

**PROGRAMA DE APOYO A LA MODERNIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN  
DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN**

**CONTRATO DE PRÉSTAMO BID 5148/OC-CO**

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI)**

**CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO, DESARROLLO, MIGRACIÓN,  
IMPLEMENTACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PORTAL WEB  
INSTITUCIONAL DE LA DIAN CON ENFOQUE EN EXPERIENCIA AL  
USUARIO**

**MARZO 2026**

## Contenido

|         |                                                                |    |
|---------|----------------------------------------------------------------|----|
| 1.      | Introducción .....                                             | 3  |
| 2.      | Antecedentes .....                                             | 3  |
| 3.      | Objetivo RFI .....                                             | 5  |
| 4.      | Cronograma .....                                               | 6  |
| 5.      | Presentación de la demostración .....                          | 6  |
| 6.      | Presentación de respuestas al RFI .....                        | 8  |
| 7.      | Alcance .....                                                  | 8  |
| 8.      | Condiciones generales de la solución DXP .....                 | 8  |
| 9.      | Condiciones generales del proyecto.....                        | 9  |
| 10.     | SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) .....                           | 11 |
| 10.1.   | Información general del interesado.....                        | 11 |
| 10.2.   | Persona de contacto.....                                       | 11 |
| 10.3.   | Experiencia del proveedor .....                                | 11 |
| 10.3.1. | Experiencia en implementaciones DXP .....                      | 11 |
| 10.3.2. | Detalle de proyectos ejecutados.....                           | 11 |
| 10.4.   | Información de la solución DXP.....                            | 12 |
| 10.5.   | Licenciamiento .....                                           | 13 |
| 10.6.   | Migración.....                                                 | 16 |
| 10.7.   | Capacidades de la solución.....                                | 16 |
| 10.8.   | Enfoque del proyecto.....                                      | 17 |
| 10.9.   | Arquitectura de la solución .....                              | 18 |
| 10.10.  | Arquitectura de información y gestión de contenidos.....       | 20 |
| 10.11.  | Modularidad, extensibilidad y gestión de contenidos .....      | 21 |
| 10.12.  | Diseño, usabilidad y experiencia de usuario .....              | 21 |
| 10.13.  | Soporte, Operación y evolución de la Solución tecnológica..... | 21 |
| 10.14.  | Información adicional.....                                     | 22 |
| 10.15.  | Costos .....                                                   | 22 |

## 1. Introducción

El presente documento corresponde a una Solicitud de Información (RFI) orientada a recopilar insumos del mercado sobre servicios de consultoría y soluciones tecnológicas para el rediseño integral del portal web institucional, la migración y actualización de contenidos, y la adquisición, implementación y puesta en operación de una Plataforma de Experiencia Digital (DXP), hasta su despliegue en ambiente de producción. La información obtenida permitirá a la Entidad comprender alternativas técnicas, funcionales y de licenciamiento, identificar buenas prácticas, estimar costos y riesgos, y contar con elementos de referencia para la eventual estructuración de un proceso de contratación.

El nivel de detalle solicitado en este RFI tiene como propósito comprender capacidades y enfoques del mercado, sin que ello implique un diseño definitivo ni compromisos contractuales.

## 2. Antecedentes

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales es una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Tiene a su cargo un servicio público esencial (parágrafo artículo 53 de la Ley 633 de 2000), su objetivo es coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

La Ley 1819 de 2016 facultó a la DIAN para adelantar un proceso de modernización y el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 incluyó dentro de sus objetivos fortalecer la capacidad técnica e institucional de la DIAN, y en ese marco se ha estructurado el Programa de Apoyo a la Modernización de la DIAN que tiene el propósito de mejorar la eficacia y la eficiencia de la gestión tributaria y aduanera de la Entidad y así incrementar la recaudación del Gobierno Nacional.

En ese sentido, en junio de 2020 fue aprobado el Documento CONPES 3993 “Concepto favorable al patrimonio autónomo Fondo DIAN para Colombia para la contratación de operaciones de crédito con la Banca Multilateral (...) y declaración de importancia estratégica que la Nación proyecta realizar al Programa de Apoyo a la Modernización de la DIAN”. Dicho CONPES señala que en términos de modernización tecnológica, la DIAN ha adelantado esfuerzos para poner al día los sistemas de información y servicios digitales ante los cambios normativos; sin embargo, en los últimos 15 años no se ha realizado una renovación de sus soluciones frente a posibilidades que brindan actualmente las tecnologías digitales, además cuenta con deficiencias relacionadas con gobierno de datos, seguridad de la información, escalabilidad de las soluciones tecnológicas, baja adopción de tecnologías emergentes y estandarización de componentes tecnológicos, lo cual dificulta el desarrollo y despliegue de nuevas funcionalidades, incrementa costos por pagos de soportes a CONSULTORES exclusivos de tecnología, limita el escalamiento tanto vertical como horizontal, e incrementa los problemas de disponibilidad en el servicio.

El 24 de diciembre de 2020, el Fondo DIAN para Colombia y el Banco Interamericano de

Desarrollo (BID), suscribieron el Contrato de Préstamo BID 5148/OC-CO, con el objeto de contribuir a la financiación y ejecución de la primera operación de un programa multifase de Apoyo a la Modernización de la DIAN cuyo objetivo general es mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión tributaria, aduanera y cambiaria de la DIAN y cuyos objetivos específicos se han orientado a:

1. Mejorar el modelo de gobernanza institucional para el fortalecimiento de la planificación estratégica y la estructura institucional y la actualización del modelo de gestión de talento humano.
2. Optimizar procesos de gestión tributaria, aduanera y cambiaria para el aumento de su eficiencia en términos de mayor recaudo y mejor gestión de riesgo.
3. Mejorar la eficiencia de la gestión tecnológica, los datos y la seguridad de la información para optimizar la toma de decisiones y proteger la información.

