

INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 011-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE
CONDICIONES

“CONTRATAR EL DISEÑO, ESTRUCTURACIÓN, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO
PORTAL WEB DEL ICETEX”

1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR VASS CONSULTORÍA DE SISTEMAS COLOMBIA S.A.S., A TRAVÉS DE LA SEÑORA PAULA BIBIANA VALENCIA FUENTES – REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 29 DE OCTUBRE DE 2014

1.1. OBSERVACIÓN

“La administración de contenidos del Portal Web debe realizarse mediante una herramienta CMS (Content Management System) basada en tecnología .NET y licenciada por el fabricante, el ICETEX sugiere el uso de SharePoint o DotNetNuke. Página 53

Observación:

- a. *Solicitamos formalmente que se elimine esta condición para ampliar la participación de oferentes y exista pluralidad de ofertas. La plataforma que nosotros ofrecemos para el proyecto no está basada en tecnología .NET*

RESPUESTA DEL ICETEX

No se acepta la observación. El CMS debe ser en tecnología .NET por ser la infraestructura que utiliza el Instituto, adoptar otra tecnología implicaría costos adicionales para la entidad, los cuales no están contemplados en el presupuesto del proyecto.

1.2. OBSERVACIÓN

“Debe integrar el aplicativo BIZAGI, SIORI-WEB (o el que esté vigente) para que se visualice correctamente como parte del portal, (en este punto deben ser intervenidos los estilos de estos aplicativos para homogenizarlos con los del nuevo portal). Integrar páginas externas que se llamen actualmente desde esta sección. Página 35.

Observación:

- a. *Debemos entender por este requerimiento que los aplicativos mencionados son aplicativos WEB y que cumplen los estándares de visualización para ser incluidos e integrados en el nuevo portal?*
- b. *Es correcto entender cuando habla de ser intervenidos que los componentes visuales deben ser modificados en su entorno de desarrollo nativo, es decir Bizagi, por lo tanto el alcance de los servicios DEBERAN incluir desarrolladores en estas herramientas?*

RESPUESTA DEL ICETEX

Los aplicativos mencionados son WEB y no necesariamente están estandarizados, en el caso de Bizagi solo se modificarían los estilos del directorio SIORI WEB desarrollado por el Instituto que hace de interfaz gráfica con los formularios Bizagi.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 011-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL DISEÑO, ESTRUCTURACIÓN, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO PORTAL WEB DEL ICETEX”

1.3. OBSERVACIÓN

El usuario debe poder desplegar la información detallada (estado de cuenta) de sus productos activos a la fecha (desembolso, fecha de desembolso, intereses, cuota a pagar y fecha, etc.). Esta información debe estar disponible para impresión en un formato adecuado y oficial. Página 39.

Observación:

- c. *Cuando se habla de información como estado de cuenta, es correcto asumir que dicha información YA ESTA DISPONIBLE para ser integrada al portal? Existe algún tipo de integración, como por ejemplo Web Service que nos haga disponible dicha información para desplegarla? O Hay que hacer un desarrollo para integrar esta aplicación. Por favor, aclarar con más detalle.*
- d. *Qué otras aplicaciones NO ofrecen mecanismos de integración para las cuales haya que contemplar desarrollos adicionales?*

RESPUESTA DEL ICETEX

Actualmente las aplicaciones se encuentran desarrolladas y funcionando correctamente, la idea es realizar la integración en un solo sitio que se denominará “Oficina Virtual” al cual se accede mediante una autenticación en el portal, esta autenticación y los ajustes necesarios para presentar la información se deben desarrollar como parte del proyecto . Todas las aplicaciones siguen el mismo esquema de integración bajo iframes.

