



30 de agosto de 2021

CIRCULAR DE RESPUESTA A LOS OFERENTES
DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO

A TODOS LOS OFERENTES CONFORME AL REGISTRO DE INTERESADOS

PROCEDIMIENTO LICITACION PUBLICA NACIONAL DGAP-CCC-LPN-2021-0009 “Diseño, desarrollo e implementación y puesta en marcha de la plataforma de servicios de la Dirección General de Aduanas”.

El Comité de Compras y Contrataciones de la Dirección General de Aduanas les informa que, desde el miércoles 28/07/2021 hasta el viernes 20/08/2021 recibimos las siguientes preguntas:

1. Con relación a las experiencias del oferente, ¿Se requiere que para cada renglón de experiencia sean experiencias diferentes o se pueden incluir las experiencias que comparten el mismo renglón por su naturaleza?

Respuesta:

La experiencia solicitada es en la implementación de soluciones similares a la solicitada en el pliego de condiciones, teniendo en cuenta la experiencia en cada implementación de cada uno de los módulos solicitados (Identidad Única del Contribuyente, Portal de Servicios, Automatización de servicios utilizando herramienta de BPM/ECM y aplicación móvil)

2. ¿Las licencias solicitadas son nombradas o concurrentes?

Respuesta:

Las licencias deben cumplir con las cantidades solicitadas en el Pliego de condiciones, acorde a lo establecido en el pliego de condiciones en el cuadro del punto 2.8 numeral 1.

3. Este soporte debe ser 24/7/365 según el pliego, ¿podríamos proponer un soporte de lunes a viernes de 8:00 am a 9:00 pm?

Respuesta:

Acorde a lo establecido en el pliego de condiciones en el cuadro del punto 2.8 numeral 2, el soporte debe ser 24/7/365.

4. ¿Las labores deben ser 100% presencial o podemos proponer semi-presencial?

Respuesta:

Acorde a lo establecido en el pliego de condiciones en el punto 2.18. “Condiciones Generales” literal “B” las labores deben ser presenciales.

5. Los 3 meses de soporte luego de la puesta en marcha para nivelación de la plataforma, ¿Se requiere personal lo realice de forma presencial o se puede dar de forma remota?

Respuesta:

El soporte que puede ser de forma remota, pero en caso de ser necesario deberá ser de forma presencial.

6. ¿Es posible sugerir otra forma de pago: ya que las licencias de software deben ser pagadas a los 30 días de entregadas o si no se cancelan? ¿Podríamos ver una forma de pago donde en el primer mes se cubran las licencias?

Respuesta:

No es posible, dado que esta forma de pago planteada en el pliego de condiciones responden a la planificación financiera institucional y a lo establecido en el artículo 108 del Decreto 543-12 donde establece: *Las instituciones públicas no podrán comprometerse a entregar, por concepto de avance, un porcentaje mayor al (20%) del valor del contrato, y los pagos restantes deberán de ser entregados en la medida del cumplimiento del mismo.*

7. Con relación al tiempo de respuesta a reportes de fallas de 15 minutos, ¿Son 15 minutos para la respuesta de recepción del reporte o para dar respuesta del análisis de la falla?

Respuesta:

Es la respuesta de recepción del correo notificando la falla no la respuesta del análisis de la falla.

8. ¿Se puede proponer una matriz de SLA? Esto debido al punto de evaluación donde se especifica que todas la fallas serán consideradas como críticas, entendemos que no todas las fallas que tiene un software son críticas y pueden ser tipificadas con otras categorías y tiempos de respuesta.

Respuesta:

La categorización de los incidentes debe ser evaluadas por el oferente, las mismas deben corresponderse con los tiempos de respuesta solicitados en el documento anexo I- Requerimientos Técnicos PS v6.1, párrafo "Condiciones Generales", literal "L".

9. Con relación a este punto de evaluación "Todos los requerimientos asociados a nuevas configuraciones, personalizaciones, customizaciones e implementación y configuración de nuevos módulos, reportes, integraciones, entre otras solicitudes especiales asociadas a la naturaleza de la solución, deberán ser ejecutadas y entregadas en el marco de los tiempos establecidos y programados por la Dirección General de Aduanas " ¿Estos cambios se refieren a cambios después de puesta en marcha la plataforma? Es decir, luego de finalizado el proyecto.