Para alcanzar los objetivos indicados, el Programa comprende tres componentes:

1. Organización Institucional y Recursos Humanos (RR.HH.).
2. Control y cumplimiento tributario, aduanero y cambiario.
3. Plataforma Tecnológica (PT), datos y seguridad de la información.

De acuerdo con lo anterior, y con el propósito de mejorar la experiencia de los usuarios, lograr una mayor digitalización de los servicios y adicionalmente facilitar el intercambio de información con diferentes actores, se hace necesario diseñar e implementar los siguientes componentes transversales:

- **Plataforma Digital de Integración de Servicios**, es un grupo de servicios transversales que permiten lograr una mayor digitalización de los servicios, mejorar la experiencia de los usuarios y facilitar el intercambio de información con los diferentes actores.
- **Nuevo Sistema de Gestión Corporativa (NSGC)**, consiste en una plataforma tecnológica de procesos e información diseñada para facilitar y controlar de manera eficiente cinco (5) procesos: i) gestión del talento humano; ii) gestión de asuntos disciplinarios; iii) gestión de logística e inventarios; iv) gestión financiera y v) gestión de compras y contratos.
- **Nueva solución de Gestión Tributaria (NSGT)**, es una plataforma tecnológica de procesos e información diseñada por la DIAN para facilitar y controlar de manera eficiente los procesos tributarios de recaudación de impuestos y derechos, control cambiario y fiscalización.
- **Nuevo Solución de Gestión de Aduanas (NSGA)**, es una plataforma tecnológica de procesos e información diseñada por la DIAN en el que se pretende reflejar la visión de un ecosistema eficiente, en el que la DIAN sea el habilitador de condiciones propicias para robustecer la actividad económica, articulando los esfuerzos de los actores del comercio exterior en Colombia.
- **Repositorio único de datos (Data-R)**, que permitirá contar con una sola fuente de datos e información que facilite la gestión y el aprovechamiento de estos en los distintos sistemas transaccionales, así como en los procesos analíticos.
- **Estrategia de Seguridad de la información y Ciberseguridad**, establecerá un marco conceptual y normativo de seguridad de la información y el centro de operación de seguridad SOC para el monitoreo y operación de los instrumentos de

seguridad de la información implementados.

- **Multinube híbrida**, servicio de nube híbrida (pública y privada basada en contenedores) para toda la plataforma de aplicaciones y servicios institucionales y para el Data-R, incluyendo almacenamiento, comunicación, seguridad, procesamiento de las aplicaciones, licencias de software, actualizaciones y soporte.

En consecuencia, los antecedentes expuestos establecen una relación causal directa con la necesidad específica de rediseñar el portal web institucional de la DIAN.

El marco legal y técnico del Programa de Modernización, evidenciado en el Documento CONPES 3993 del 12 de junio del 2020 y el Préstamo BID 5148/OC-CO, identifica deficiencias críticas en la plataforma tecnológica actual, las cuales incluyen la baja adopción de tecnologías emergentes, la dificultad para desarrollar nuevas funcionalidades y una experiencia de usuario limitada.

El portal web actual constituye la interfaz primaria de interacción con los ciudadanos y actores económicos; por lo tanto, su rediseño no es una iniciativa aislada, sino un componente estratégico y transversal fundamental para materializar los objetivos del Componente 3 (Plataforma Tecnológica) y de las iniciativas como la Plataforma Digital de Integración de Servicios. Rediseñar el portal es, entonces, el paso necesario para cerrar la brecha tecnológica identificada, servir como el canal unificado y amigable que requiere el Nuevo Sistema de Gestión Tributaria (NSGT) y el Nuevo Sistema de Gestión Aduanera (NSGA), y cumplir con el propósito superior de mejorar la eficiencia, la transparencia y la experiencia del usuario, tal como lo ordena el proceso de modernización institucional.

### 3. Objetivo RFI

Recopilar información del mercado sobre firmas consultoras y soluciones tecnológicas disponibles para diseñar e implementar la arquitectura de información, el rediseño visual y la actualización integral de los contenidos del portal web institucional de la entidad, incluyendo la migración, normalización y publicación de los contenidos existentes del portal actual. Asimismo, obtener información sobre la adquisición, configuración, implementación, transferencia de conocimiento funcional y técnica, y puesta en operación de una Plataforma de Experiencia Digital (DXP) como componente tecnológico habilitador, que soporte la gestión, administración, mantenimiento y evolución del portal web institucional, y que sirva como base tecnológica escalable, segura y sostenible para el desarrollo de futuras iniciativas digitales, servicios en línea y canales de interacción con los usuarios, hasta su despliegue en ambiente de producción.

La información recopilada permitirá a la Entidad analizar alternativas técnicas, funcionales y de licenciamiento, identificar buenas prácticas, estimar costos y riesgos, y contar con insumos para la estructuración de un eventual proceso de contratación.

#### 4. Cronograma

A continuación, se relacionan el cronograma con las actividades y fechas para la realización del RFI:

| Actividad                                                                        | Fecha               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Publicación y lanzamiento del RFI                                                | 3 de marzo de 2026  |
| Plazo para realizar preguntas y/o aclaraciones por parte de los interesados      | 10 de marzo de 2026 |
| Fecha y hora límite para envío de respuestas al RFI por parte de los interesados | 20 de marzo de 2026 |
| Demostración de la solución DXP ofrecida                                         | 30 de marzo de 2026 |

La DIAN se reserva el derecho de analizar las respuestas de los interesados al RFI y de solicitar las aclaraciones que a su juicio se requieran.

#### 5. Presentación de la demostración

La demostración se realizará en una sesión virtual con duración máxima de 2 horas, según programación definida por la Entidad y comunicada a través del correo [adquisiciones@fondodian.gov.co](mailto:adquisiciones@fondodian.gov.co) (gestionado por la Unidad Coordinadora del Programa - UCP).