1.4. OBSERVACIÓN

El sitio de atención al ciudadano debe mostrar clara de una forma amena toda la información relacionada y exigida por normativa, incluida la relacionada con los cinco canales de atención (Contact center, IVR, Sistema de Atención Virtual, Asistente Virtual y oficinas a nivel nacional). Página 45

Observación:

- e. *Se busca con este requerimiento desarrollar procesos de integración con aplicaciones existentes de Contact Center, IVR? De ser así, qué tecnologías son?*

RESPUESTA DEL ICETEX

No se debe realizar ninguna integración con el contact center o el IVR, simplemente debe incluir la información de estos canales de atención en esta sección del nuevo portal.

1.5. OBSERVACIÓN

Integración del Nuevo Portal con Aplicativos Existentes: Página 54



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 011-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE
CONDICIONES

“CONTRATAR EL DISEÑO, ESTRUCTURACIÓN, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO
PORTAL WEB DEL ICETEX”

Observación:

- f. *Formalmente solicitamos dar la opción de que los aplicativos a desarrollar se puedan desarrollar en lenguaje JAVA, el cual es el lenguaje base de desarrollo de todas nuestras soluciones.*

RESPUESTA DEL ICETEX

No se acepta la observación, se insiste en la tecnología .NET por ser la infraestructura que utiliza el Instituto y por integridad de la misma se debe mantener, adoptar otra tecnología implicaría costos adicionales para la entidad, los cuales no están contemplados en el presupuesto del proyecto.

1.6. OBSERVACIÓN

Infraestructura dispuesta por el ICETEX para el nuevo portal web. Página 58

Observación:

- g. *Formalmente solicitamos dar la opción de que la nueva plataforma sea instalada sobre Base de Datos Oracle y no hacer restringida la plataforma a MS-SQL*

RESPUESTA DEL ICETEX

No se acepta la observación. Se le aclara al observante que el gestor de contenidos podrá ejecutarse sobre Oracle 11G o MS-SQL, así como lo hacen las aplicaciones existentes.

1.7. OBSERVACIÓN

Entregar los programas (código) fuente de la página web a la ICETEX. Página 66

Observación:

- h. *Es correcto entender que se requiere entregar el código fuente de los desarrollos realizados SOBRE la plataforma, pero NO así el código fuente de la plataforma misma?*

RESPUESTA DEL ICETEX

No se requiere fuentes del CMS, pero si sobre los desarrollos realizados a la medida sobre la plataforma actualizada.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 011-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL DISEÑO, ESTRUCTURACIÓN, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO PORTAL WEB DEL ICETEX”

1.8. OBSERVACIÓN

“Sistema de Atención Virtual. El sistema enviará mensajes directos periódicamente que el estudiante podrá consultar por su oficina virtual, los cuales estarán relacionados con la instancia en que se encuentre el crédito o con campañas de promoción que emprenda el Instituto sobre nuevos servicios o políticas de crédito. Página 39

Observación:

- i. *El sistema mencionado ya está desarrollado o se requiere que el servicio se incluya en el proyecto?. Consideramos que por ser un proyecto de “DISEÑO, ESTRUCTURACIÓN, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO PORTAL WEB DEL ICETEX” y no se extiendas los tiempos del mismo. Se modifique el alcance y postergué en una segunda fase, donde se especifique el proyecto como herramienta de campañas personalizadas.”*

RESPUESTA DEL ICETEX

No se acepta la observación. Se requiere incluir en el proyecto como un nuevo desarrollo, ya que el servicio citado por el observante hace parte de la contratación del presente proceso de selección dada la experiencia que se quiere brindar a los beneficiarios de crédito o beca con el ICETEX y actualmente en la Entidad no se cuenta con este servicio.

2. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA MERCADEO RELACIONAL S.A.S., A TRAVÉS DEL SEÑOR HÉCTOR LEÓN MÉNDEZ PARRA – ASESOR LEGAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 29 DE OCTUBRE DE 2014

Referencia Numeral	Observaciones	Respuesta del ICETEX
4.1.1	Existen servicios web de integración con estas plataformas para comunicarnos con ellos o se quiere simplemente embeber el simulador y aplicaciones dentro de iframes dentro del nuevo portal? Se cuenta con documentación de apoyo para integración con estas plataformas o se tendrá comunicación al equipo de ingeniería que realizó los diseños de los simuladores y formularios mencionados para una integración más ágil?	Se deben embeber con iframes y no se cuenta con documentación para realizar dicha labor.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 011-2014
DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES
“CONTRATAR EL DISEÑO, ESTRUCTURACIÓN, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO PORTAL WEB DEL ICETEX”

Referencia Numeral	Observaciones	Respuesta del ICETEX
4.1.2 y 4.1.3	<p>Existen servicios web de integración con estas plataformas para comunicarnos con ellos o se quiere simplemente embeber el simulador y aplicaciones dentro de iframes dentro del nuevo portal?</p> <p>Se cuenta con documentación de apoyo para integración con estas plataformas y funcionalidad esperada luego de la integración o se tendrá comunicación al equipo de ingeniería que realizó los diseños de los simuladores y formularios mencionados para una integración más ágil?</p> <p>En "Integrar páginas externas que se llamen actualmente desde esta sección." es solo hacer un hipervínculo a la zona o se deben hacer integraciones vía Web Service? En caso que sean requeridos en este punto webservice, de cuantas páginas externas y servicios web estamos hablando, así como de la funcionalidad de esta integración?</p>	<p>Se deben embeber con iframes y no se cuenta con documentación para realizar dicha labor.</p>
4.1.4.1	<p>En que lenguajes y motor de BD están estas aplicaciones? Existen servicios web de integración con estas plataformas para comunicarnos con ellos o se quiere simplemente embeber el simulador y aplicaciones dentro de iframes dentro del nuevo portal.</p> <p>Se cuenta con documentación de apoyo para integración con estas plataformas o se tendrá comunicación al equipo de ingeniería que realizó los diseños de los simuladores y formularios mencionados para una integración más ágil?</p>	<p>Las aplicaciones se encuentran construidas en .net y Base de Datos Oracle 11g, no existen servicios web para integración, no existe documentación de integración.</p>
4.1.4.1	<p>La oficina virtual es una zona para estudiantes, qué tipo de validación de directorio activo se hará con los estudiantes? Qué tipos de usuarios están hoy en día catalogados en el directorio activo del ICETEX para requerir esta validación en el momento de autenticación en la zona de oficina virtual de estudiantes?</p>	<p>Se acepta la observación, en el punto No. 4.1.4.1. del Pliego de Condiciones, en el apartado “Aplicativos que se Deben Integrar”. La expresión “Directorio Activo” se cambia mediante adenda por la expresión “sistema de autenticación” quedando ese párrafo de la siguiente manera:</p>



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 011-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL DISEÑO, ESTRUCTURACIÓN, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO PORTAL WEB DEL ICETEX”

