 para la "Contratación de un Core de Seguros".

3. Acepta todas las condiciones locales, los precios de materiales y mano de obra de la localidad y todos los otros datos que puedan influir sobre el costo de los trabajos.

4. Renuncia a cualquier reclamación o indemnización originada por error en la interpretación de la documentación del llamado a Licitación.

5. Conoce la normativa que se aplica a la presente Licitación.

6. Se compromete al estricto cumplimiento de las obligaciones asumidas en su presentación a esta Licitación.

7. Conviene en mantener su oferta para la prestación del servicio del soporte, que integran la LICITACION PUBLICA DE PRECIOS N° 03-2025, durante un plazo de TREINTA DÍAS (30), PRORROGABLES POR CUARENTA Y CINCO (45) DÍAS ADICIONALES POR DECISIÓN DEL BANCO.

8. Reconoce expresamente que el domicilio electrónico indicado tiene carácter de especial en los términos del artículo 75 del Código Civil y Comercial de la Nación en el que se tendrán por eficaces todas las notificaciones, comunicaciones y emplazamientos que allí se dirijan.

Firma y sello