La demostración es ilustrativa y no vinculante, por lo que la información presentada no genera compromisos contractuales. La demostración se realizará en dos (2) bloques:

- **Presentación de la solución DXP (funcional y técnica).** La demostración deberá presentar de manera integral la solución DXP propuesta, abordando tanto sus capacidades funcionales como técnicas, así como los mecanismos que garanticen una transición ordenada desde el portal actual hacia la nueva plataforma.

**A nivel funcional,** se deberá evidenciar la gestión integral de contenidos, incluyendo creación, edición, publicación, versionamiento, administración de permisos y estructuración de la navegación. Asimismo, se deberán mostrar las capacidades de diseño y personalización alineadas con la identidad institucional, así como los mecanismos para la migración estructurada de contenidos, activos digitales, metadatos, URLs y configuraciones existentes en el portal actual, asegurando continuidad operativa, preservación de la arquitectura de información y minimización de impactos en los usuarios.

La demostración deberá contemplar funcionalidades orientadas a la optimización y evaluación del desempeño digital, tales como posicionamiento en buscadores (SEO), analítica web, mapas de calor, accesibilidad digital, repositorio y búsqueda avanzada de contenidos, así como la gestión de experiencias multicanal con

cumplimiento de estándares de accesibilidad vigentes.

El proponente deberá exponer claramente el valor estratégico que habilita la solución DXP propuesta, diferenciándola de un gestor de contenidos tradicional, en términos de experiencia digital, escalabilidad, integración, capacidades analíticas, gestión de multilinguaje y sostenibilidad tecnológica.

**A nivel técnico**, se deberá presentar, de manera general, la arquitectura de la solución, incluyendo los mecanismos de escalabilidad, seguridad y alta disponibilidad; las modalidades de despliegue y su modelo de operación; así como las capacidades de integración mediante APIs y estándares abiertos. Igualmente, deberán describirse las funcionalidades de administración, soporte, monitoreo, observabilidad y medición del desempeño de la plataforma.

De forma complementaria, se deberá explicar el enfoque metodológico y técnico propuesto para la migración del portal, detallando las estrategias de interoperabilidad, preservación y redireccionamiento de URLs, aseguramiento de la integridad de los datos y garantía de continuidad del servicio durante el proceso de transición.

- **Costos, licenciamiento, soporte y operación del portal.** En este bloque se deberá presentar, de manera general y estructurada, el esquema de costos, licenciamiento, soporte y operación asociado a la solución propuesta. Se deberán detallar los modelos de licenciamiento disponibles, los componentes incluidos en cada modalidad y las condiciones contractuales relevantes.

Asimismo, se deberá explicar el modelo de prestación de los servicios de mantenimiento, soporte y operación, especificando niveles de servicio, responsabilidades, tiempos de atención y mecanismos de actualización y mejora de la plataforma.

Finalmente, se deberán exponer las principales consideraciones relacionadas con la sostenibilidad financiera, técnica y operativa de la solución en el tiempo, incluyendo aspectos de escalabilidad, evolución funcional y dependencia tecnológica.

La demostración tendrá una duración de 2 horas, la siguiente tabla muestra la agenda esperada y la duración para cada uno de los bloques:

| Bloque                                                 | Duración |
|--------------------------------------------------------|----------|
| Presentación de la solución DXP (funcional y técnica). | 70 min   |
| Licenciamiento y costos                                | 20 min   |
| Preguntas y varios                                     | 30 min   |



## 6. Presentación de respuestas al RFI

El RFI se remitirá a través del correo electrónico [adquisiciones@fondodian.gov.co](mailto:adquisiciones@fondodian.gov.co) que es gestionado por la Unidad de Coordinación del Programa (UCP) de apoyo a la modernización de la DIAN, de tal manera que se centralice la información. Todas las interacciones entre la DIAN y los interesados en participar en este requerimiento se deben realizar utilizando el correo mencionado. No se aceptarán respuestas al RFI que se entreguen por un medio diferente o que se entreguen en papel en las dependencias de la DIAN. Dentro de la respuesta de RFI, el interesado deberá manifestar su intención de participar y presentar el DEMO, para lo cual, se le enviará la correspondiente citación por la plataforma Microsoft Teams.

Para efectos de cualquier comunicación, se debe relacionar el texto: Respuesta RFI PORTAL INSTITUCIONAL 2026 la respuesta debe darse en idioma español o en su defecto en inglés; la documentación a remitir deberá ser en formato PDF y Word adjuntos al correo, sin que éste supere los 20MB.

## 7. Alcance

El presente RFI tiene como alcance recopilar información del mercado sobre servicios de consultoría y soluciones tecnológicas orientadas al rediseño integral del portal web institucional, la migración y actualización de contenidos, y la adquisición, implementación y puesta en operación de una Plataforma de Experiencia Digital (DXP), hasta llevar el portal web a ambiente de producción en un horizonte estimado de hasta 12 meses.

El alcance descrito a continuación define los componentes y actividades referenciales que la Entidad considera relevantes para el análisis de alternativas técnicas y de mercado, sin que ello implique una obligación contractual ni compromiso de contratación.

## 8. Condiciones generales de la solución DXP

A continuación, se listan las condiciones generales de la Solución DXP:

- La solución DXP deberá ser proporcionada bajo un modelo SaaS o PaaS gestionado, pudiendo ser de naturaleza comercial u open source.
- La infraestructura podrá operar sobre servicios en la nube administrados por la Entidad o bajo el modelo SaaS del proveedor.
- Los contenidos, activos digitales, configuraciones y datos del portal web institucional serán en todo momento propiedad exclusiva de la Entidad, quien conservará los derechos de acceso, uso, exportación y respaldo.
- Independientemente del modelo tecnológico, el proveedor deberá garantizar:
  - ✓ Soporte técnico formal
  - ✓ Gestión de seguridad y vulnerabilidades



- ✓ Uso de versiones soportadas y no obsoletas
- ✓ Documentación técnica y funcional
- ✓ Continuidad operativa y portabilidad
- El portal web institucional deberá cumplir, como mínimo, con la implementación correctamente de las especificaciones de WAI-ARIA (Accessible Rich Internet Applications), de acuerdo con las normas de accesibilidad vigentes (WCAG 2.1 AA y NTC 5854) y un diseño responsivo, garantizando su correcto funcionamiento en diferentes dispositivos.
- El portal web deberá contar con una arquitectura modular, desacoplada y debidamente documentada, soportada en tecnologías web modernas, que facilite su interoperabilidad con plataformas institucionales, su integración con GOV.CO y la gestión eficiente de versiones y control de código.
- La administración de contenidos deberá realizarse mediante las capacidades nativas de la Plataforma de Experiencia Digital (DXP), asegurando sostenibilidad, mantenibilidad y evolución del portal.
- La plataforma DXP deberá tener capacidades para implementar la intranet de la DIAN en un futuro.