		“El sistema de Atención virtual se debe integrar con el sistema de autenticación que usa el ICETEX para que se acceda desde la Oficina Virtual sin tener que loguearse de nuevo”.
4.1.4.2 y 4.1.4.3	En que lenguajes y motor de BD están estas aplicaciones? Existen servicios web de integración con estas plataformas para comunicarnos con ellos o se quiere simplemente embeber el simulador y aplicaciones dentro de iframes dentro del nuevo portal. Se cuenta con documentación de apoyo para integración con estas plataformas o se tendrá comunicación al equipo de ingeniería que realizó los diseños de los simuladores y formularios mencionados para una integración más ágil?	Las aplicaciones se encuentran construidas en .net y Base de Datos Oracle 11g, no hay servicios web de integración, se requiere embeber en iframe las aplicaciones, no hay documentación de integración.
4.1.4.4	En que lenguajes y motor de BD están esta aplicaciones? Existen servicios web de integración con esta plataforma para comunicarnos con ella o se quiere simplemente embeber esta aplicación dentro de iframes dentro del nuevo portal. Se cuenta con documentación de apoyo para integración con estas plataformas o se tendrá comunicación al equipo de ingeniería que realizó los diseños de los simuladores y formularios mencionados para una integración más ágil?	Las aplicaciones se encuentran construidas en .net y Base de Datos Oracle 11g, no hay servicios web de integración, se requiere embeber en iframe las aplicaciones, no hay documentación de integración.
4.1.4.4	La oficina virtual es una zona para ciudadanos, qué tipo de validación de directorio activo se hará con los estudiantes? Qué tipos de usuarios están hoy en día catalogados en el directorio activo del ICETEX para requerir esta validación en el momento de autenticación en la zona de oficina virtual de estudiantes?	Se acepta la observación, en el punto No. 4.1.4.4. del Pliego de Condiciones, en el apartado “Aplicativos que se Deben Integrar”. La expresión “Directorio Activo” se cambia mediante adenda por la expresión “sistema de autenticación” quedando ese párrafo de la siguiente manera: “El sistema de Atención virtual se debe integrar con el sistema de autenticación que usa el ICETEX para que se acceda desde la Oficina Virtual sin tener que loguearse de nuevo”.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 011-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE
CONDICIONES

“CONTRATAR EL DISEÑO, ESTRUCTURACIÓN, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO
PORTAL WEB DEL ICETEX”

Referencia Numeral	Observaciones	Respuesta del ICETEX
4.1.4.6	<p>Existe un sistema que administre la gestión de contratación actualmente en el ICETEX que se deba integrar al portal? En que lenguajes y motor de BD están estas aplicaciones? Existen servicios web de integración con estas plataformas para comunicarnos con ellos o se quiere simplemente embeber el simulador y aplicaciones dentro de iframes dentro del nuevo portal.</p> <p>Se cuenta con documentación de apoyo para integración con estas plataformas o se tendrá comunicación al equipo de ingeniería que realizó los diseños de los simuladores y formularios mencionados para una integración más ágil?</p>	<p>Las aplicaciones se encuentran construidas en .net y Base de Datos Oracle 11g, no hay servicios web de integración, se requiere embeber en iframe las aplicaciones, no hay documentación de integración.</p>
4.1.4.9	<p>Este es el único de los sitios descritos entre los numerales 4.1.4.8 al 4.1.4.10 que habla de tener un dominio propio. Esto quiere decir que los otros dos sitios (niños y educación) serán subdominios dentro del dominio principal icetex.gov.co o también requieren un dominio propio.</p>	<p>Se requiere que sean subdominios, por ejemplo www.icetex.gov.co/niños o www.icetex.gov.co/educacion, sin embargo, si es recomendación del contratista que se tengan un dominio propio, esto se deberá implementar sin causar un incremento en el presupuesto del proyecto.</p>
4.2	<p>Se verifican con esta herramienta los siguientes dominios bajo criterios AAA: www.google.com (76 problemas, 255 advertencias, 24 no verificados); www.tawdis.net (6 problemas, 112 advertencias, 28 no verificados); www.presidencia.gov.co/54 problemas, 259 advertencias, 27 no verificados); www.eltiempo.com/460 problemas, 2009 advertencias, 25 no verificados); www.icetex.gov.co/9 problemas, 345 advertencias, 27 no verificados)</p> <p>Ni siquiera la página de tawdis.net o google se considera con cero problemas o advertencias. Qué criterio determina la aprobación AAA por esta herramienta?</p>	<p>Se acepta la observación.</p> <p>El criterio de aceptación mínimo es cumplir con lo establecido por el Manual de Implementación de Gobierno en Línea en su versión 3.1, página 38 y 39, en lo relacionado con Accesibilidad, Nivel de conformidad A, AA y AAA, Anexo No. 3 del mismo documento.</p> <p>Para el home del nuevo portal se solicita que el número de</p>