Respuesta:

Son los cambios o imprevistos que surjan en la plataforma al momento de ser implementada serán dentro del tiempo estipulado en el proyecto.

10. Con relación al registro de contribuyente, se quiere reconocimiento facial y prueba de vida
¿Puede una de ellas o ambas?

Respuesta:

Deben ser ambas.

11. ¿DGA aprovisionará y costeará los servicios de Microsoft Azure Bot Services?

Respuesta:

SI

12. ¿Se tiene previsto hacer integraciones con sistemas internos de DGA? De ser así, ¿Cuáles son?

Respuesta:

Los sistemas que deben ser integrados con la plataforma de servicios son: Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA), la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), Plataforma de Firma Digital y el Pin Bancario.

Cada una de estas integraciones se realizarán mediante API's que el equipo Técnico de DGA estará entregando con sus respectivas documentaciones al oferente que resulte adjudicado.

13. En cuanto a los estados financieros y evaluación financieras. ¿Podemos usar los años 2019 y 2020, ya que son los más recientes?

Respuesta:

Si no cuentan con Estados Financieros 2018, solo depositar el 2019 con una carta donde expresen que no poseen la información del 2018.

14. Se menciona en el documento 25 procesos a automatizar. Proporcionar la documentación relacionada a los procesos para establecer el tiempo de implementación acertado y el detalle de estos.

Respuesta:

Tomando en cuenta a NORTIC A5, los veinticinco (25) servicios a automatizar son transaccionales. El listado de estos servicios se estará entregando inmediatamente al oferente que resulte adjudicado.

15. En el documento se mencionan que serán 7 usuarios con licencias mánager.
¿Cuál sería la función de estos usuarios? Ejemplo: Digitalizar, Consultar, etc.

Respuesta:

La funcionalidad de los siete (7) usuarios mánager (administrativo) es que tengan todos los privilegios necesarios para crear o modificar: los flujos en notación BPMN, los Workflow, los formularios, los paneles analíticos, integraciones, etc.

16. En el documento se mencionan que serán 40 licencias de usuario.

DISTRIBUCIÓN Y COPIAS

Original 1 – Expediente de Compra
Copia1 – Agregar Destino

¿Cuál sería la función de estos usuarios en el proceso? Ejemplo: Digitalizar, Consultar, Aprobar un documento, ver reportes, etc.

Respuesta:

La funcionalidad de las cuarentas (40) licencias de usuarios es para que los usuarios puedan ejecutar los Workflow y consultar.

17. En el documento se menciona la problemática de los contribuyentes en el proceso de consulta de arancelaria, por lo que surgen las siguientes preguntas.

- ¿Cuántos usuarios participarían en este proceso?
- ¿Estos usuarios serían solo de consulta o también subirían documentos al portal? De ser así, ¿cuál sería el volumen de documentos que se estarían subiendo diariamente en este proceso?
- ¿Cuál es el volumen de consulta?

Respuesta:

Esta es una consulta, permitirá a los contribuyentes realizar una validación de los códigos arancelarios que utiliza da DGA, y esta consulta tendrá un aproximado de 3 mil consultas diarias.

18. ¿Cuál es el volumen de documentos que se requiere de digitalizar?

- ¿Se digitalizarán documentos históricos? o ¿documentos de una fecha en específico en adelante?

Respuesta:

No estaremos digitalizando documentos históricos, solamente los documentos que lleguen a partir de la puesta en marcha la plataforma.

- ¿Se podría especificar el volumen de imágenes por expediente?

Respuesta:

La cantidad de imágenes por solicitud puede variar desde 5 hasta 12 documentos por solicitud, teniendo un volumen promedio anual de 400 Gb de almacenamiento.

19. ¿Cuántos formularios electrónicos se realizarán?

Respuesta:

Cada uno de los servicios tendrá su respectivo formulario, e inclusive puede darse el caso que existan servicios con más de un formulario de entrada.

20. ¿Con cuales sistemas se requiere integración? ¿Cuál será el alcance en cada una de estas integraciones?