*Nota: es importante aclarar que el portal transaccional misional (tributario y aduanero) no forma parte del alcance de este RFI.*

## 9. Condiciones generales del proyecto

El alcance de la consultoría comprende los componentes funcionales, técnicos y metodológicos necesarios para el rediseño integral del portal web institucional, la gestión e integración de contenidos y la implementación de una Plataforma de Experiencia Digital (DXP) que garantice su operación, evolución y sostenibilidad. El proyecto se desarrollará de manera secuencial, desde el diagnóstico del estado actual hasta la puesta en producción, asegurando el cumplimiento de los lineamientos institucionales, las políticas de Gobierno Digital y los estándares de accesibilidad y seguridad aplicables.

- **Análisis y diagnóstico inicial.** Comprende la evaluación integral del portal web actual, incluyendo aspectos técnicos, funcionales, de contenido, accesibilidad, usabilidad y desempeño. Este diagnóstico establecerá una línea base para el rediseño y deberá incorporar investigación con usuarios representativos mediante grupos focales.
- **Inventario de contenidos.** Incluye el levantamiento exhaustivo y clasificación de todos los activos digitales del portal actual (páginas, documentos, multimedia, formularios, micrositios y enlaces). El inventario identificará estado, relevancia, usuarios objetivo y condiciones normativas asociadas, así como la estructura actual de URLs y metadatos SEO. Este insumo servirá de base para la arquitectura de información y el plan de migración.

- **Arquitectura de información.** Comprende el diseño de la nueva estructura de navegación, taxonomías y organización de contenidos del portal, mediante mapas del sitio, jerarquías y esquemas estructurales. Su objetivo es facilitar el acceso a la información y responder a las necesidades de los distintos grupos de interés.
- **Rediseño visual y experiencia de usuario.** Incluye la definición del concepto visual institucional, el sistema de diseño y los lineamientos de experiencia de usuario del nuevo portal. Se deberán definir componentes reutilizables, accesibles y responsivos, alineados con WCAG 2.1 nivel AA y NTC 5854. El rediseño priorizará claridad, coherencia visual y facilidad de navegación.
- **Prototipo del portal.** Se desarrollará un prototipo navegable que permita validar la arquitectura de información, la experiencia de usuario y el diseño visual antes de su implementación técnica. El prototipo no incluirá desarrollos funcionales definitivos ni integraciones, y se limitará a la validación conceptual y estructural del nuevo portal.
- **Implementación sobre la DXP.** Comprende la configuración técnica e implementación del portal en la Plataforma de Experiencia Digital (DXP), incluyendo la habilitación de sus capacidades, integración con plataformas institucionales y configuración de ambientes. Esta fase materializa la arquitectura y el diseño previamente aprobados.
- **Migración de contenidos.** Incluye la normalización, transformación y publicación de contenidos hacia la nueva DXP, asegurando integridad, trazabilidad, redireccionamientos, preservación URL y SEO. Incluye inventario, clasificación, limpieza y carga en la nueva plataforma
- **Pruebas y validación.** Contempla pruebas funcionales, técnicas, de accesibilidad y de usabilidad con usuarios representativos, con el fin de garantizar la correcta operación del portal previo a su despliegue.
- **Puesta en producción.** Incluye la publicación en ambiente productivo, acompañamiento inicial y soporte durante el período de estabilización.
- **Transferencia de conocimiento funcional y técnica.** La consultoría deberá incluir la transferencia de conocimiento funcional y técnica a los equipos designados por la Entidad, con el fin de garantizar la apropiación, sostenibilidad y autonomía en la administración y evolución del portal y la DXP. Este componente comprenderá sesiones de capacitación, entrega de documentación técnica y funcional actualizada, y acompañamiento durante la etapa de estabilización, asegurando que la Entidad pueda operar y gestionar la solución sin dependencia exclusiva del proveedor.
- **Seguridad de la información.** El diseño, implementación y operación del portal deberán alinearse con el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información de la Entidad, garantizando controles de acceso, cifrado, gestión de vulnerabilidades, respaldos y continuidad del servicio. Este componente será transversal a todas las fases del proyecto.

## 10. SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI)

Los interesados deberán responder de manera clara y descriptiva las siguientes preguntas. Se recomienda evitar respuestas limitadas a “sí” o “no”, e indicar supuestos, dependencias y exclusiones cuando aplique.