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 011-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL DISEÑO, ESTRUCTURACIÓN, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO PORTAL WEB DEL ICETEX”

		errores sea cero para el validador tawdis. Esto se modifica en el Pliego de Condiciones mediante adenda.
4.2.1	En varios de las aplicaciones a integrar se menciona "Desarrollar un aplicativo que permita mejorar el embudo de conversión del usuario, con base en el objetivo con el que entro en el sitio, al finalizar el filtro el aplicativo debe integrarse direccionado al usuario al formulario de solicitud que existe actualmente.". A qué se refieren con embudo de conversión y qué funcionalidad en específico se esperan de cada una de las integraciones?	El embudo de conversión es una aplicación que está incluida en el proyecto como un desarrollo nuevo, que permita guiar al usuario la línea de crédito más adecuada de acuerdo con su perfil, expectativas y necesidades, la descripción de su funcionalidad está en el punto No. 4.1.1 en el apartado de "Funcionalidades".
4.2.1	¿El alcance en este numeral es solo colocar los links a CIFIN o que se espera de esta integración?	Se deben incluir los links a los formularios de Cifin.
4.2.1	Se pueden rehacer las interfaces que tienen esta descripción dentro del numeral 4.2.1 o debemos trabajar con las aplicaciones ya programadas. Esta integración requiere paso de información entre el sitio a rediseñar y las aplicaciones con las que actualmente cuenta el ICETEX.	Se puede rehacer las interfaces si es necesario hacerlo para cumplir con el estándar que exige el proyecto. No se requiere paso de información entre el sitio y las aplicaciones.
4.2.3	La Guía OWASP tiene actualmente cientos de recomendaciones de seguridad, normalmente se exige cumplimiento sobre los estándares OWASP TOP 10, documento que se centra en las vulnerabilidades más críticas de un sistema. Es válido este punto al certificar el cumplimiento de los estándares OWASP TOP 10.	Se acepta la observación, mediante adenda se precisan los puntos mínimos que deberán cumplirse por parte del contratista de la Guía OWASP
4.3	Se entiende que solo se dará soporte sobre las versiones de los navegadores descritos en este numeral que soportes CSS3 y HTML5 con sus animaciones y transiciones.	Así es, el soporte se debe realizar sobre los navegadores descritos hasta la compatibilidad permitida por la arquitectura utilizada.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 011-2014
DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES
“CONTRATAR EL DISEÑO, ESTRUCTURACIÓN, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO PORTAL WEB DEL ICETEX”

Referencia Numeral	Observaciones	Respuesta del ICETEX
6.3.1.3 y 6.3.1.4	Las capacitaciones son solo en Bogotá o es necesario tener contemplados tiquetes y viáticos a otras ciudades? En caso que sea requerido traslado y viáticos a otras ciudades es importante aclarar en cuales de ellas se realizarán estos procesos.	Las capacitaciones se programarán solamente en la ciudad de Bogotá, en la sede central del ICETEX, Carrera 3 No. 18-32
6.3	No observo el peso en la calificación de la propuesta técnica, solo de los valores agregados, la propuesta económica y el estímulo a la industria nacional.	El componente técnico del pliego de condiciones es un requisito mínimo habilitante, sólo los proponentes que cumplan con estos requisitos serán evaluados con base en los criterios de valores agregados, propuesta económica y estímulo a la industria nacional. Por eso solicitamos diligenciar el formato que está en el ANEXO 17, Formato de Verificación de Cumplimiento de los Requisitos Técnicos.
1.4	El pago por el uso de las pasarelas de pago está incluido dentro del marco presupuestal de la presente invitación o será un costo independiente asumido por el ICETEX?	La pasarela de pago es una aplicación de un tercero y su costo es independiente al proyecto, está asumido por ICETEX.
1.4	Dentro de los términos no se menciona que esten incluidos costos por certificados de seguridad. En caso que estos sean necesarios favor aclarar.	Los costos de los certificados los asume la Dirección de Tecnología del ICETEX.
3.3.1	Las certificaciones son válidas por proyecto?, es decir, si con un mismo cliente hemos trabajado como casa de software para el desarrollo de dos proyectos de carrito de compras con pagos en línea, esto se puede considerar como dos certificaciones dado que son proyectos para diferentes marcas?	Se verifica la experiencia frente a los contratos en que haya participado el proponente, sin importar la forma en que se certifique por las entidades contratantes, o si con un mismo cliente se tienen varios contratos, o que en una certificación se incluyan varios contratos.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 011-2014