Respuesta:

Los sistemas que deben ser integrados con la plataforma de servicios son: Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA), la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), Plataforma de Firma Digital y el Pin Bancario.

Cada una de estas integraciones se realizarán mediante API's que el equipo Técnico de DGA estará entregando con sus respectivas documentaciones al oferente que resulte adjudicado.

21. Con respecto a la evaluación técnica, en el apartado de "Requisitos capacidad del oferente", donde se menciona **El oferente debe garantizar en su propuesta que los contribuyentes podrán realizar el(los) pagos de sus servicios con tarjeta de débito o crédito y el pago se valide automáticamente utilizando la pasarela de pago indicada por DGA.** ¿La DGA proporcionará conexión para poder realizar este tipo de pagos a los medios electrónicos o es será necesario conseguir la pasarela de pagos por medios externos?

Respuesta:

La Dirección General de Aduanas (DGA) le proporcionará al oferente ganador, toda la documentación técnica relacionada a la pasarela de pago electrónico. Referirse al Pliego de Condiciones, punto 2.18, "Condiciones Generales", literal "C".

22. Para el numeral 15 de requisitos técnicos, se desea saber ¿Qué tipo de reporte seria: reportes tabulares o reportes de Dashboard? ¿Y cuál serian la cantidad de reportes a configurar?

Respuesta:

Los tipos de reportes son de Dashboard y serán 10 reportes básicos. Referirse al Pliego de Condiciones al punto 1.3 "Objetivos y Alcance" numeral 12.

23. Para el numeral 11 de requisitos funcionales, se desea saber ¿Qué tipo de firma digital poseen y cuál será el alcance de esta?

Respuesta:

La firma digital que estaremos utilizando es la que provee la misma Dirección General de Aduanas (DGA) que está basada en Avansi / Viafirma.do.

24. Cuales son todas las pasarelas de pago a ser conectadas con el sistema solicitado, y que tipo de arquitectura poseen dichas herramientas. En cuales plataformas operan y que tipo de consultas se esperan, así como cuál es la validación de seguridad de dicha conexión.

Respuesta:

Las pasarelas que estaremos utilizando serán todas aquellas reguladas por la Superintendencia de Bancos.

25. Los 25 servicios a ser automatizados, cual es el esquema los mismos. Cuantos documentos requieren y cuál es el método de escalamiento de casos. Que herramienta de gestión de contenido empresarial se espera y cuáles son las reglas de la gestión de procesos de negocio se esperan entregar. La automatización solicitada que incluye y cuáles son los diagramas de flujos de los 25 servicios seleccionados, incluyendo cuales son los pasos, tiempos establecidos, y la cantidad de usuarios involucrados en los procesos a ser automatizados. que se espera de la automatización de los procesos y que se debe incluir como entregables luego de la automatización de los casos, ya que esto impacta en el tiempo establecido para poder cumplir con el objetivo de entrega.

Respuesta:

- a. Tomando en cuenta a NORTIC AS, los veinticinco (25) servicios a automatizar son transaccionales. El listado de estos servicios se estará entregando inmediatamente se adjudique el oferente.
 - b. Cada uno de los servicios a automatizar, están documentados con su flujo de proceso y su documento de "Paso a Paso", estas documentaciones se entregarán al oferente que resulte ganador.
 - c. La herramienta de gestión de contenido deberá proveerla el oferente en su propuesta, teniendo en cuenta que esta herramienta deberá cumplir con todos los elementos descritos en el documento de requerimientos técnicos. Referirse al Anexo I "Requerimientos Técnicos PS V6.1", en el capítulo "Herramienta de Gestión de Contenido Empresarial ECM"
 - d. Con relación a los usuarios favor de referirse al Anexo I, "Herramienta de gestión de procesos de negocio, requisitos técnicos, numeral 14 y 15.
- 26.Cuál es la gestión a ser realizada a los servicios ofrecidos por la DGA y que se considera como servicios interactivos. La condición de interoperable que debe tener la plataforma, específicamente cuales, y cuantas tramas se necesitaran, y en cuales bases de datos están los sistemas a interconectarse.