### 10.1. Información general del interesado

1. Nombre o razón social
2. Identificación tributaria
3. Dirección, ciudad y país
4. Actividad principal (fabricante, partner, desarrollador, consultor, integrador u otro; especificar)
5. ¿Es el fabricante de la solución propuesta? (Sí / No)
6. ¿Ha implementado previamente la solución ofrecida? (Sí / No)
7. Años de experiencia implementando la solución
8. ¿Cuenta con oficinas o representación en Colombia? (Sí / No)
9. Certificaciones de calidad y seguridad con que cuenta la empresa

### 10.2. Persona de contacto

- Nombre
- Cargo
- Teléfono
- Correo electrónico

### 10.3. Experiencia del proveedor

#### 10.3.1. Experiencia en implementaciones DXP

Describa las experiencias de la firma interesada relacionadas con el objetivo y alcance definidos en este documento, que incluyan la implementación de soluciones de tipo Plataforma de Experiencia Digital (DXP) actualmente en operación, indicando para cada experiencia el porcentaje de participación del proponente.

| Sector Público (S/N) | Cliente | Inicio (MM/AAAA) | Fin (MM/AAAA) | País | Objeto del contrato | # de usuarios | % Participación | Monto USD | Fecha de salida en producción | Modelo (SaaS, on-premises, COTS en nube del cliente, PaaS, otro ¿Cuál?) |
|----------------------|---------|------------------|---------------|------|---------------------|---------------|-----------------|-----------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                      |         |                  |               |      |                     |               |                 |           |                               |                                                                         |
|                      |         |                  |               |      |                     |               |                 |           |                               |                                                                         |
|                      |         |                  |               |      |                     |               |                 |           |                               |                                                                         |

#### 10.3.2. Detalle de proyectos ejecutados

Para cada contrato referenciado en la tabla anterior por favor indique:

**Tecnologías y herramientas**

- Herramientas de migración, diseño, desarrollo y gestión de contenidos
- Plataforma DXP utilizada
- Nube utilizada (Azure, AWS, otra)
- RTO y RPO

**Distribución del esfuerzo por fases (en porcentaje y duración en meses)**

- Diagnóstico y análisis
- Diseño y prototipado
- Desarrollo e implementación
- Migración
- Pruebas y validación
- Salida a producción y lanzamiento
- Capacitación
- Mantenimiento y soporte

**Equipo de trabajo (Liste los perfiles, cantidad y porcentaje de participación en el proyecto para cada uno de ellos)**

- Gestión del proyecto
- UX/UI
- Contenidos y SEO
- Desarrollo y CMS
- QA y seguridad
- Capacitación y soporte
- Otros ¿Cuáles?

## 10.4. Información de la solución DXP

**Descripción general de la solución**

- Nombre
- Versión
- Años en el mercado
- Principales Casos de uso

**Tipo de solución**

- Comercial
- Open Source
- Híbrida
- Otro (especificar)

**Modelos de despliegue soportados**

- SaaS
- PaaS
- Híbrido
- Otro (especificar)

**Modalidad de prestación**

- Servicio gestionado
- Instalación en infraestructura del cliente
- Ambos

**Certificaciones y buenas prácticas soportadas**

- Liste las certificaciones, estándares o buenas prácticas soportadas por la solución DXP

## 10.5. Licenciamiento

*Nota: En caso de que alguna de las siguientes preguntas no aplique al modelo bajo el cual se ofrece la plataforma, por favor indíquelo de manera explícita señalando “No aplica” en su respuesta.*

1. ¿Para este tipo de proyectos, por favor indicar cuales son los ambientes mínimos requeridos (Ejemplo: Pre productivo, productivo)

**Información general (aplicable a soluciones ofrecidas en modalidad SaaS o PaaS)**

Por favor describa de manera detallada la siguiente información:

2. ¿Cuál es el modelo de licenciamiento de la DXP (Suscripción, usuarios, instancias, tráfico, sitios, consumo, híbrido u otro ¿Cuál?)
3. ¿Qué componentes, módulos o funcionalidades están incluidos en la licencia base y cuáles son opcionales?
4. ¿Cómo se ajusta el licenciamiento ante incrementos de tráfico, contenidos o usuarios editores?
5. ¿Existen costos adicionales por picos de uso o crecimiento no planificado?
6. ¿El licenciamiento incluye actualizaciones, parches y soporte técnico? Indique alcance y niveles.
7. ¿Existen restricciones técnicas o contractuales para la exportación de contenidos y activos digitales?
8. ¿Existen penalidades por terminación anticipada del contrato? Indique si existen y explique brevemente:
  - Costos de entrada
  - Costos de renovación
  - Incrementos anuales esperados
  - Costos por crecimiento de uso
  - Otro ¿Cuál?
9. Indique las principales métricas de cobro y explique brevemente:

- Usuarios
- Tráfico
- Número de sitios
- Módulos
- Ambientes
- Otros ¿Cuál?

### **Licenciamiento específico para PaaS gestionado**

Por favor describa de manera detallada la siguiente información:

1. ¿La licencia de la DXP es independiente del proveedor de nube (Azure / AWS)?
2. ¿Existen diferencias de precio o funcionalidad según la nube utilizada (Azure o AWS)?
3. ¿La licencia permite migrar la DXP a otra infraestructura cloud de la entidad sin costos adicionales?
4. En caso de cambio de proveedor de operación, ¿la licencia puede mantenerse vigente?
5. En caso de incluir componentes open source, ¿qué soporte comercial ofrece el proveedor y bajo qué esquema?

### **Licenciamiento específico para SaaS**

Por favor describa de manera detallada la siguiente información:

1. ¿El licenciamiento SaaS incluye infraestructura, operación, soporte y actualizaciones?
2. ¿Qué capas o servicios quedan excluidos del licenciamiento SaaS?
3. ¿En qué regiones se aloja el contenido y los activos digitales? ¿Es posible seleccionar la región?
4. ¿Qué niveles de personalización están permitidos bajo el modelo SaaS?
5. ¿Existen restricciones para extensiones, integraciones o desarrollo adicional?
6. ¿Qué mecanismos existen para exportar contenidos y configuraciones al finalizar el contrato?
7. ¿El proveedor presta soporte para la migración de salida del servicio?

### **Ambientes incluidos en el licenciamiento**

Por favor describa de manera detallada la siguiente información:

1. ¿Qué ambientes están incluidos en el licenciamiento base de la DXP (desarrollo,

pruebas, preproducción, producción)? ¿Bajo qué condiciones?

2. ¿Existe diferencia funcional o de capacidad entre los ambientes incluidos?
3. ¿El ambiente de desarrollo está incluido sin costo adicional? En caso contrario, indique el esquema de licenciamiento.
4. En modelo PaaS gestionado, ¿cómo se licencia cada ambiente y qué costos asociados existen?
5. ¿Existen diferencias de licenciamiento entre ambientes productivos y no productivos?
6. ¿Se requiere licenciamiento adicional por cada ambiente adicional?
7. ¿El licenciamiento por ambiente es permanente o temporal (por ejemplo, solo durante el proyecto)?
8. ¿Es posible activar o desactivar ambientes de manera flexible durante la vigencia del contrato?

### **Comparación entre modelos SaaS y PaaS**

Por favor describa de manera detallada la siguiente información:

1. ¿Qué diferencias de costo existen entre SaaS y PaaS gestionado para un mismo alcance funcional?
2. ¿Qué funcionalidades están disponibles en PaaS y no en SaaS?
3. ¿Qué modelo recomienda para una entidad pública y por qué?

### **Portabilidad y reutilización de ambientes**

Por favor describa de manera detallada la siguiente información:

1. Para soluciones ofrecidas en modalidad PaaS gestionado sobre infraestructura en la nube de la entidad (Azure o AWS). Indique si es posible reutilizar los ambientes existentes (desarrollo, pruebas, preproducción y producción) en caso de renovación contractual o cambio del proveedor encargado de la operación y soporte de la DXP, manteniendo la infraestructura, datos, configuraciones y despliegues administrados por la entidad.
2. Para modelo SaaS: Describa los ambientes disponibles e indique las condiciones de exportación de contenidos, activos digitales, configuraciones y metadatos al finalizar el contrato.
3. Para soluciones PaaS gestionado, indique si existen restricciones contractuales o de licenciamiento que limiten la creación, eliminación o recreación de ambientes sobre la infraestructura en la nube de la entidad.



## 10.6. Migración

Por favor describa de manera detallada la siguiente información:

1. ¿Ha implementado portales institucionales con enfoque en migración y reorganización de contenidos existentes? Describa brevemente el proceso utilizado.
2. Proporcione un ejemplo de métricas que usaría para dimensionar el volumen de contenido (número de páginas, documentos, multimedia, etc.).
3. ¿Qué metodología propone para la auditoría, clasificación y migración de contenidos?
4. ¿Utiliza herramientas automáticas o semiautomáticas?
5. ¿Qué prácticas aplican para evitar pérdida de SEO durante la migración? Incluya consideraciones sobre redireccionamientos, preservación de URLs, metadatos y continuidad de indexación
6. ¿De qué manera su solución propuesta aborda la migración de contenidos hacia la nueva DXP, incluyendo la normalización, transformación y publicación de dichos contenidos, asegurando la integridad, trazabilidad, redireccionamientos, preservación de URLs y cumplimiento con buenas prácticas de SEO?

## 10.7. Capacidades de la solución

Describa brevemente las capacidades con las que cuenta la solución DXP en relación con los aspectos que se indican a continuación. Si la solución base incluye funcionalidades o capacidades adicionales a las listadas en la siguiente tabla por favor agréguelas. Se solicita evitar respuestas limitadas a “sí” o “no” y, en su lugar, proporcionar una descripción general y comprensible que permita a la Entidad contar con un entendimiento claro del alcance y las capacidades de la plataforma.

| Capacidades/Funcionalidades                                               | Descripción |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Identidad visual y coherencia institucional                               |             |
| URLs amigables                                                            |             |
| Experiencia completa del usuario al interactuar con el sitio web          |             |
| Diseño visual y disposición de los elementos de interacción               |             |
| Gestión de activos digitales (DAM / Assets)                               |             |
| Arquitectura de información y navegación                                  |             |
| Gestión de usuarios y roles                                               |             |
| Flujos de trabajo y flujos de aprobación                                  |             |
| Diseño responsivo (adaptable a dispositivos móviles, tablet y escritorio) |             |
| Accesibilidad                                                             |             |
| SEO, analítica web, mapas de calor y buscadores                           |             |
| Integración con sistemas y plataformas externas                           |             |
| Multisitio y escalabilidad                                                |             |
| Parametrización y configuración                                           |             |
| Capacidades nativas o módulos disponibles para intranet                   |             |

|                                                                                                                      |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Incluir las funcionalidades o capacidades de la solución DXP adicionales que considere relevantes para este proyecto |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 10.8. Enfoque del proyecto

1. Describa el enfoque metodológico que propone para la ejecución de un proyecto de rediseño del portal web institucional, migración de contenidos e implementación de una Plataforma de Experiencia Digital (DXP), indicando las metodologías que utiliza (por ejemplo, enfoques ágiles, iterativos, híbridos, tradicionales u otros; especifique cuáles) y explicando cómo dichas metodologías se adaptan a proyectos del sector público.
2. Describa el equipo de trabajo que considera necesario para la ejecución de un proyecto de rediseño del portal web institucional, migración de contenidos e implementación de una Plataforma de Experiencia Digital (DXP), indicando para cada perfil:
  - Rol y responsabilidades principales
  - Experiencia mínima requerida en proyectos similares
  - Formación académica y certificaciones relevantes
  - Dedicación estimada durante el proyecto

*Indique adicionalmente si el equipo propuesto requiere experiencia en proyectos del sector público y en portales institucionales de alta criticidad.*

3. Presente un cronograma referencial para un proyecto de estas características, indicando:
  - Fases del proyecto
  - Hitos principales por fase
  - Duración estimada de cada fase (en meses)
  - Dependencias relevantes entre fases

*El cronograma debe ser ilustrativo y no vinculante, y permitir a la Entidad tener una visión general de los tiempos típicos de implementación para este tipo de proyectos.*

4. Explique cómo identifica, gestiona y mitiga los riesgos y dependencias en proyectos de rediseño de portales web e implementación de DXP, incluyendo riesgos asociados a migración de contenidos, validación institucional, adopción por parte de los usuarios y puesta en producción.
5. Describa el enfoque que propone para la migración de contenidos y la transición del portal web a ambiente de producción, indicando cómo se gestiona la coexistencia con el portal actual, las pruebas previas al lanzamiento y el plan de estabilización post-producción.
6. Indique si dentro de su enfoque contempla actividades de gestión del cambio, capacitación y acompañamiento a los equipos de la Entidad, y describa brevemente cómo se abordan estas actividades para asegurar la adopción efectiva del nuevo portal.
7. Indique los criterios y métricas que utiliza para medir el éxito y la calidad del proyecto,

tales como indicadores de cumplimiento de cronograma, calidad de contenidos, desempeño del portal, accesibilidad, experiencia de usuario y satisfacción de los usuarios finales.

8. Mencione los insumos mínimos que requiere para la ejecución de proyectos de este tipo.

## 10.9. Arquitectura de la solución

1. **Módulos y funcionalidades base de la DXP.** Explique de manera general los módulos, componentes o funcionalidades base que conforman la solución DXP ofrecida, indicando su propósito y alcance funcional dentro del portal web institucional.
2. **Arquitectura lógica de la DXP.** Describa la arquitectura lógica de la solución DXP propuesta, identificando los principales módulos o servicios (por ejemplo, gestión de contenidos, capa de presentación, búsqueda, personalización, analítica, integración y seguridad) y explicando cómo interactúan entre sí para soportar la operación del portal web institucional.
3. **Separación de capas (contenido, presentación y lógica).** Explique cómo la solución propuesta implementa la separación entre las capas de contenido, presentación y lógica de negocio (por ejemplo, mediante enfoques headless, híbridos u otros), y de qué manera esta separación facilita la evolución funcional, la escalabilidad y la mantenibilidad del portal institucional.
4. **Modelo de extensibilidad y personalización.** Describa los mecanismos de extensibilidad de la DXP (tales como plugins, módulos, APIs, SDKs o configuraciones), indicando el nivel de personalización permitido y aclarando hasta qué punto es posible realizar adaptaciones sin modificar el núcleo de la plataforma.
5. **Stack tecnológico.** Describa brevemente el stack tecnológico de la solución DXP propuesta, incluyendo los principales lenguajes, frameworks, componentes y servicios tecnológicos utilizados.
6. **Tecnologías emergentes y casos de uso.** Indique las tecnologías emergentes que se encuentran implementadas o disponibles en la solución propuesta (por ejemplo, inteligencia artificial, búsqueda avanzada, personalización, automatización u otras), y describa brevemente los principales casos de uso asociados.
7. **Integración con sistemas externos.** Describa el enfoque de integración de la DXP con sistemas y plataformas externas, tales como portales transaccionales, servicios institucionales, GOV.CO y herramientas de analítica, indicando los mecanismos soportados (APIs REST, eventos, conectores nativos, SSO, entre otros).
8. **Estándares de accesibilidad.** Explique de manera detallada cómo la solución propuesta garantiza el cumplimiento integral de los estándares de accesibilidad vigentes, incluyendo las pautas WCAG 2.1, la correcta implementación de las especificaciones WAI-ARIA (Accessible Rich Internet Applications) en todos los componentes interactivos (menús, formularios, botones, pestañas, entre otros), así

como la incorporación accesible de elementos visuales (imágenes, íconos, gráficos y animaciones), asegurando su alineación con la NTC 5854 y demás normas aplicables (especificar cuáles).

9. **Continuidad y preservación funcional.** Describa de qué manera la solución garantiza la preservación, migración e implementación de las funcionalidades actualmente existentes en el portal institucional relacionadas con la gestión y publicación de contenidos.

Adicionalmente, explique cómo se soportan escenarios como agenda de eventos, páginas configuradas mediante vistas dinámicas desde bibliotecas de documentos con filtros y opciones de impresión tipo reporte, así como la integración de motores de búsqueda conectados a bases de datos, asegurando su correcto funcionamiento, rendimiento y compatibilidad en el nuevo entorno.

10. **Posicionamiento digital (SEO y SEM).** Describa las capacidades de la solución para implementar y gestionar estrategias de SEO (Search Engine Optimization) y SEM (Search Engine Marketing), detallando cómo se garantiza la preservación y redirección adecuada de URLs, la correcta indexación en motores de búsqueda, la optimización de metadatos y contenidos, y la generación de información accesible y estructurada. Explique cómo estas capacidades contribuyen a la visibilidad, trazabilidad, cumplimiento de estándares de accesibilidad y mejora continua del posicionamiento del portal institucional.

11. **Seguridad de la solución y de la arquitectura.** Describa las capacidades de seguridad de la solución DXP, incluyendo controles de acceso, gestión de identidades, protección de la información, autenticación y autorización, gestión de roles, protección de APIs, cifrado de datos en tránsito y en reposo, y cumplimiento de estándares y buenas prácticas de seguridad.

12. **Analítica, monitoreo y observabilidad.** Describa las capacidades de analítica, monitoreo y observabilidad de la solución, incluyendo la recopilación de métricas sobre tráfico, tiempos de permanencia, rutas de navegación, conversiones, accesibilidad y mapas de calor para identificar patrones de navegación, clics y desplazamientos, con el fin de optimizar la experiencia del usuario y la arquitectura de información.

13. **Gestión de ambientes.** Describa cómo la arquitectura de la solución soporta la separación y gestión de ambientes (desarrollo, pruebas, preproducción y producción), así como el paso controlado de cambios entre ellos. Indique las diferencias de enfoque entre los modelos SaaS (conceptual) y PaaS gestionado (técnico y operativo), cuando aplique.

14. **Alta disponibilidad y continuidad del servicio.** Explique cómo la arquitectura de la solución garantiza la alta disponibilidad, la tolerancia a fallos y la continuidad del servicio del portal institucional. Indique las responsabilidades asociadas al proveedor en modalidad SaaS y en modalidad PaaS gestionado.

15. **Gestión del ciclo de vida del contenido.** Explique, desde una perspectiva arquitectónica, cómo la DXP soporta el ciclo de vida del contenido, incluyendo versionamiento, flujos de aprobación, publicación, reversión y archivado.

16. **Evolución y mantenibilidad de la arquitectura.** Describa cómo la arquitectura propuesta facilita la evolución del portal institucional, la incorporación de nuevas capacidades de la DXP y el mantenimiento a largo plazo de la solución.
17. **Respaldo de la solución y de la información.** Describa brevemente la estrategia de respaldo de la solución DXP y de la información del portal web, incluyendo frecuencia, alcance y mecanismos de recuperación.
18. **Disponibilidad del servicio.** Indique el porcentaje de disponibilidad (SLA) ofrecido para la plataforma DXP y las condiciones bajo las cuales se mide y garantiza dicho nivel de servicio.
19. **Arquitectura – Exclusivo para PaaS gestionado.** Las siguientes preguntas aplican únicamente a soluciones DXP ofrecidas bajo el modelo **PaaS gestionado**, desplegadas sobre infraestructura en la nube de la Entidad (Azure o AWS).
  - a) **Despliegue y arquitectura base.** Describa el esquema de despliegue de la DXP sobre la nube de la Entidad, indicando los componentes bajo control de la Entidad y los operados por el proveedor, así como la existencia de arquitecturas de referencia en Azure y/o AWS y los principales servicios cloud utilizados.
  - b) **Gestión y aislamiento de ambientes.** Explique cómo se separan y aíslan los ambientes de desarrollo, pruebas, preproducción y producción dentro de la arquitectura PaaS.
  - c) **Identidades, accesos y secretos.** Describa la integración de la DXP con los servicios de gestión de identidades de la nube (por ejemplo, Azure AD o AWS IAM) y el manejo de configuraciones sensibles y secretos.
  - d) **Operación, automatización y soporte.** Explique el modelo de operación y soporte del PaaS gestionado, incluyendo monitoreo, parchado, gestión de incidentes y el uso de automatización e infraestructura como código.
  - e) **Respaldo, continuidad y escalabilidad.** Describa la estrategia de respaldo y recuperación ante desastres, así como el enfoque de escalabilidad y gestión de capacidad de la plataforma.
  - f) **Portabilidad y reversibilidad.** Indique el nivel de portabilidad de la arquitectura PaaS propuesta, incluyendo la posibilidad de cambiar el proveedor de operación o migrar entre nubes (Azure / AWS), manteniendo el control de la infraestructura y los datos por parte de la Entidad.

## 10.10. Arquitectura de información y gestión de contenidos

1. **Evaluación y reorganización de contenidos.** Explique su enfoque para evaluar, clasificar y reorganizar los contenidos existentes durante el proceso de migración hacia el nuevo portal web.
2. **Gestión y mantenimiento del contenido.** Describa cómo se gestiona la actualización, mantenimiento y gobierno del contenido una vez implementado el portal institucional.
3. **Gestión de contenidos multimedia.** Indique los mecanismos propuestos para integrar y gestionar contenidos multimedia (videos, imágenes, documentos) de forma eficiente y orientada a la experiencia del usuario.

4. **Escalabilidad del contenido y del portal.** Describa las prácticas y tecnologías utilizadas para asegurar la escalabilidad del portal frente a incrementos en el tráfico o en el volumen de contenidos.
5. **Capacidades para la gestión de contenido.** Indique las capacidades que ofrece la herramienta para adicionar / corregir contenido sin depender del proveedor.

### 10.11. Modularidad, extensibilidad y gestión de contenidos

1. **Módulos y extensiones esenciales.** Describa los módulos, plugins o extensiones que considera esenciales para un portal institucional orientado a la comunicación y difusión de información.
2. **Gestión y actualización de módulos.** Explique cómo se gestiona la integración, actualización y mantenimiento de módulos o extensiones, garantizando la estabilidad, seguridad y compatibilidad de la plataforma.
3. **Desarrollo de funcionalidades personalizadas.** Indique si cuenta con experiencia en el desarrollo de módulos o extensiones personalizadas para cubrir funcionalidades no incluidas en los componentes estándar de la plataforma, y escriba brevemente dicha experiencia.
4. **Trazabilidad de cambios.** Describa los mecanismos utilizados para garantizar la trazabilidad de cambios tanto en contenidos como en código fuente (por ejemplo, control de versiones, auditoría de cambios y registros de actividad).

### 10.12. Diseño, usabilidad y experiencia de usuario

1. **Metodologías de diseño y UX.** Describa las metodologías y buenas prácticas internacionales que aplica para garantizar una experiencia de usuario óptima, accesible y responsiva en portales institucionales.
2. **Soporte para dispositivos móviles.** Explique las herramientas, tecnologías o enfoques utilizados para asegurar el correcto funcionamiento del portal en dispositivos móviles.
3. **Métricas de UX y usabilidad.** Indique las métricas o indicadores de experiencia de usuario y usabilidad que propone para validar la satisfacción de los usuarios y la calidad del portal, así como aquellas que permiten medir el impacto institucional del portal (adopción, reducción de consultas, mejora en satisfacción ciudadana).
4. **Mecanismo de traducción:** Indique De qué manera su plataforma propuesta garantiza la inclusión de un mecanismo de traducción de contenidos (automática o manual), accesible mediante una pestaña u otra funcionalidad, que permita al usuario visualizar cualquier página del portal institucional en los principales idiomas requeridos para un sitio web de carácter oficial

### 10.13. Soporte, Operación y evolución de la Solución tecnológica

Por favor explique brevemente lo siguiente:

1. Modelo de soporte (SLA, horarios, canales, niveles de escalamiento, tipos o niveles de soporte)
2. Servicios de operación, mantenimiento y actualización

3. Gestión de versiones y hoja de ruta
4. Facilidades de exportación y cambio de proveedor

#### 10.14. Información adicional

Incluya la información adicional que considere relevante para este proyecto

#### 10.15. Costos

Por favor diligencie el Anexo 1 Precios de referencia, si la solución DXP es ofrecida en diferentes modelos por favor diligencie una plantilla de costos por cada modelo.