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE
CONDICIONES**

**“CONTRATAR EL DISEÑO, ESTRUCTURACIÓN, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO
PORTAL WEB DEL ICETEX”**

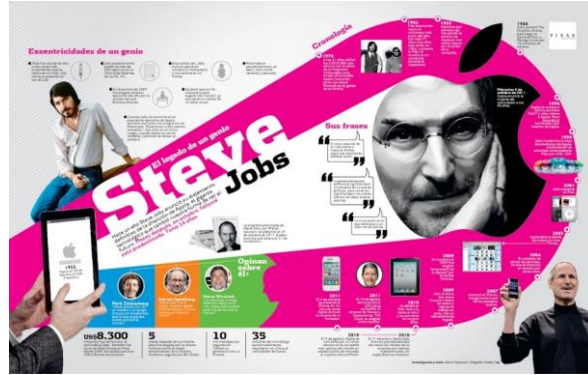
Referencia Numeral	Observaciones	Respuesta del ICETEX
Anexos del 17 en adelante	Se mencionan anexos del 17 al 22 en el pliego pero no se observan dentro de la documentación enviada.	Se encuentran publicados en el link del proceso, informado en la invitación a presentar propuestas.
4.2.2	Favor confirmar para análisis de infraestructura: Tráfico promedio en épocas de mayor tráfico, así como volumen máximo de visitas concurrentes.	<p>Usuarios concurrentes en un instante en el home del portal: 1500</p> <p>Cota máxima aproximada 100.000 sesiones en un día.</p> <p>Cota máxima aproximada 435.000 páginas vistas en un día solo al portal.</p>
4.3.2	Estas infografías deben ser en video o son estáticas ya que en el numeral 4.3.3.2 vuelven a hacer mención a los videos como ayudas audiovisuales. ¿En ambos ítems se refieren al mismo tipo de video o en diseño se refieren a gráficas estáticas?	<p>En el tema de infografías, se refiere a gráficos estáticos en los que se expliquen diferentes procesos que deben adelantar nuestros públicos en el Portal. Los videos son otra ayuda audiovisual que se pide, de los cuales 15 deben ir en animación y 5 testimoniales. Un ejemplo de video en animación es: http://www.youtube.com/watch?v=HfrBFM8L64Y</p> <p>A continuación se muestra un ejemplo de las infografías esperadas:</p>



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 011-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL DISEÑO, ESTRUCTURACIÓN, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO PORTAL WEB DEL ICETEX”



<p>6.3.1.5</p> <p>Garantía Extendida</p>	<p>Entendemos que los 150 puntos por la garantía extendida (diferente a la mínima exigida de 6 meses), serán otorgados a todos los proponentes que ofrezcan cualquier periodo adicional de tiempo como garantía en adición al mínimo exigido (6 meses). Agradecemos confirmar nuestro entendimiento.</p>	<p>Para este criterio se otorgará puntaje al proponente que ofrezca garantía mayor a la mínima exigida de 6 meses, expresada en meses y utilizando el formato del Anexo No. 14.</p>
--	--	---

Respuestas revisadas y validadas por el Comité de Contratación en sesión del 04/11/2014.

Bogotá, 04 de Noviembre de 2014