Respuesta:

- a. En este proyecto todos los servicios a gestionar son "Transaccionales" y dicho listado será entregado al oferente que resulte ganador.
 - b. Tanto el portal de Identidad Única del Contribuyente como el Portal de Servicios, manejará como motor de bases de datos cualquier motor de bases de datos existentes en el mercado y que soporte la plataforma propuesta.
 - c. Los sistemas de SIGA y VUCE están utilizando como motor de base de datos Ms SQL Server.
27. Cuáles son las especificaciones técnicas del módulo de valoración especificado. Que requerimientos son considerados indispensables.Cuál es el estándar ISO utilizado para cumplir con este requerimiento.

Respuesta:

- a. El módulo de valoración de los servicios es un módulo que lo estaremos manejando con el formato de 5 estrellas.

28. ¿Cuál es el esquema de operación del chat en línea? automatizado o bidireccional? con escala de servicios o basado en tiempo. Cuál es el modelo estructurado de lo que se necesita consultar. Qué modelo de escalamiento a través del chat en línea se espera. Será abierto o únicamente para usuarios registrados.

Respuesta:

- a. El esquema de operación del Chat es la combinación de automatizado (utilizando el Bot) y bidireccional, que estarán un grupo de personas atendiendo cada pregunta.
 - b. Para la parte automatizada, se estará utilizando Microsoft Azure Bot Service que la Dirección General de Aduanas le estará entregando para integrarlo. Referirse al Anexo I "Requerimientos Técnicos PS V6.1", capítulo "Portal de Servicios (FrontEnd), numeral 7 "Módulo de Chat Integrado con Microsoft Azure Bot Service"
 - c. Para la parte bidireccional, el oferente tendrá que incluir en su propuesta el desarrollo de este módulo que junto con el Bot estarán integrados en el Portal de Servicios. Anexo I, "Requerimientos Técnicos PS V6.1" Componentes Generales de la Plataforma de Servicios 6, "Integración Chat Bot Microsoft Azure"
29. ¿Cuáles son los tipos de consultas a realizar a VUCE y desde que plataforma se realizarían? a través de cual mecanismo se dispone la información desde VUCE para ser consultada y cuál es la clasificación del repositorio de web services. Cuantos WebServices se utilizarán y cuál será su esquema de entrega. el repositorio permitirá la consulta de información, o permitirá también la actualización de los datos que se almacenen en el repositorio. Quien será el encargado de las reglas de negocio del repositorio de web services y que función jugará el portal de servicios en línea en la utilización del repositorio de web services. en que está construido y como se deberá exportar la información. Cuales tramas deberá utilizar y cuál es la complejidad de la información a ser utilizada. ¿Los datos almacenados en el repositorio serán para consultas o serán para gestión?

Respuesta:

Los sistemas que deben ser integrados con la plataforma de servicios son: Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA), la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), Plataforma de Firma Digital y el Pin Bancario.

Cada una de estas integraciones se realizarán mediante API's que el equipo Técnico de DGA estará entregando con sus respectivas documentaciones.

Cada uno de los servicios a automatizar, están documentados con su flujo de proceso y su documento de "Paso a Paso", estas documentaciones se entregarán al oferente que resulte ganador.

30. ¿Cuáles son los 10 Kpi's establecidos en el Dashboard? en que esta realizado el Dashboard y cuáles son los parámetros de consultas establecidos.

Respuesta:

Los KPI's están definido en el documento, favor de referirse al Anexo I "Requerimientos Técnicos PS V6.1" Capítulo "Portal de Servicios (BackEnd)" numeral 8 "Dashboard".

31. ¿Qué características debe de tener la aplicación móvil esperada? cuáles son las especificaciones técnicas de lo que se requiere para hacer la consulta de las imágenes capturadas desde el dispositivo y su validación contra la imagen del usuario en la JCE? Que métodos de validación dispone la DGA para confirmar con la JCE la validez de la comparación de dichas imágenes. Que algoritmos de comparación se desean utilizar y cuáles son los estándares esperados incluyendo las versiones de iOS o de Android a cumplirse y para cuales modelos. Que indicadores se esperan obtener del uso de la aplicación móvil. Cuales el modelo de entrega de cumplimiento esperado por la aplicación móvil y que esquema de cumplimiento se establece para los requerimientos mínimos.

Respuesta:

- a. Favor de referirse al documento Anexo I, “Requerimientos Técnicos PS V6.1”, párrafo “Aplicación Móvil”
- b. La funcionalidad de reconocimiento facial de la aplicación móvil debe permitir que el Contribuyente pueda tirarse una foto (no cargar una foto) y que el sistema realice la validación entre la foto capturada y la foto entregada por la Junta Central Electoral (JCE).
- c. Para la funcionalidad de reconocimiento facial, se estará utilizando el servicio de AWS Rekognition. Toda la documentación técnica de este servicio se entregará al oferente ganador para su integración tanto en el módulo de Identidad Única del Contribuyente como en la aplicación móvil (SDK).
- d. La Dirección General de Aduanas (DGA) entregará toda la documentación técnica relacionada del API de consulta del padrón electoral y el banco de fotos de la JCE, al oferente que resulte ganador de la licitación.
- e. Los indicadores que se utilizarán en la aplicación móvil son los mismos que el portal de servicio, con la única diferencia es que se identificará cuáles son los servicios solicitados por esta aplicación.
- f. Para la validación de las fotos de los contribuyentes tendremos:
 - i. Para el reconocimiento facial:
Tendremos una tabla que indicará el porcentaje de acierto entre la foto tomada por el dispositivo utilizado por el Contribuyente y la foto de la JCE, si es más de ese porcentaje se permitirá su enrolamiento de lo contrario no le permitirá el registro.
 - ii. Para la prueba de vida:
El sistema tendrá una tabla de parametrización en la que estarán las diferentes formas de validar al contribuyente como son: reír, ojos abiertos o cerrados, voltear cara a la izquierda, voltear cara a la derecha, etc., y cada una de ellas formas tendrá un porcentaje de validación. La idea es que exista un algoritmo que tome estas formas y que al azar le pregunte al contribuyente (teniendo en cuenta que nunca se repita la forma utilizada anteriormente y que no se utilicen todas), y si el porcentaje de éxito es igual o superior a lo parametrizado, se le permitirá enrolar en el sistema, de lo contrario no.

32. ¿La licitación indica ser de Etapas Múltiples, pero cuantas etapas contempla la DGA para este procedimiento? Que se considera una etapa o si todos los componentes de la licitación son para una sola etapa o cada módulo o entregable será una etapa de la licitación.

Respuesta:

La ejecución de este proyecto se realizará en una (1) sola fase, con duración de seis (6) meses más tres (3) meses de estabilización, cada uno de los servicios a automatizar, están documentados con su flujo de proceso y su documento de "Paso a Paso", estas documentaciones se entregarán al oferente que resulte ganador.

El oferente deberá contemplar el equipo necesario para cumplir los requerimientos de la licitación en el tiempo establecido. Todos los equipos estarán trabajando al mismo tiempo, con la finalidad de poder entregar el proyecto en el tiempo estipulado (6 meses más 3 meses de estabilización).

Si la pregunta se refiere a lo establecido en el punto 2.2 Procedimiento de Selección, del pliego de condiciones: Etapas Múltiples, es cuando la Ofertas Técnicas y las Ofertas Económicas se evalúan en etapas separadas (ver numeral 1.11 del pliego de condiciones)

33. Cuáles son los servicios para automatizar en la primera entrega (6) y cuáles son los servicios que se consideran complementarios para la conclusión del proyecto (19)

Respuesta:

El listado de estos servicios se estará entregando inmediatamente se adjudique el oferente.

Cada uno de los servicios a automatizar, están documentados con su flujo de proceso y su documento de "Paso a Paso", estas documentaciones se entregarán al oferente que resulte ganador.

34. ¿Cuál es el modulador de formularios y sistema de análisis solicitado? Que clasificación o requerimiento tienen las licencias consideradas máanager de las licencias de usuario en comparación con las licencias individuales.

Respuesta:

a. Módulo generador de formularios:

- Se solicita un módulo de generar formulario tanto para el Portal de Servicios como para el BPM.
- Cada módulo debe ser independiente uno del otro, pero también pueden relacionarse o integrarse mediante el Portal de Reglas de Negocios. Referirse al Anexo I "Requerimientos Técnicos PS V6.1" capítulo "Portal de Servicios (BackEnd), numeral 6 "Módulo de generación de formularios interactivos" y al capítulo "Herramienta de Gestión de Procesos de Negocios BPM), específicamente "Requisitos Funcionales" numeral 61 y 82.

b. El módulo de analítica:

- Este módulo será 100% web y estará integrado en el BPM/ECM
- Este servirá para crear todos portales o Dashboard estadísticos que la gerencia desee.

- c. La funcionalidad de los siete (7) usuarios mánager (administrativo) es que tengan todos los privilegios necesarios para crear o modificar: los flujos en notación BPMN, los Workflow, los formularios, los paneles analíticos, integraciones, etc.
35. En cuanto al modelo de datos de la aplicación, la premisa se hace a desconocimiento del oferente. es decir, las informaciones de lo que se requiere y la complejidad del trabajo a realizar no se especifica en el documento más allá de los títulos de lo que se espera, mas no así de las tramas o necesidades puntuales, las cuales son críticas para determinar el costo o esfuerzo en tiempo de lo requerido para la cotización del proyecto.

Respuesta:

- a. En las premisas del pliego de condiciones se establece todas las informaciones y necesidades que de manera histórica maneja la institución, dicha información es suministrada para el conocimiento de los oferentes participantes, debido a que le corresponde a la entidad contratante como generadora de la información ponerla a disposición de los oferentes, estableciendo aquí todos y cada unos de los pormenores necesarios para la realización del proyecto, las premisas se encuentran en la parte introductoria del pliego de condiciones elaborado para el presente proceso.
- b. Los oferentes participantes deben realizar su propuesta en base a los títulos especificados en el pliego de condiciones los cuales se detallan a continuación:
 - i. Diseño, desarrollo e implementación de una Plataforma de Servicio con los requerimientos detallados en los documentos de licitación.
 - ii. Módulo de Identidad Única del Contribuyente con su Portal Informativo
 - iii. Módulo de Portal de Servicios (FrontEnd)
 - iv. Módulo de Portal de Servicios (BackEnd)
 - v. Portal de Reglas (integración entre el BPM y el Portal de Servicio)
 - vi. Aplicación Móvil
 - vii. Instalación, configuración e implementación herramienta BPM/ECM/Analítica y la automatización de los 25 servicios de DGA.

Para la realización de los mismos, los oferentes deben consultar el documento (Anexo I – Requerimientos Técnicos PS v6.1), el cual detalla de manera específica todas las tramas y necesidades puntuales requeridas para la realización del proyecto, en dicho documento se encontrarán todas la especificación y requerimientos técnicos detallados para cada uno de los títulos incluidos en el pliego de condiciones.

36. ¿El personal de desarrollo que trabajará de manera presencial en el proyecto durante los 9 meses de duración, por quienes deberá estar compuesto y quien supervisará la ruta crítica de entregables para cumplir con el objetivo de lo esperado? ¿Todo el personal deberá exclusivamente trabajar de manera presencial en la DGA independientemente de la función a realizar?

Respuesta:

Referirse al Pliego de Licitación “Condiciones Generales”, punto 2.18 literal “G” y el punto 2.16 “Documentación a Presentar”, Literal “C” “Documentación Técnica”, numeral 11

37. ¿Las 3 copias de las plataformas para manejar los ambientes de desarrollo, QA y productivo se consideran como una sola adquisición?

Respuesta:

Los tres (3) ambientes se consideran como una sola adquisición, teniendo en cuenta solamente el ambiente productivo es el que utilizarán los usuarios para trabajar y los otros dos es solamente para desarrollar y probar los servicios antes de pasar al ambiente productivo.

38. ¿Quién determinara la calidad o incumplimiento de las especificaciones técnicas o en base al criterio de cuáles objetivos?

Respuesta:

- a. Los peritos técnicos asignados a este proceso de licitación.
- b. Referirse al Pliego de Condiciones numeral 3.4.1, 3.4.2 y 3.5
- c. Para el numeral 2.17 "Condiciones Especiales" Literal "B", se referirse al anexo III "Evaluación Ciclo de Presentación V2.0", para el criterio de evaluación de las condiciones generales se realizar con el Anexo II



DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS