
	Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021 Servicios compartidos Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO	
Fecha preguntas:	Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021	Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
1	Solicitamos a Ustedes comedidamente se pueda revisar el cronograma presentado y modificar la fecha de entrega a las preguntas para el 14 de abril de 2.021 y la fecha limite de entrega a la respuesta del RFI dos semanas después de recibidas las respuestas a las preguntas de todos los participantes; entendiendo que las respuestas nos van a dar un marco de alcance mas amplio y concreto a la información que tenemos al día de hoy en cada uno de estos RFI	Se ampliaron los plazos el 7 de abril de 2021. Será revisada la solicitud de ampliar fecha de respuestas y cualquier modificación de las fechas previstas le serán comunicadas con oportunidad
2	Empresas extranjeras nos han manifestado interés en participar del RFI de modernización de la DIAN, por tanto quisiéramos validar si existe un documento en inglés que pueda ser compartido con estas empresas.	Los documentos RFI solo se tienen en español, por lo que los interesados deben disponer de los recursos necesarios para traducción para poder participar.
3	Por favor compartir el Anexo 3 mencionado en el numeral 3.1.4 Trámites digitales, teniendo en cuenta que se requiere para dimensionar y estructurar la respuesta al RFI.	Se publicó el Anexo 3 en el siguiente enlace https://www.dian.gov.co/dian/Documents/Anexo-3-Inventario-de-tramites.xlsx
4	Sobre los RFI recibidos una vez analizados los mismos vemos que dada la complejidad y necesidad de integración y detalle en esta parte tan importante del proyecto como lo es el recibir del ecosistema las posibles soluciones y precios de referencia para terminar de estructurar los proyectos, se hace necesario contar con un plazo mayor del establecido en el cronograma de cada RFI para poder hacer un ejercicio juicioso y responsable acorde a la expectativa de la entidad por lo cual solicitamos sea considerado ampliar los términos del cronograma de la siguiente forma:	Se ampliaron los plazos el 7 de abril de 2021. Será revisada la solicitud de ampliar fecha de respuestas y cualquier modificación de las fechas previstas le serán comunicadas con oportunidad



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	Fecha de preguntas propuesta: 14-abril Fecha presentación propuesta: 28-abril	
5	Solicitamos a la Entidad aclarar si existe algún formato para dar respuesta a cada uno de los requerimientos del Numeral 3 que pueda ser compartido para su diligenciamiento. En caso de no contar con un formato, solicitamos respetuosamente a la Entidad publicar el documento en formato editable (tipo Word) para poder diligenciar las tablas correspondientes a cada requerimiento.	No existen formatos ni documentos adicionales a los que hacen parte de los RFI publicados, por lo cual las repuesta deben remitirse de acuerdo con lo solicitado.
6	En el numeral 3.1.1 - Mi DIAN se indica: Material de ayuda: Presentará recursos de ayuda para la comprensión del contenido presentado. Estos recursos pueden estar en formato: imagen, video, voz, banners informativos, tutoriales, navegación demostrativa, chatbots, entre otros. por lo que se quiere aclarar: Los recursos de ayuda que se citan: tutoriales, chatbots, navegaciones demostrativas, ¿están dentro del alcance del proyecto?	El componente Material de ayuda está incluido en el alcance del proyecto. Estos recursos pueden estar en formato: imagen, video, voz, banners informativos, tutoriales, navegación demostrativa, chatbots, entre otros.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
7	En el numeral 3.1.5 - Riesgos se quiere aclarar: ¿Se debe contemplar en el alcance del proyecto una migración desde el sistema actual de riesgos si existe?	Dado que hoy en día no se cuenta con un sistema integrado de gestión de riesgos, se entregará la información que se ha procesado por los mecanismos disponibles en la etapa de entendimiento y diseño para valorar si es necesaria su migración. En todo caso, si se requiere migración se debe coordinar con el proveedor de DataR.
8	En el numeral 3.1.1 - Mi DIAN se quiere aclarar: El sistema a proponer debe contemplar la gestión de contenidos para una parte pública? O se limita a, una vez logeado el usuario, mostrar su información concreta y los trámites a su disposición	El acceso a la información será de acuerdo con el perfil de usuario que se autentique en el portal Mi DIAN.
9	En el numeral 3.1.1 - Mi DIAN se quiere aclarar: El módulo DMS y el módulo MiDian ¿pueden apoyarse en un IBMPS y a su vez poder embeber dentro del portal ciertas interfaces ofrecidas por dichos productos?	El servicio Mi DIAN no es usuario del módulo de DMS, ya que este será utilizado por los servicios transaccionales y de negocio para la toma de decisiones. Mi DIAN no requiere la toma de decisiones porque no posee lógica de negocio. En cuanto a embeber interfaces del iBPMS se debe contemplar que puede existir un escenario que lo requiera.
10	En el numeral General - General se quiere aclarar: La solución para cubrir los requerimientos de interoperabilidad puede ser la misma (BUS y Apimanager y Streaming)?	La solución para cubrir los requerimientos de interoperabilidad siempre será API Manager, Bus de eventos y Streaming de la plataforma de interoperabilidad.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
11	En el numeral 3.1.3 - RUT se quiere aclarar: La gestión de elemento censal de ciudadanos forma parte del alcance del pliego de DATAR y el RUT sólo consume o bien se debe hacer una gestión típica de aplicaciones MDM en el RUT para construir el elemento censal de Ciudadanos?	La gestión de datos maestros se realizará en el DataR, donde el RUT es una elemento clave.
12	En el numeral 3.1.3 - RUT se indica: Obligaciones. Permitirá conocer las obligaciones tributarias de un usuario ante la DIAN, tales como: responsable de ventas. por lo que se quiere aclarar: Aproximadamente ¿se saben el número de entidades de negocio tanto del sistema de tributos como del de aduanas que deba ser trasportado al RUT al dominio de obligaciones?	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
13	En el numeral 3.1.1 - Mi DIAN se indica: Expediente digital, adicional a la definición anterior, se gestionará este concepto como la integración de toda la información relevante respecto de un sujeto, empresa o proceso misional (expedientes de caso, información exógena, RUT, intercambios, comunicaciones, notificaciones, etc.), de conformidad a las reglas de negocio específicas que se definan para este concepto y, de acuerdo con los permisos de acceso que se definan en cada área misional. por lo que se quiere aclarar: Cuando se habla de expediente digital ¿se refiere a también toda la documentación presentada por el contribuyente o generada por los sistemas? ¿Esa información debe estar relacionada o almacenada en el RUT o se hallará también en el DataR o se accederá a los sistemas tributarios/aduaneros vía api?	Cada sistema conservará un registro de las transacciones o casos realizados en el marco de un proceso cambiario, aduanero o tributario, esto se denomina expediente caso, la información agregada de todos estos casos de un determinado usuario se convierten en un expediente usuario. La conservación de los expedientes deberá asegurar en el DataR y la gestión de los expedientes en los servicios compartidos a partir de los procesos de negocio que suceden en cada sistema misional.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
14	En el numeral 3 - Requerimientos del sistema se indica: Integrar los trámites y servicios con los que cuenta actualmente la DIAN, dirigiendo a los nuevos Sistemas de Gestión Tributaria o Aduanera, o los servicios compartidos, según corresponda. por lo que se quiere aclarar: ¿Los trámites se implementan en los sistemas tributarios, aduaneros u otro sistema, pero se exponen en este módulo para ser invocados por Mi Dian? ¿Debemos entender que en Mi Dian sólo se recogerán los datos que aporte el ciudadano para el trámite y se invocará el servicio publicado en un tercer sistema? Si es así, se entiende que en ningún caso está dentro del alcance del proyecto la construcción de trámites ni validaciones de negocio sobre los datos recogidos (que no sean validaciones simples de formato, campos obligatorios,etc)?	Los trámites y/o servicios de la DIAN serán implementados en los nuevos Sistemas de Gestión Tributario y Aduanero, y serán consultados desde el portal mi DIAN el cual deberá contener toda la información y la trazabilidad de sus operaciones, además de que pueda recibir todo tipo de comunicaciones, notificaciones, realizar todos los trámites y servicios a los que tenga acceso según su perfil de usuario, de acuerdo con las buenas prácticas en experiencia de usuarios.
15	En el numeral 3.1.1 - Mi DIAN se quiere aclarar: Volumen aproximado de usuarios internas de Mi Dian? Y externos?	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
16	<p>"En el numeral 3.1.2 - Sistema CRM se indica: Unificación de puntos de contacto digitales, de voz, presencial y en los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal - NAF.</p> <ul style="list-style-type: none">• Análisis predictivo y en tiempo real del servicio de atención al cliente.• Orientación y navegación por parte de los agentes de servicio de la DIAN.• Mensajería proactiva a los clientes, integrable con el servicio compartido de Comunicación de la DIAN.• Automatización de tareas de atención a usuarios mediante inteligencia artificial, para automatización del trabajo repetitivo, como el enrutamiento y la detección de situaciones de respuesta a incidentes pasajes en la plataforma.• Soporte de flujo de trabajo digital, para los agentes de servicio de la DIAN por lo que se quiere aclarar: El CRM sirve exclusivamente para soportar la funcionalidad de vista 360 del funcionario en el portal Mi Dian? El resto de capacidades solicitadas por el CRM como automatización de tareas basado en inteligencia artificial, análisis predictivo y en tiempo real,...son funcionalidad ajenas a Mi Dian y se acceden por usuarios exclusivos del CRM o del contact center?"	<p>El CRM a incluir debe contar con todas las capacidades definidas, el acceso a estas funcionalidades dependerá de la definición de roles que se realice en la etapa de entendimiento y diseño.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
17	En el numeral 3.1.6 - Sistema Administrador de Decisiones - DMS se indica: Machine learning-ML. Utilizar capacidades de ML modernos en flujos de decisión en caliente. Esto se refiere a incluir técnicas de conjunto (impulso, ensacado y bosques aleatorios) y, esquemas modernos de reducción de dimensiones. Esta no tiene que ser una característica nativa del DMS, pero debe ser integrada y validada en temas no funcionales por el PROVEEDOR por lo que se quiere aclarar: El módulo de DMS especifica como capacidad el poder utilizar técnicas de ML, ¿se refiere a que sea capaz de invocar algoritmos de analítica avanzada o que también disponga de herramientas de construcción de dichos algoritmos?	El DMS debe poder utilizar o invocar modelos ML/DL (utilizando servicios), pero lo ideal es que pueda incorporar modelos ML/DL y consumirlos nativamente, así como ofrecer modelos nativos para mejorar la toma de decisiones con base en los historiales manejados.
18	En el numeral 3.1.3 - RUT se indica: Obligaciones. Permitirá conocer las obligaciones tributarias de un usuario ante la DIAN, tales como: responsable de ventas por lo que se quiere aclarar: ¿Podrían aclarar el alcance de la funcionalidad del RUT de registro de Obligaciones Tributarias? ¿Se refiere a información del calendario de obligaciones o vector fiscal de un contribuyente que se utilizará como referencia en el servicio de Tramites?	El microservicio de Obligaciones será el encargado de dar a conocer el calendario de obligaciones tributarias de un usuario ante la DIAN, según la información que se genere en el nuevo sistema de gestión tributario en el submódulo de reglas de parametrización de perfiles.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
19	En el numeral 3.1.3 - RUT se quiere aclarar: ¿Debe contemplarse en el alcance del RUT "deltas" de procesos de migración hacia el RUT, a medida que vayan desapareciendo los sistemas actuales?	Teniendo en cuenta que este es un servicio que evoluciona a partir de la plataforma actual de la DIAN, se deben considerar elementos de migración de la información que actualmente tiene la DIAN. Para ello, en conjunto con el equipo del Repositorio DataR deberá establecer los mecanismos para migrar la información actual. Esto puede darse en un solo momento, a través de ETL, o en forma constante, aprovechando el esquema de virtualización de datos.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

20

En el numeral 3.1.9 - Servicio de pagos se indica: Permitir pagos por cualquier tipo de forma (tarjetas y medios no bancarizados) por lo que se quiere aclarar: ¿Se entiende por medios no bancarizados PayPal u otros servicios ofrecidos por fintechs, por favor listar los medios no bancarizados?

"
Se informa que el recaudo se efectúa en todos los casos a través de las entidades autorizadas para recaudar, vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Por lo anterior, la solución tecnológica debe permitir el pago de impuestos administrados por la DIAN por diferentes medios de pago como los mencionados a continuación y otros que se requiera implementar a futuro, así:

Tarjetas de crédito nacional

Tarjetas de crédito internacional

Crédito en línea

Corresponsales bancarios tales como: Cadenas de supermercados, Baloto, Efecty

Plataformas de pago dispuestas por los bancos, por ejemplo: PSE, PayPal y otras plataformas de pago que en el futuro se requiera integrar.

Adicionalmente, la solución tecnológica debe permitir a los corresponsales bancarios acceder, a través de la entidad recaudadora, a la consulta de la información que posee la DIAN sobre la disponibilidad del recibo de pago.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
21	En el numeral 3.3.3 - Pruebas se indica: ... La metodología que se adopte para el desarrollo del sistema, debe contemplar el uso de herramientas de automatización de pruebas... por lo que se quiere aclarar: Se deben usar las herramientas de Quality Assurance que tenga DIAN para realizar las pruebas automáticas o se deben proponer e implantar nuevas? De ser la intención de la DIAN utilizar sus herramientas ¿cuáles son? ¿De tener que implantar herramientas de QA el licenciamiento es a cargo del PROVEEDOR?	La entidad utiliza las herramientas de automatización de Azure, el proveedor debe cubrir los costos de el uso de estas herramientas para la realización de las pruebas y los costos de las herramientas adicionales que necesite para cumplir con los requerimientos de automatización de pruebas.
22	En el numeral 3.1.1 - Requerimientos Funcionales se indica: Figura 2: Arquitectura de referencia en la imagen de arquitectura en referencia a los sistemas legados por lo que se quiere aclarar: Listar los sistemas legados, describir que alcance se busca con cada sistema legado.	El Programa de Modernización reemplazará los sistemas legados con los que la DIAN desarrolla hoy en día los procesos aduaneros, tributarios y cambiarios, se espera adelantar una estrategia de virtualización de los datos de los sistemas legados para los casos en los que no sea posible migrar lo datos a DataR, por esta razón en el diagrama se incluyen sistemas legados conectados al DataR.
23	"En el numeral 3.1.1 - Requerimientos Funcionales se indica: Esta información corresponderá a la del servicio común de comunicaciones, que ya tiene la DIAN y se documenta en el Anexo 4 . Servicio compartido de comunicaciones por lo que se quiere aclarar: Por favor compartir el Anexo mencionado, se requiere para dimensionar. "	Revisar Anexo 4- Descripción de servicios existentes



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
24	En el numeral 3.1.2 - Sistema CRM se indica: Así mismo, se deben incluir las funcionalidades del sistema de Digiturno5, de forma que sea reemplazado en su funcionalidad con nuevos componentes a lo largo de la ejecución del contrato. por lo que se quiere aclarar: Cuáles son las funcionalidades del Sistema Digiturno5, qué componente lo conforman.	<p>Digiturno 5 es el sistema que gestiona la atención y asignación de turnos de atención en las oficinas seccionales y las especificaciones detalladas del mismo serán entregadas en la etapa de entendimiento y diseño..</p> <p>Así mismo, digiturno 5 es una solución tecnológica y de proceso, orientada a la mejora continua del ciclo de atención y comunicación inteligente entre el cliente y la organización mediante la configuración, administración y consultas de información estadística que infieren en la toma acertada de decisiones en línea.</p> <p>Cuenta con los siguientes aplicativos:</p> <p>Monitor de Recursos: es un software que permite monitorear los recursos del sistema más relevantes para la operación de Digiturno5. Los elementos monitoreados se podrán visualizar por medio de una página web y la configuración de los elementos a monitorear por medio de la aplicación.</p> <p>Agendamiento: es un software desarrollado para que permita asignar citas al usuario final según su disponibilidad. La solicitud de asignación, modificación, cancelación y consulta de citas se realiza desde una página web de la entidad. Así mismo, cuenta con un rol de administrador para creación y configuración de oficinas, servicios, agendas, etc.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		<p>Smartboard es un software que permite visualizar a nivel global y prácticamente en tiempo real, los estados en los que se encuentra la espera y la atención a los usuarios a nivel nacional en los puntos de contacto.</p> <p>Reportes es un software que permite almacenar y consultar la gestión realizada bajo las condiciones de servicio en un tiempo determinado.</p> <p>Encuestas es un software que permite analizar la percepción del cliente o aspectos de interés para la entidad sobre sus usuarios mediante la creación y edición de las preguntas y formas de respuestas (selección única, múltiple y abierta).</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
25	<p>En el numeral 3.1.8.2 - Bus de mensajes/eventos se indica: Con el bus de mensajes/eventos se busca capturar datos en tiempo real de diferentes fuentes, como bases de datos, sensores, dispositivos móviles, servicios en la nube y aplicaciones de software en forma de secuencias de mensajes; almacenar estos flujos de forma duradera para su posterior recuperación; manipular, procesar y reaccionarlos en tiempo real y retrospectivamente; y enrutar los flujos de mensajes/eventos de negocio a diferentes tecnologías de destino, según sea necesario. A través del bus de mensajes/eventos se busca que la transmisión de datos asegure un flujo continuo y una interpretación de los mismos para que la información correcta esté en el lugar correcto, en el momento correcto. por lo que se quiere aclarar: Cuando se comenta la capacidad de data streaming, ¿se refiere a un requerimiento que dispondrá la plataforma de datos DataR para actualizar su modelo de datos (tipo Apache Kafka) o bien es una capacidad que debe tener la solución a nivel de cola de eventos?</p>	<p>Es responsabilidad del proveedor de los servicios compartidos habilitar e implementar el servicio de datastreaming .</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
26	En el numeral 3.1.7 - Autenticación se indica: los usuarios externos serán aquellos que se encuentren en el RUT, complementado con un perfilamiento inicial, donde el usuario debe informar si ingresa a nombre propio, como organización, autorizado o usuario DIAN por lo que se quiere aclarar: El módulo de autenticación de usuarios internos valida contra el LDAP corporativo y en el caso del ciudadano ¿debe validarse contra el RUT por algún mecanismo en especial (identidad digital, certificado, huella dactilar, firma electrónica...) o simplemente clave de acceso?	Como se puede observar en el numeral 3.1.7 del documento del RFI de Servicios Compartidos "El esquema de autenticación debe considerar varios canales y/o dispositivos de autenticación entre ellos biométricos y para la autenticación, debe contarse con un sistema de seguridad Multi-Factor Authentication y el cifrado de datos en tránsito y en reposo. Entre otros requisitos debe cumplir con las normas PCI DSS, SOC, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 e ISO 9001. Este servicio deberá integrarse con el sistema de identidades que se defina desde el proveedor de Seguridad".
27	En cuanto al portal Mi DIAN se solicita aclarar si la versión móvil deberá ser una solución responsive design que funcione en dispositivos móviles bajo cualquier navegador o si por el contrario esta deberá corresponder a un aplicativo móvil.	La versión móvil se refiere a una solución responsive design, la cual debe funcionar en diferentes dispositivos móviles bajo cualquier navegador.
28	Cuántos tipos de ETL´s considera la entidad generar en cuanto a información y datos.	Se deben generar el número y tipo de ETLs que se requieran de acuerdo a lo que se defina en las etapas de entendimiento y en la definición de la estrategia de migración de información histórica.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
29	<p>Se solicita a la entidad aclarar en cuanto al rechazo del producto:</p> <p>a. Si este será de manera total del producto o si corresponderá al rechazo de un determinado entregable.</p> <p>b. Se solicita aclarar si las dos ocasiones en las que se deba replantear la puesta en producción será a modo general durante toda la ejecución o correspondiente a la puesta en producción de un entregable.</p> <p>c. Si los desarrollos que se deban poner en producción no estén listos por causas atribuibles a la entidad, ¿cómo se dará manejo a este tema?, ¿dichos entregables serán facturables.</p>	<p>Las penalidades y/o compensaciones de los ANS serán definidas en el eventual proceso de contratación</p>
30	<p>Se solicita a la entidad en cuanto al equipo de trabajo modificar el párrafo donde indica que la entidad podrá solicitar cambio de cualquier persona que a su juicio el desempeño este afectado el desarrollo del proyecto para que quede así: La DIAN podrá solicitar el cambio de persona o rol en cualquier momento del proyecto cuando por una situación debidamente comprobada, el desempeño, comportamiento, acciones u omisiones de la persona o rol estén afectando el desarrollo del proyecto, esto sin perjuicio de otras acciones establecidas en el contrato y en la legislación.</p>	<p>Se tendrá en cuenta la recomendación para el eventual proceso de contratación.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
31	Se solicita a la entidad confirmar en cuanto al equipo variable si los roles establecidos en el RFI son de estricto cumplimiento, o confirmar si dicho equipo quedará a consideración del oferente de acuerdo a las necesidades del proyecto.	Los roles que se relacionan en el equipo variable son aquellos que la DIAN ha considerado como factibles para integrar el equipo de trabajo y se incluyen en la especificación a manera de orientación. Es responsabilidad del oferente establecer los roles necesarios del equipo variable para satisfacer las necesidades del proyecto y determinar las cantidades de recursos que debe asignar al proyecto. Así mismo en el numeral 4.3.3. del RFI se solicita a los participantes que indiquen qué ajustes considera necesarios para conformar el equipo de trabajo para una implementación de este tipo de proyectos.
32	Se solicita a la entidad establecer un lapso de 10 días entre respuestas brindadas por la entidad a las observaciones realizadas y la presentación del RFI, teniendo en cuenta que de las respuestas que brinde la entidad dependen aspectos técnicos y económicos.	Será revisada la solicitud y cualquier modificación de las fechas previstas le serán comunicadas con oportunidad
33	¿Es viable que el usuario externo y el Usuario DIAN accedan por distintos portales? (externo e intranet) siempre accediendo a la misma base de datos.	Se espera que Mi Dian sea la puerta de entrada a todos los servicios internos y externos.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
34	¿La generación de los nuevos RUTs queda a cargo de la implementación de Servicios compartidos o esta implementación solo consumirá el RUT generado por otro sistema y permitirá actualizar datos específicos?	Como se indica en el numeral 3.1.3 "La información del RUT se actualiza con los trámites que se realizan en el NSGT (Módulo de atención al cliente M-01) y en el NSGA en sus diferentes módulos, la cual quedará para consulta en este servicio compartido. Este servicio será consultado por el NSGA, el NSGT y el Sistema de Factura electrónica".



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
35	<p>Métricas (Nuevos anuales y a migrar)</p> <ul style="list-style-type: none">• Cantidad de Operadores, Usuario DIAN• Cantidad de usuarios externos• Interacciones anuales (accesos al portal)• Cantidad de Servicios y trámites.• Cantidad de Expedientes• Cantidad de Comunicaciones• Cantidad de notificaciones• Material de ayuda ¿deberán ser generados por el proveedor o serán provistos por DIAN? ¿Cantidad?• Simuladores ¿deberán ser generados por el proveedor o serán provistos por DIAN? ¿Cantidad?	<p>Revisar pregunta 86 para:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cantidad de Operadores, Usuario DIAN• Cantidad de usuarios externos• Interacciones anuales (accesos al portal) <p>Revisar pregunta 3 para:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cantidad de Servicios y trámites <p>Cantidades que serán suministradas en la fase de entendimiento y diseño:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cantidad de Comunicaciones• Cantidad de notificaciones• Cantidad de materiales de ayuda• Cantidad de expedientes <p>Revisar respuesta a pregunta 595</p> <ul style="list-style-type: none">• Simuladores



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
36	<p>Página 6 Implementar un nuevo servicio de consulta y registro del Registro Único Tributario (RUT) el cual permitirá a los demás servicios y aplicaciones realizar las validaciones o autorizaciones que se requieran, así como mantener un registro actualizado ¿Se refiere a la exposición de información del RUT existente en un sistema legado o que Servicios compartidos genera y administre estos RUTs? De ser legado, ¿Qué tipos de integración permite este sistema?</p>	<p>Se debe desarrollar un nuevo registro RUT y migrar la información existente actualmente a este nuevo esquema</p>
37	<p>Página 6 Implementar el portal Mi DIAN, como el espacio de interacción para cada usuario, contribuyente y funcionario, en el cual además de contener la información y toda la trazabilidad de sus operaciones, pueda recibir todo tipo de comunicaciones, notificaciones, y realizar todos los trámites y servicios a los que tenga acceso según su perfil de usuario, de acuerdo con las buenas prácticas en experiencia de usuarios. ¿Se refiere a la exposición de la trazabilidad de sus operaciones existente en uno o varios sistemas legados o que Servicios compartidos genera y administre estos estas transacciones? De ser legados, ¿Qué tipos de integración permiten estos sistemas?</p>	<p>Ver respuesta a la pregunta 14</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
38	<p>Página 6</p> <ul style="list-style-type: none">• Implementar un servicio de autenticación, el cual permitirá validar las credenciales de los usuarios, internos y externos, para garantizar que son quienes dicen ser y que las 7 operaciones que realicen en la plataforma garanticen las características de seguridad de la información que correspondan. <p>¿Si el sistema a implementar ya utiliza esta tecnología de tokens para consumir microservicios sobre el protocolo OAuth 2.0, es necesario realizar esta integración?</p> <p>¿Usuario (RUT) y password (con reglas configurables) y recordatorio pérdida de contraseña es suficiente o requiere mayor seguridad?</p> <p>Es importante precisar que para la autenticación en Mi DIAN o en servicios de interoperabilidad se deberá hacer uso del servicio compartido de Autenticación. Se debe construir el servicio de RUT como punto central para la consulta y registro actualizado de todos los contribuyentes registrados en la DIAN, así como de sus atributos.</p>	<p>1- Sí se debe implementar la integración de acuerdo con los estándares definidos. 2- En el entendimiento y diseño se establecerán los mecanismos considerando un esquema multifactor.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
39	Página 7 Implementar un servicio de gestión de trámites digitales, el cual permita gobernar los trámites que realicen los usuarios, así como los procesos que ejecutarán esos trámites y las fechas en las que se podrán ejecutar. ¿Los trámites se originaran enrutaran y finalizaran en el nuevo sistema de servicios compartidos o requiere interacciones con otros sistemas? ¿Cuántos tramites serian y que frecuencia tienen de uso?	Ver respuesta a las preguntas 14 y 3
40	página 8 Por favor explicar en detalles el diagrama de la Figura 1: Diagrama de relacionamiento con los nuevos sistemas de gestión con servicios compartidos, sobre todo que sistemas ya existen cuales corresponden a servicios compartidos y cuales a sistema de geccion tributario y al de aduanas.	Ver anexos 1- Diseño ejecutivo del NSGT y Diseño ejecutivo del NSGA que se adjunta al presente documento de respuestas.
41	página 10 Por favor explicar en detalles el diagrama de la Figura 2: Arquitectura de referencia) Sobre todo que sistemas ya existen cuales corresponden a servicios compartidos y cuales a sistema de gestión tributario y al de aduanas.	Ver anexos 1- Diseño ejecutivo del NSGT y Diseño ejecutivo del NSGA que se adjunta al presente documento de respuestas.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
42	<p>Página 30 Servicio de pagos: ¿Se debe poder realizar un pago directamente desde el portal de MI DIAN o se debe recibir la información de los pagos realizado en los bancos y Entidades Autorizadas para Recaudar (EAR)? ¿La conciliación la debe realizar el sistema de servicios compartidos o solo debe capturar las inconsistencias y reportarlas? ¿El cálculo de moras penas e interesase donde se calcularía?</p>	<p>Se informa que, los cálculos del sistema los debe realizar el NSGT y servicios compartidos debe integrar y exponer todas las reglas de negocio definidas allí. En caso de encontrar inconsistencias se deben reportar.</p>
43	<p>Página 33 3.2.1.5. Middleware / Business Rules Engine. ¿Es posible la utilización de miroservicios de reglas de negocio en lenguaje natural llamados desde un sistema BPMN?</p>	<p>Si se implementan microservicios de reglas de negocio, estos deben utilizar en su implementación el DMS.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
44	<p>En la pág 5 dice lo sgte: " Multinube híbrida, servicio de nube híbrida (pública y privada basada en contenedores) para toda la plataforma de aplicaciones y servicios institucionales y para el repositorio único de datos- DataR, incluyendo almacenamiento, comunicación, seguridad, procesamiento de las aplicaciones, licencias de software, actualizaciones y soporte."</p> <p>Favor aclarar si para el software solicitado: Portal, CRM, RUT, Trámites, DMS se debe garantizar que el mismo funcione (se ejecute) en cualquier proveedor de nube pública o especificar el nombre de(los) proveedor(es) actual(es) de la entidad y, así mismo, aclarar qué es para la entidad un modelo de nube privada "basada en contenedores" desde el punto de vista de arquitectura de software.</p>	<p>El interesado puede proponer la arquitectura que considere pertinente como respuesta al RFI buscando la optimización de recursos de nube y el cumplimiento de los requisitos de las soluciones.</p> <p>De acuerdo con el numeral "3.2.3. Tecnológicos", el proveedor deberá considerar que las soluciones deben poder ejecutarse en nube pública. Para lo anterior, la DIAN comunicará al proveedor que resulte adjudicado, una vez firmado el contrato, la decisión respecto de la nube pública donde deberá ejecutarse el sistema.</p>
45	<p>En la pág 7 dice lo sgte: " Implementar un servicio de pagos, donde le facilite a los contribuyentes el pago de sus obligaciones tanto por debito a cuentas bancarias, como con cargo a tarjetas de crédito y que fácilmente integre otros mecanismos de pago que se puedan desarrollar. "</p> <p>Favor aclarar si el Proveedor debe crear una pasarela de pagos conforme a ciertas características funcionales y técnicas de la entidad y/o se puede utilizar algún servicio o plataforma de pagos existente en el mercado, proveída por terceros.</p>	<p>Se puede integrar un servicio existente siempre que se cumplan con las condiciones establecidas en el documento.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
46	En la pág 7 dice lo sgte: " Integrar las soluciones compartidas de notificaciones, comunicaciones, firma electrónica de la DIAN, según corresponda con el diseño general de los servicios compartidos y los trámites y servicios de los nuevos sistemas de gestión tributaria y aduanera." Favor aclarar si el Proveedor debe proporcionar la funcionalidad de firma electrónica o integrarse con una que disponga la entidad y de ser así, cuál es ésta.	La DIAN cuenta con el servicio Firma electrónica, el proveedor deberá garantizar la integración según corresponda en los diferentes servicios compartidos, como en los sistemas misionales: NSGT, NSGA y Sistema de Factura electrónica. El detalle del Servicio de Firma electrónica se detalla en el Anexo 4 Servicios DIAN.
47	En la pág 9 dice lo sgte: "Implementarse en toda la organización de manera simultánea." Favor aclarar si es válida una aproximación hacia la implementación de manera incremental, mediante una metodología ágil de MVPs(mínimo producto viable) por áreas o procesos organizacionales. Si no es así, explicar cuál sería la estrategia propuesta con base en la afirmación inicial del pliego.	El proveedor debe tener en cuenta la Metodología de Gestión de Proyectos de la DIAN, en la cual se consideran tres variantes, tradicional, ágil e híbrido. En la medida que se considere pertinente se deben privilegiar las metodologías ágiles frente a las metodologías tradicionales para la implementación de cualquier solución digital. El proveedor es libre de presentar para aprobación de la DIAN la metodología que considere más conveniente.
48	En la pág 9 dice lo sgte: " Operar datos bajo la premisa de data only once y de registrar transacciones punta a punta. " Favor aclarar para la entidad, que quiere decir esta afirmación y ampliar el concepto.	La premisa "data only once" se refiere al almacenamiento de los datos, que significa que se almacenen los datos recolectados en una base de datos única y registrar las transacciones punta a punta se refiere a mantener trazabilidad de las transacciones desde que inician hasta que terminan sin omitir información.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
49	En la pág 9 dice lo sgte: " Identificar, prevenir y eliminar riesgos de abuso interno y externo." Favor aclarar para la entidad, que quiere decir esta afirmación y ampliar el concepto.	Se refiere a los riesgos de los procesos inherentes a la gestión aduanera, tributaria y cambiaria
50	En la pág. 11 dice lo sgte: "Así mismo, con el fin de evitar la extrema dependencia de los diferentes servicios, se contempla la existencia de un bus de mensajes/eventos, que debe orquestar la actualización de información requerida por cada servicio a través del patrón de publicación/suscripción. " Favor aclarar si este bus propuesto es opcional o mandatorio, teniendo en cuenta que las tecnologías actuales permiten diversas formas de integración entre aplicaciones en algunos casos, sin necesidad de este tipo de soluciones de conectividad.	El bus es de uso obligatorio para eventos que permitan moverse por los procesos de negocio.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
51	<p>En la pág 17 dice lo sgte, referente al CRM: " Análisis predictivo y en tiempo real del servicio de atención al cliente. "</p> <p>"Automatización de tareas de atención a usuarios mediante inteligencia artificial, para automatización del trabajo repetitivo, como el enrutamiento y la detección de situaciones de respuesta a incidentes pasajes en la plataforma."</p> <p>Favor aclarar el sentido de estas solicitudes y de ser posible, ampliar mediante la descripción de casos concretos que esperan cubrir con dichas solicitudes.</p>	<p>En el numeral 3.1.2 del RFI se indica la descripción y se mencionan algunos ejemplos del alcance de esta característica</p>
52	<p>En la pág 17 dice lo sgte, referente al CRM: " se deben incluir las funcionalidades del sistema de Digiturno5"</p> <p>Favor especificar cuales son las funcionalidades de este sistema</p>	<p>Ver respuesta a la pregunta 24</p>
53	<p>En la pág 31 dice lo sgte: "se considera que la aplicación debe poder ejecutarse en una nube pública, haciendo uso de elementos tipo PaaS, donde sea posible"</p> <p>Favor aclarar si la entidad acepta también aplicaciones de fabricantes de clase mundial en modelo SaaS</p>	<p>Ver respuesta a pregunta 118</p>
54	<p>En la pág 31 dice lo sgte: "odos los servicios desarrollados como parte de los servicios compartidos deben ser configurables individualmente y/o por grupos respecto de los tiempos de espera y numero de reintentos. "</p> <p>Favor aclarar si este punto aplica solo para desarrollos (base 0) o también si la entidad espera que para soluciones de</p>	<p>Se confirma que se espera que las aplicaciones tengan alto nivel de parametrización.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	caja (out-of-the-box) proporcionadas por fabricantes de clase mundial, se debe cumplir, pues en algunas no se tiene disponible.	
55	En la pág 32 dice lo sgte: "EL PROVEEDOR debe presentar siguiendo los lineamientos de imagen vigentes en la DIAN, para aprobación a la DIAN, por lo menos tres (3) alternativas de apariencia (look and feel y UX) para la interfaz gráfica del sistema, incluye colores, distribución en la pantalla, tipos de letra, tipos de menú, ventanas emergentes, entre otras características. " Favor aclarar si este punto aplica solo para desarrollos (base 0) o también si la entidad espera que para soluciones de caja (out-of-the-box) proporcionadas por fabricantes de clase mundial, se debe cumplir, pues en algunas no se tiene disponible.	Las aplicaciones de caja también deben ofrecer una imagen corporativa acorde a los diseños UI.
56	En la pág 33 dice lo sgte: "El sistema que se construya o adapte debe permitir la integración con las siguientes plataformas de código abierto o equivalentes: JBoss EAP, JBoss Web Server, JBoss BRMS.0. " Favor aclarar si esta afirmación (en el caso de un sistema existente de un proveedor de clase mundial) puede contemplar otros tipos de plataformas de código abierto más allá de los acá mencionados.	Se confirma que es posible contar con otras plataformas de código abierto, las enunciadas son referentes pero no limitantes.
57	Teniendo en cuenta la definición de multinube híbrida contenida en la página 6 del RFI sugerimos a la DIAN reformular el requisito de multinube híbrida para considerar un esquema multinube únicamente teniendo en cuenta que las cargas de trabajo que serán ejecutadas requieren de las siguientes capacidades que no están disponibles en una	El esquema de multinube definido implica que los sistemas misionales operen en una nube pública preferida, que tengan servicios complementarios en otras nubes públicas si así se requiere y que tengan su esquema de respaldo en la nube privada y en el esquema de bóveda de información.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>nube privada y solo puede suministrar una nube pública: La nube vs los centros de datos locales La computación en la nube permite a los clientes enfocarse en proyectos que diferencian su organización, sin la carga de las inversiones en el centro de datos y la operación de infraestructura de TI (como se muestra en la Figura 1).</p> <p>Beneficios generales A continuación se detallan algunos de los beneficios clave de la nube de AWS sobre las soluciones ofrecidas por los centros de datos locales.</p> <ul style="list-style-type: none">• Beneficios de las economías de escala masivas. Al usar la computación en la nube, puede lograr un bajo costo variable. Debido a que el uso de millones de clientes activos cada mes se agrega en la nube, los proveedores de computación en la nube como AWS pueden lograr mayores economías de escala, lo que se traduce en precios más bajos de pago por uso.• Aumentar la velocidad y la agilidad. En un entorno de computación en la nube, los nuevos recursos de TI están a solo un clic de distancia, lo que reduce el tiempo que lleva poner esos recursos a disposición de los clientes de semanas a solo minutos. Esto da como resultado un aumento de la agilidad para la organización, ya que el costo y el tiempo que lleva experimentar y desarrollar es seguramente significativamente menor.• Deje de gastar dinero en operar y mantener centros de datos. Concéntrese en proyectos que son fundamentales para su organización, no en la infraestructura. La computación en la nube le permite concentrar los recursos	



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>en sus clientes en lugar de en el trabajo pesado de acumular, apilar, alimentar y proteger servidores. Use la Calculadora del costo total de propiedad (TCO) para estimar sus ahorros potenciales.</p> <ul style="list-style-type: none">• Parte del trabajo de garantía y cumplimiento está hecho. AWS es responsable de proteger la infraestructura que ejecuta todos los servicios ofrecidos en la nube de AWS, liberándolo de muchas cargas operativas. AWS cuenta con más de 50 certificaciones y acreditaciones de cumplimiento, lo que sería difícil y costoso de mantener para los sistemas locales independientes.• Deje de adivinar en la capacidad. Elimine la necesidad de predecir la capacidad de infraestructura requerida. Cuando toma una decisión sobre la capacidad antes de implementar una aplicación, a menudo termina con recursos inactivos caros o lidiando con una capacidad limitada. Como se ilustra en la Figura 2, con la computación en la nube estos problemas se minimizan. Puede acceder tanto o tan poco como lo necesite y escalar hacia arriba y hacia abajo según sea necesario en minutos <ul style="list-style-type: none">• Innovación continua de TI. AWS lanzó 1.017 nuevos servicios y características en 2016, 1.430 en 2017 y 1.957 en 2018. Nuestro ritmo de innovación se financia y se mantiene a través de nuestras economías de escala y nuestro compromiso de ofrecer los productos y servicios que más	



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>importan a nuestros clientes.</p> <p>Beneficios esperados de seguridad La seguridad en la nube en AWS es la máxima prioridad. Como cliente de AWS, se beneficiará de un centro de datos y una arquitectura de red creada para cumplir con los requisitos de las organizaciones más sensibles a la seguridad. Estamos continuamente innovando el diseño y los sistemas de nuestros centros de datos para protegerlos de los riesgos naturales y provocados por el hombre. Luego implementamos controles, construimos sistemas automatizados y nos sometemos a auditorías de terceros para confirmar la seguridad y el cumplimiento. AWS mantiene medidas de seguridad y cumplimiento que generalmente están más allá del presupuesto y los recursos de la mayoría de las organizaciones.</p> <p>La seguridad de la infraestructura de AWS se basa en los siguientes principios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Constantemente monitoreado. Los componentes de la infraestructura de AWS están protegidos por una extensa red de sistemas de monitoreo de seguridad que se escanean y prueban continuamente. La red de producción de AWS está segregada de la red corporativa de Amazon, y el acceso a esta red es monitoreado y revisado diariamente por los gerentes de seguridad de AWS.• Altamente automatizado. El uso de AWS le permite beneficiarse de herramientas de seguridad especialmente diseñadas para nuestros requisitos únicos de entorno y escala. Dedique menos tiempo a tareas rutinarias y concéntrese en medidas proactivas que puedan aumentar la	



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>seguridad de su entorno de AWS Cloud.</p> <ul style="list-style-type: none">• Altamente disponible. La nube de AWS ha sido diseñada para proporcionar la mayor disponibilidad al tiempo que establece fuertes salvaguardas con respecto a la privacidad y la segregación del cliente.• Altamente acreditado. La infraestructura de TI que AWS proporciona a sus clientes está diseñada y administrada de acuerdo con las mejores prácticas de seguridad y una variedad de estándares de seguridad de TI y programas de cumplimiento, que incluyen:<ul style="list-style-type: none">o Controles de sistema y organización (SOC) 1, SOC 2 y SOC 3o Estándar de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago (PCI DSS)o Organización Internacional de Normalización (ISO) 27001, 27017, 27018 y 9001o Programa Federal de Gestión de Riesgos y Autorizaciones (FedRAMP)o Ley Federal de Gestión de Seguridad de la Información (FISMA)o Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST) 800-171o Estándar Federal de Procesamiento de Información (FIPS) 140-2	



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021

Servicios compartidos

Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN

Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

58

Teniendo en cuenta que el segundo y cuarto párrafo de la sección 3.2.3 (página 39) se establece que:

“El PROVEEDOR deberá considerar que la aplicación debe poder ejecutarse en nube pública. Para lo anterior, la DIAN comunicará al PROVEEDOR que resulte adjudicado, una vez firmado el contrato, la decisión respecto de la nube pública donde deberá ejecutarse el sistema.”

“Respecto al tema de infraestructura se toma la misma definición aplicada al licenciamiento de software, toda la infraestructura debe ser proporcionada por EL PROVEEDOR excepto el ambiente de producción que será proporcionado por la DIAN.”

Se sugiere que se use la misma nube para soportar los ambientes de desarrollo, pruebas, aseguramiento de calidad/preproducción y producción de la solución de Servicios compartidos y Portal Mi DIAN; manteniendo el modelo multinube entre las cuatro soluciones requeridas (Nuevo sistema de gestión tributaria - NSGT, Nuevo sistema de gestión de aduanas – NSGA, Repositorio único de datos (Data-R) y Servicios compartidos y Portal Mi DIAN). Lo anterior teniendo en cuenta que la DIAN enfrentaría los siguientes desafíos para soportar diferentes ambientes de una misma solución en múltiples nubes:

Brechas de capacidad entre plataformas en la nube.

Dado que los proveedores de la nube ofrecen servicios únicos por encima de sus servicios básicos para la computación y el almacenamiento, los clientes se dan cuenta rápidamente de que existen brechas entre las capacidades que ofrecen los proveedores de nube, lo que genera brechas importantes en la funcionalidad de una solución de múltiples nubes.

La distribución geográfica de los recursos para las necesidades de operación de la DIAN, será definida en la etapa de Entendimiento y Diseño del proyecto de Multinube Híbrida



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021

Servicios compartidos

Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN

Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

Por ejemplo, un proveedor de nube puede ofrecer un servicio que permita a los clientes crear una colección de recursos relacionados y aprovisionarlos mediante una plantilla, como AWS CloudFormation. Si otro proveedor de nube no tiene esta capacidad, o tiene otras capacidades limitadas, la DIAN tendrá que enfrentar migraciones / entornos de nube separados para planificar, implementar y administrar. Lo que conlleva a un uso poco eficiente del presupuesto de la DIAN pues se requieren recursos adicionales para ejecutar tareas de migración y administración que no serían necesarias si la solución completa se ejecutara en una única nube.

Muchos clientes ven el mayor valor de la nube cuando optimizan funciones nativas del Cloud Service Provider (CSP) más sofisticadas (como AWS Lambda o varias herramientas de AWS ML). Estas características son específicas de los CSP y pueden mejorar significativamente las capacidades de rendimiento al tiempo que reducen los costos si se diseñan correctamente. Las organizaciones pierden la eficacia de este enfoque al dividir una misma carga de trabajo entre varios CSP que no comparten los mismos conjuntos de herramientas con muchas funciones.

Formación y arquitectura adicionales para cada plataforma en la nube

Cuando elige un enfoque de múltiples nubes para una misma solución, distribuye sus recursos y herramientas en múltiples plataformas. Esto obliga a su personal a convertirse en generalistas (en el mejor de los casos) en una gran cantidad de herramientas que ofrecen varios CSP, sin poder adquirir la experiencia específica de CSP necesaria para obtener el beneficio completo de la nube. Cada CSP ha



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

tomado un conjunto único de decisiones y compensaciones para llegar a su conjunto específico de servicios, y es una gran hazaña de ingeniería tener en cuenta estas diferencias y hacer que el personal, o una aplicación, funcione bien en todas las plataformas. En muchos casos, un modelo de CSP múltiple requiere una regresión al mínimo común denominador de funcionalidad y evita que el cliente adopte funciones y servicios avanzados. Advertimos a los clientes que no intenten diseñar aplicaciones para que funcionen en varias nubes de forma simultánea o intercambiable. Los proveedores de la nube tienen diferentes certificaciones de cumplimiento y diferentes posturas de seguridad. Las brechas de seguridad y cumplimiento son casi inevitables en una solución de múltiples nubes, ya que no todos los CSP han sido certificados con las mismas certificaciones de seguridad y cumplimiento en la nube. Esto puede llevar a una postura de cumplimiento y seguridad debilitada debido a las limitaciones de cualquier proveedor de nube en un entorno de múltiples nubes. La automatización se vuelve difícil. En un entorno de nube, recomendamos que la DIAN automatice tantas funciones como sea posible, para incluir la configuración, configuración, implementación y soporte de la infraestructura y las aplicaciones que se ejecutan en ella. Históricamente, la configuración del servidor y la implementación de aplicaciones ha sido un proceso predominantemente manual. Los entornos se vuelven no estándar y reproducir un entorno cuando surgen problemas es difícil. El uso de la automatización es fundamental para obtener



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

todos los beneficios de la nube, y una solución de múltiples nubes requiere la construcción de prácticas y procesos de automatización separados y distintos para lograr los siguientes beneficios (y no todos los proveedores de la nube ofrecen tales capacidades de automatización):

- Cambios rápidos con una sólida gobernanza
- Productividad mejorada
- Configuraciones repetibles auditables
- Ambientes reproducibles
- Elasticidad apalancada
- Escalado automático apalancado
- Pruebas y cumplimiento automatizados

Zonas de disponibilidad para disponibilidad.

Si la DIAN está considerando una estrategia de múltiples nubes específicamente para obtener redundancia operativa, recomendamos diseñar una zona de disponibilidad múltiple o una implementación de múltiples regiones en AWS. El diseño de separación geográfica y aislamiento de la red de servicios públicos de nuestras Zonas y Regiones de Disponibilidad proporciona una infraestructura extremadamente disponible sin los problemas potenciales de diseñar para una solución de múltiples nubes.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021

Servicios compartidos

Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN

Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

59

Teniendo en cuenta que el tercer párrafo de la sección 3.2.3 (página 39) se establece que:

“Una vez que se haya iniciado la etapa de implementación y se cuente con las definiciones de todo el software base requerido para el proyecto, tanto para su construcción como para su administración, el PROVEEDOR deberá entregar en propiedad a la DIAN todo el licenciamiento de dicho software con derecho a actualización durante la vigencia del contrato, en los casos que aplique.”

Y que adicionalmente el primer bullet de la sección 3.4.1.7 establece que:

“La construcción de los servicios compartidos debe realizarse de tal forma que no esté “sujeto” a ningún software base en particular, ni a ninguna infraestructura de hardware y/o base de datos. En caso de utilizarse un licenciamiento específico, deberá cumplir con lo indicado en el capítulo 3.2.1 Requerimientos de aplicaciones, y entregarse licenciamiento perpetuo y soporte garantizado durante 10 años o derechos sobre las soluciones.”

Se sugiere ajustar el requerimiento para incorporar los diferentes esquemas de licenciamiento que se puedan llegar a utilizar para desplegar la solución teniendo en cuenta que al usar los servicios de nube varias de los componentes de software requeridos para la construcción de la solución pueden ser suministrados bajo los siguientes modelos:

Traiga su propia licencia (BYOL – Bring Your Own License). AWS se ha asociado con una variedad de ISV (Independent Software Vendor) que han permitido el uso de su producto en Amazon EC2. Esta licencia basada en Amazon EC2 es una ruta de baja fricción para mover su software a la nube.

Usted compra la licencia de la forma tradicional o usa su

Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de más esquemas de licenciamiento garantizando la pluralidad de oferentes



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

licencia existente y la aplica al producto que está disponible como una imagen de máquina de Amazon preconfigurada. Por ejemplo, Oracle, Sybase, Adobe, MySQL, JBOSS, IBM y Microsoft han puesto a disposición su software y soporte en la nube de AWS mediante una opción BYOL.

Utilice AWS Marketplace

AWS Marketplace es una tienda de software en línea que ayuda a los clientes a encontrar, comprar y comenzar a usar de inmediato software que se ejecuta en la nube de AWS. AWS Marketplace ofrece 39 categorías de productos y más de 4.800 listados de software de más de 1.400 ISV. Incluye software de proveedores confiables como SAP, Zend, Microsoft, IBM, Canonical y 10gen, así como muchas ofertas de código abierto ampliamente utilizadas, como WordPress, Drupal y MediaWiki. Los clientes pueden comprar software y licencias directamente de los proveedores.

Utilice un modelo de precios de servicios públicos con un paquete de soporte.

AWS se ha asociado con ISV de élite para ofrecer su software como una AMI de pago (utilizando el servicio Amazon DevPay). Esta es una licencia de pago por uso en la que no incurre en ningún costo de licencia inicial y solo paga por los recursos que consume. Los ISV cobran una pequeña prima además del costo estándar de Amazon EC2, lo que le brinda la oportunidad de ejecutar cualquier cantidad de instancias en la nube de AWS durante el tiempo que usted controle. Por ejemplo, Red Hat, Novell, IBM y Wowza ofrecen licencias de pago por uso. Los ISV, por lo general, también ofrecen un paquete de soporte que acompaña a la licencia de pago por uso.

Utilice un servicio en la nube basado en SaaS de ISV



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

Algunos de los ISV han ofrecido su software como servicio y cobran una tarifa de suscripción mensual. Ofrecen API estándar e interfaces basadas en web y son bastante rápidas de implementar. Esta oferta se administra total o parcialmente dentro de la nube de AWS. Esta opción suele ser la forma más fácil y rápida de migrar su instalación local existente a una oferta alojada bajo demanda del mismo proveedor o una oferta equivalente de un proveedor diferente. En la mayoría de los casos, los ISV o los integradores de servicios en la nube empresariales independientes de terceros ofrecen herramientas de migración que pueden ayudarlo a mover sus datos. Por ejemplo, Mathematica, Quantivo, Pervasive y Cast Iron proporcionan una oferta de SaaS basada en AWS.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
60	<p>Teniendo en cuenta que el tercer párrafo de la sección 3.1. Requerimientos funcionales (página 8) se establece que: Los servicios compartidos que requiere la DIAN deben cumplir con premisas fundamentales que apoyen el desarrollo de las tareas y actividades críticas para el proceso de gestión tributaria y aduanera. Dentro de estas capacidades se requiere una plataforma que sea capaz de realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestionar, procesar y soportar la totalidad de los procesos tributarios, aduaneros y cambiarios. <p>Se sugiere requerir que el proveedor realice pruebas de carga para la totalidad de los procesos y para la totalidad estimada de usuarios de cada proceso.</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar, prevenir y eliminar riesgos de abuso interno y externo. <p>Se sugiere requerir que el proveedor especifique los servicios y mecanismos utilizados para identificar, para prevenir y para eliminar riesgos de abuso interno y externo, incluyendo ataques DDoS. Se sugiere como requisito deseable que el CSP ofrezca un servicio de protección contra ataques de denegación de servicio distribuidos (DDoS) que proteja las aplicaciones ejecutadas en la nube y que el servicio pueda proporcionar una mitigación en línea automática y una detección siempre activa que minimizan el tiempo de inactividad y la latencia de la aplicación. De igual manera, se sugiere permitir que el proveedor utilice servicios nativos nube para estos propósitos, los cuales posteriormente puedan ser migrados a la infraestructura multinube. Y requerir que el proveedor realice pruebas de vulnerabilidad y de ethical hacking.</p>	<p>Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<ul style="list-style-type: none">• Soportar la contingencia a través de la alta disponibilidad y contar con mecanismos automatizados de recuperación de operaciones. Se sugiere requerir que el proveedor especifique los servicios y mecanismos utilizados para soportar la contingencia a través de la alta disponibilidad, incluyendo la utilización de redes de entrega de contenido CDNs, con más de 225 puntos de presencia (PoP) que estén interconectados para ofrecer un rendimiento con latencia ultrabaja y alta disponibilidad a sus usuarios finales y múltiples grupos de datacenters como zonas de disponibilidad, y cuente con mecanismos automatizados de recuperación de operaciones, por ejemplo en múltiples regiones.	



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
61	<p>Teniendo en cuenta que el segundo párrafo de la sección 3.2.1 Aplicaciones (página 31) se establece que: Dadas las características ya mencionadas de escalabilidad, estabilidad (zero downtime), integración continua, balanceo de carga, se considera que la aplicación debe poder ejecutarse en nube pública, haciendo uso de elementos tipo PaaS, donde sea posible.</p> <p>Se sugiere cambiar el texto del párrafo por el siguiente: Dadas las características ya mencionadas de escalabilidad, estabilidad (zero downtime), integración continua, balanceo de carga, se considera que la aplicación debe ejecutarse en nube pública, haciendo uso de elementos tipo PaaS, donde sea posible.</p> <p>Y que adicionalmente en el siguiente párrafo establece que: Todos los servicios desarrollados como parte del sistema deben ser configurables individualmente o por grupos respecto de los tiempos de espera y número de reintentos.</p> <p>Se sugiere requerir que el proveedor implemente exponential backoff para los reintentos, como mejor práctica para mejorar el desempeño de las aplicaciones.</p>	<p>Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

62

En la sección 3.2.1.4 Motores de búsqueda (página 33) se sugiere incorporar como requisitos deseables:

Monitoreo de aplicaciones
Que el motor de búsqueda permita que la DIAN almacene y analice los datos de registro de las aplicaciones y de la infraestructura, y establezca correlaciones entre ellos, a fin de detectar y solucionar los problemas en menos tiempo, además de mejorar el rendimiento de las aplicaciones. Así mismo, es deseable que el motor de búsqueda habilite el análisis de datos de rastreo en las aplicaciones distribuidas para identificar rápidamente los problemas de rendimiento y así la DIAN puede recibir alertas automatizadas si el rendimiento de las aplicaciones no es óptimo.

Información de seguridad y administración de eventos (SIEM)
Que el motor de búsqueda permita que la DIAN centralice y analice los registros provenientes de aplicaciones y sistemas diferentes de su red con el fin de detectar las amenazas y de administrar los incidentes en tiempo real.

Búsqueda
Que el motor de búsqueda permita que la DIAN brinde una experiencia de búsqueda rápida y personalizada para sus aplicaciones, sitios web y catálogos de lagos de datos, lo que permitirá a sus usuarios encontrar los datos relevantes de manera rápida.

Monitoreo de infraestructura
Que el motor de búsqueda permita que la DIAN recopile registros y métricas de los servidores, los enrutadores, los conmutadores y las máquinas virtualizadas a fin de obtener una visibilidad integral de su infraestructura, lo que reducirá el tiempo medio de detección (MTTD) y de resolución

Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

(MTTR) de problemas y, también, el tiempo de inactividad del sistema.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021

Servicios compartidos

Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN

Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

63

Teniendo en cuenta que el segundo párrafo de la sección 3.2.1.6 Parametrización (página 34) se establece que: Asimismo, el PROVEEDOR debe considerar construir scripts para la administración de la infraestructura como código. Para ello, deberá permitir activar, desactivar y modificar programáticamente los elementos de TI involucrados en los servicios compartidos. De esta manera, se permitirá controlar adecuadamente los recursos tecnológicos involucrados para el cumplimiento de los requerimientos de calidad relacionados con la infraestructura tecnológica, así como su adecuación en tiempo de ejecución a las necesidades de los usuarios.

Se sugiere incorporar como requisitos deseables:
Prácticas recomendadas de automatización
Con CloudFormation, la DIAN puede aplicar las prácticas recomendadas de DevOps y GitOps utilizando procesos ampliamente adoptados, como comenzar con un repositorio de git e implementar a través de una canalización de CI/CD. La DIAN también puede simplificar la auditoría de cambios y desencadenar implementaciones automatizadas con integraciones de canalizaciones, como GitHub Actions y AWS CodePipeline.

Escale su infraestructura en todo el mundo
Con CloudFormation, la DIAN podrá administrar el escalado de recursos compartiendo plantillas de CloudFormation que se usarán en toda su organización con el objetivo de cumplir con los estándares de seguridad, conformidad y configuración en todas las cuentas y regiones de AWS. Las plantillas y los parámetros permiten escalar fácilmente para que pueda compartir las prácticas recomendadas y las políticas de la empresa. Además, CloudFormation StackSets

Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021

Servicios compartidos

Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN

Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

le permite crear, actualizar o eliminar pilas en varias cuentas y regiones de AWS, con una sola operación.

Integración con otros servicios de AWS

Para automatizar aún más la administración de recursos, la DIAN puede integrar CloudFormation con otros servicios de AWS, incluidos AWS Identity and Access Management (IAM) para controlar el acceso, AWS Config para conformidad y AWS Service Catalog para distribuir aplicaciones llave en mano y controles de gobernanza adicionales. Las integraciones con CodePipeline y otras herramientas de creación le permiten implementar las últimas prácticas recomendadas de DevOps y mejorar la automatización, las pruebas y los controles.

Administre recursos privados y de terceros

Con CloudFormation, la DIAN puede modelar, aprovisionar y administrar recursos de aplicaciones de terceros (como aplicaciones de monitoreo, productividad del equipo, administración de incidentes, CI/CD y control de versiones) junto con sus recursos de AWS. Con CloudFormation, la DIAN podrá utilizar la CLI de CloudFormation de código abierto para crear sus propios proveedores de recursos de CloudFormation: tipos de recursos nativos de AWS publicados como código abierto.

Extienda CloudFormation a la comunidad

La organización de AWS CloudFormation GitHub ofrece proyectos de código abierto que amplían las capacidades de CloudFormation. CloudFormation Registry y CloudFormation CLI le permiten definir y crear proveedores de recursos para automatizar la creación de recursos de forma segura y sistemática. Con los proyectos de CloudFormation GitHub, la DIAN puede hacer cosas como verificar las plantillas de



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

CloudFormation para la conformidad de las políticas (con cfn-guard) o validar el uso de las prácticas recomendadas (con cfn-lint).2



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
64	En la sección 3.2.2.1 Motores de base de datos (página 37) se sugiere requerir que el proveedor realice el desarrollo permitiendo el escalamiento horizontal de las bases de datos, tanto en lectura como en escritura.	Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes
65	Teniendo en cuenta que el segundo párrafo de la 3.2.3.1.1 Ambientes de desarrollo (página 40) se establece que: En este ambiente también se realizan las primeras pruebas a cada uno de los componentes de software por parte de los desarrolladores, a medida que se finaliza su construcción. Se sugiere requerir que el proveedor incluya pruebas de los tiempos de respuesta para cada uno de los componentes, en las diferentes pruebas unitarias.	Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes
66	Teniendo en cuenta que el segundo párrafo de la 3.2.3.1.2 Ambientes de pruebas (página 40) se establece que: Debe contar con las herramientas definidas para pruebas automatizadas, pruebas no funcionales, validación estática o dinámica de código fuente, así como proveer conexiones con todos los sistemas externos involucrados y poder validar la integración con el sistema externo, tanto de entrada como de salida, estas conexiones pueden ser reales funcionales o emuladas. Se sugiere requerir que el proveedor incluya pruebas de los tiempos de respuesta, en las diferentes pruebas.	Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
67	<p>Teniendo en cuenta que el primer párrafo de la 3.2.3.1.3 Ambiente de aseguramiento de calidad / preproducción (página 41) se establece que: El objetivo de este ambiente es brindar a los terceros con quienes el sistema interactúa un ambiente estable donde puedan probar sus desarrollos y simultáneamente el proyecto pueda realizar pruebas conectado con ambientes de pruebas funcionales de todos los involucrados externos a la DIAN. Se sugiere requerir que el proveedor incluya pruebas de carga distribuidas, con el objetivo de garantizar que soporte la demanda en temporadas pico. Para este propósito la DIAN informará cantidad de usuarios concurrentes pico, y cantidad de usuarios por minuto u hora o día pico.</p>	<p>Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes</p>
68	<p>En la sección 3.2.3.1.5 Automatización de despliegue y promoción entre ambientes (página 42) se sugiere incorporar como requisitos deseables las herramientas necesarias para que la DIAN pueda desarrollar, compilar e implementar rápidamente aplicaciones en AWS: Con AWS CodeStar puede utilizar diferentes plantillas de proyectos para comenzar a desarrollar aplicaciones en Amazon EC2, AWS Lambda y AWS Elastic Beanstalk. Los proyectos de AWS CodeStar son compatibles con muchos lenguajes de programación populares, como Java, JavaScript, PHP, Ruby y Python. AWS CodeStar le permite acelerar el suministro de aplicaciones al proporcionar una cadena preconfigurada de herramientas de suministro continuo para el desarrollo, la creación, la comprobación y la implementación de sus proyectos en AWS. Puede proteger fácilmente la obtención de acceso a sus proyectos</p>	<p>El requerimiento de la entidad es que las aplicaciones funcionen en diferentes proveedores de nube, por lo tanto, no es posible limitar estas características a AWS.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>mediante políticas de seguridad integradas para diversas funciones, que incluyen propietarios, contribuyentes y espectadores. El panel de proyectos en AWS CodeStar facilita el monitoreo centralizado de la actividad de la aplicación y la administración de las tareas de desarrollo cotidianas, como las confirmaciones de código recientes, las compilaciones y las implementaciones. Como AWS CodeStar se integra con Atlassian JIRA, una herramienta de administración de proyectos y seguimiento de problemas de terceros, podrá crear y administrar los problemas de JIRA en el panel de AWS CodeStar.</p> <p>Empiece a desarrollar en AWS en cuestión de minutos AWS CodeStar facilita la configuración de toda la cadena de herramientas de desarrollo y entrega continua para codificar, compilar, probar e implementar el código de la aplicación. Para comenzar un proyecto, la DIAN puede elegir entre diferentes plantillas de AWS CodeStar para Amazon EC2, AWS Lambda y AWS Elastic Beanstalk. Tiene la posibilidad de elegir AWS CodeCommit o GitHub como control de control del código fuente de su proyecto. También tiene la posibilidad de editar el código fuente mediante distintas opciones, entre otras AWS Cloud9, Microsoft Visual Studio o Eclipse. Después de realizar las selecciones, los servicios de AWS subyacentes se aprovisionan en minutos, lo que permite comenzar rápidamente a codificar e implementar aplicaciones.</p> <p>Administre la entrega de software en un solo lugar AWS CodeStar proporciona a la DIAN una manera fácil de coordinar sus actividades diarias de desarrollo a través de una interfaz de usuario unificada, lo que permite reducir la</p>	



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>necesidad de cambiar entre varias consolas de servicio. El panel de proyectos de AWS CodeStar permite, de forma centralizada, monitorear la actividad de la aplicación y realizar un seguimiento del progreso en todas las etapas del proceso de desarrollo de software, incluidos los compromisos de código, las compilaciones, las pruebas y las implementaciones. AWS CodeStar incorpora Atlassian JIRA Software, una herramienta comercial de administración de proyectos y seguimiento de incidencias, lo que le permite administrar fácilmente los problemas registrados en JIRA directamente desde el panel de AWS CodeStar.</p> <p>Trabaje con todo su equipo de forma segura AWS CodeStar permite a la DIAN colaborar de forma segura en los proyectos de su equipo. Puede administrar fácilmente la obtención de acceso para los propietarios de proyectos, contribuyentes y espectadores sin necesidad de configurar manualmente su propia política para cada servicio. AWS CodeStar simplifica el proceso de configuración de acceso a proyectos para equipos proporcionando políticas integradas basadas en funciones que siguen las prácticas recomendadas de AWS Identity and Access Management.</p> <p>Elija entre varias plantillas de proyecto Con las plantillas de proyecto AWS CodeStar, la DIAN puede desarrollar fácilmente diferentes aplicaciones como sitios web, aplicaciones web, servicios web y funcionalidades de Alexa. Las plantillas de proyecto AWS CodeStar incluyen el código para empezar a usar los lenguajes de programación compatibles, incluidos Java, JavaScript, PHP, Ruby, C# y Python.</p>	



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
69	En la sección 3.2.3.1.6 Monitoreo (página 42-3) se sugiere incorporar el siguiente bullet: • Bases de datos: Desempeño de escritura, desempeño de lectura, IOPS, en el caso de BD relacionales queries lentos, cantidad de instancias de lectura y de escritura.	Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes
70	En la sección 3.3.3.2 Pruebas no funcionales (página 73) se sugiere agregar el siguiente párrafo: Para las pruebas de rendimiento y de escalabilidad, se solicita a la entidad requerir que el proveedor incluya pruebas de carga distribuidas, con el objetivo de garantizar que soporte la demanda en temporadas pico. Para este propósito la DIAN informará cantidad de usuarios concurrentes pico, y cantidad de usuarios por minuto u hora o día pico.	Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

71

Teniendo en cuenta que el tercer párrafo de la 3.4.1.1. Eficiencia: (página 87) se establece que:
Establecen los umbrales de tiempos y uso de recursos en la ejecución del sistema, deben cumplir con los siguientes atributos como mínimo:

- Los servicios compartidos que forman parte del sistema deben tener un tiempo de respuesta máximo de 500 milisegundos, medidos en el llamado del API Gateway.
- El servicio compartido del DMS debe poder resolver millones de decisiones por día, en tiempos menores a los 10 milisegundos, con peticiones en línea y en batch.
- El consumo de CPU no debe sobrepasar el 50% en ninguna de las máquinas físicas o virtuales que formen parte de la infraestructura.
- El consumo de memoria no debe sobrepasar el 75% en ninguna de las máquinas físicas o virtuales que formen parte de la infraestructura.
- (...)

Se sugiere cambiar el valor de este requerimiento, debido a que:

- Este valor (50%) ocasiona un sobredimensionamiento de la infraestructura
- Se requiere que el sistema sea escalable, lo cual implica aprovisionamiento de nuevos recursos cuando se alcancen umbrales definidos
- Los procesadores actuales cuentan con la característica de burstable, lo cual significa que pueden sobrepasar por intervalos de tiempo el 100% de consumo

Se recomienda que este valor sea del 75% ó 70%.

- Tiempos de espera y reintentos paramétricos para cada uno de los servicios.

Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

Se sugiere requerir que el proveedor implemente exponential backoff para los reintentos, como mejor práctica para mejorar el desempeño de las aplicaciones.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
72	<p>De acuerdo con lo establecido en la sección 3.4.1.4. Fiabilidad (página 89), se solicita aclarar si estos puntos deben cumplirse para el ambiente de producción solamente, que es para el cual se requiere HA, o para cuáles ambientes aplica cada uno de los puntos.</p> <p>De igual manera, se sugiere requerir que el escalamiento automático para los contenedores sea no solamente en este nivel (tareas, pods), sino a nivel de nodos del cluster.</p> <p>Se sugiere requerir que el proveedor realice el desarrollo permitiendo el escalamiento horizontal de las bases de datos, tanto en lectura como en escritura.</p>	<p>Se informa que el concepto de alta disponibilidad aplicará para los ambientes productivos, así mismo, para los demás requerimientos señalados se analizará la viabilidad de la inclusión, garantizando la pluralidad de oferentes</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
73	<p>En la sección 3.5.3. Equipo fijo (página 98), se sugiere contemplar la posibilidad de contratar horas de servicios profesionales del CSP, teniendo en cuenta que complementar el equipo de trabajo con habilidades y experiencia especializadas puede ayudar a la DIAN a lograr esos resultados.</p> <p>La organización de Servicios profesionales de AWS es un equipo global compuesto por expertos que pueden ayudar a la DIAN a lograr los resultados de negocios que desea al utilizar la nube de AWS. Colaboramos con su equipo y el miembro elegido de la red de socios de AWS (APN) para llevar a cabo las iniciativas de informática en la nube de su compañía.</p> <p>Nuestro equipo proporciona asistencia mediante una gama de ofertas que lo ayudan a lograr resultados específicos relacionados con la adopción de la nube en su compañía. Además, proporcionamos asesoría orientada a través de nuestras prácticas especializadas globales, que abarcan diversas soluciones, tecnologías y sectores.</p>	<p>Cada participante en el RFI debe establecer el equipo fijo y variable que considere pertinente para cumplir con el objeto previsto. Además deberá participar y colaborar entregando la información pertinente en el diseño del esquema de multinube híbrida con el proveedor que se encargue de ese proyecto.</p>
74	<p>Se solicita a la DIAN aclarar si hay alguna consideración especial en términos de impuestos aplicables al alcance de este contrato dada la naturaleza de los fondos de financiamiento del proyecto y el alcance del mismo.</p>	<p>No hay ninguna consideración especial. La normatividad tributaria no está asociada a la fuente del recurso con la cual se contrata sino a la prestación de servicios y a la calidad y tipo de contribuyente</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
75	Se solicita a la DIAN suministrar detalles sobre los indicadores financieros, organizacionales y de experiencia que serán requeridos en la licitación.	Los indicadores financieros, organizacionales y de experiencia para el eventual proceso, serán definidos una vez se cuente con la información del RFI o estudio de mercado respectivo.
76	Para el motor BPMS, DMS, BRM, por favor aclarar si la solución debe contemplar estos módulos de forma integral, es decir, en la misma solución o pueden ser componentes conectados/integrados que atiendan la necesidad específica solicitada;	La solución permite que los motores BPMS, DMS, BRM, estén de manera integral en la misma solución o pueden ser componentes conectados/integrados.
77	Para dimensionar una propuesta más detallada, solicitamos nos puedan enviar los diagramas de procesos así como la arquitectura de los sistemas que actualmente y con los cuales se harán integraciones;	Ver anexos 1- Diseño ejecutivo del NSGT y Diseño ejecutivo del NSGA que se adjunta al presente documento de respuestas.
78	Por favor confirmar el número de personas que se dispondrá en cada fase del proyecto y los responsables de las mismas.	En el RFI no se establece personal asignado por la DIAN porque se requiere que el participante nos indique según su metodología lo que requiere, tal como se indica en el numeral 4.3.4.
79	Actualmente la DIAN cuenta con Datacenter propios o deberán ser ofrecidos en la propuesta?	Se deben tener en cuenta los requerimientos indicados en el numeral 3.2.3 Tecnológicos, en donde se indica que la operación de la solución será en la nube pública.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
80	Es posible participar en la convocatoria en consorcio/unión temporal?	Considerando que no se trata de un proceso de selección, sino de una consulta para realizar un análisis tendiente a la afinación de especificaciones técnicas y condiciones generales de mercado, en la repuesta a los RFI pueden señalar cuál sería la mejor forma para participar en el eventual proceso de selección
81	Cantidad de usuarios que estarían interactuando con la gestión de Riesgos y Cumplimiento	Se estima que en Nivel Central serían 50 y 200 a nivel nacional. Sin embargo, estas cifras son susceptibles de validar cuando esté el sistema en funcionamiento
82	Total de Presupuesto Anual de la entidad?	El presupuesto de la DIAN es de \$1.795.416.000.000 y está dispuesto en la Ley 2063 del 28 de noviembre 2020, el cual se puede ubicar en el siguiente link: https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202063%20DEL%2028%20DE%20NOVIEMBRE%20DE%202020.pdf Cabe precisar que la contratación la va realizar el Fondo DIAN con cargo a los recursos previstos en el crédito con el BID 5148/OC-CO y no la DIAN."



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
83	Respecto a MiDIAN: Por cuáles canales se desea generar notificaciones a los usuarios? La DIAN ya cuenta con capacidades tecnológicas para generar estas notificaciones? O se espera que esto esté incluido dentro del alcance?	El servicio de notificaciones con que cuenta la DIAN es una solución escalable encargada de la gestión de comunicaciones de la entidad, siendo tres (3) sus pilares: el envío de mensajes, el envío de notificaciones electrónicas usando los canales de SMS, Email y Mensajería de voz y el registro de eventos informados por el servidor de correo del usuario destinatario para hacer un seguimiento eficaz de cada notificación enviada. Este servicio con el que cuenta la DIAN deberá ser integrado a Mi DIAN.
84	Respecto a MiDIAN: Las soluciones actuales para autenticar usuarios cuentan con mecanismos para federar identidad? Ej: SAML, OpenID, OIDC	El mecanismo de SSO de la entidad son OIDC.
85	Respecto a MiDIAN: Los recursos especificados en el Área de ayudas, son recursos que actualmente tiene DIAN o se espera contemplar dichos recursos como parte de lo que debería incluir esta sección?	Ver respuesta a la pregunta 6



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
86	Respecto a MiDIAN: De los puntos de contactos descritos, ¿Cuáles ya tiene actualmente la DIAN y cuales se desean ser contemplados como parte del alcance? ¿Con qué proveedores tienen estos servicios? ¿Cómo se llaman dichas soluciones?	<p>Se informa que los puntos de contacto actualmente corresponden y sin limitarse a:</p> <p>Presencial 59 puntos de atención a nivel nacional</p> <ul style="list-style-type: none">• Telefónico• Video conferencia• Quioscos de autogestión: 35• Chat• Correos electrónicos corporativos• Redes sociales• App• Videoatención de trámites y servicios• Directorio Plataforma de Telefonía IP• TRIAL de telefonía Teams <p>En todo caso la entidad espera implementar las mejores prácticas del mercado que en materia de mejorar la experiencia de servicio con los contribuyentes el proveedor ofrezca, por ejemplo, atención a través de whatsapp, entre otros. "</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
87	Respecto a servicio de pagos: Actualmente la DIAN cuenta con algún servicio de pagos disponible? ¿Estaría dentro del alcance poder proponer alguna pasarela de pagos para el recaudo?	<p>Se informa que el proveedor debe garantizar que la solución tecnológica se integre con las siguientes pasarelas de pago que actualmente son utilizadas por las Entidades autorizadas para recaudar:</p> <ul style="list-style-type: none">* ACH: Pasarela de pagos utilizada por doce (12) bancos autorizados para recaudar.* Servicio de pagos del Banco de Bogotá: Uso exclusivo para pagos a través del Banco de Bogotá.* No obstante, lo anterior, la solución tecnológica debe permitir la integración con otras pasarelas de pago que en el futuro se determinen. "
88	Sugerimos de la manera mas respetuosa a la Dian recibir una presentación de parte del equipo de especialistas SAP para detallar la solución SAP Cloud Platform, toda vez que ésta servirá de contexto para el equipo del proyecto y así compartir mejoras practicas y ejemplos en otras latitudes como el Reino Unido, Vietnam y Australia entre otros. Algunos de estos ejemplos superan los 60 millones de contribuyentes manejando altos niveles de complejidad que serian de mucho interes para la Dian.	Por el momento la DIAN está adelantando los RFI con el objetivo de hacer definiciones especificas a partir de la información presentada y por esto los exhortamos a participar. Cualquier otro mecanismo que permita profundizar y conocer los detalles de posibles soluciones serán revisados y comunicados a los posibles interesados.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021

Servicios compartidos

Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN

Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
89	Solicitamos ampliar el plazo de fecha de entrega final	Será revisada la solicitud y cualquier modificación de las fechas previstas le serán comunicadas con oportunidad
90	El sistema debe tener una disponibilidad de 7x24x365 con un nivel de 99.999%. Solicitamos bajar el requerimiento a 99,90%	Se analizará la viabilidad de la sugerencia para las siguientes etapas del proceso
91	En la sección 3.1.1 Mi DIAN se indica que se debe realizar un manejo de la analítica del acceso de los clientes. Cómo se desea manejar la analítica? Se generará un repositorio multidimensional para este fin? Más adelante en los requerimientos funcionales también se menciona la necesidad	La analítica se puede hacer utilizando los servicios provistos por DataR y herramientas externas como por ejemplo: Google Analytics, Insights (sin limitar a estas) y de acuerdo con los lineamientos que se definan tal fin
92	En la sección 3.1.1 MI DIAN se indica que las pruebas de la interfaz se debe hacer con un grupo variado de personas (al menos 50). Los usuarios serán seleccionados por la DIAN o el proveedor debe reclutar a los usuarios de prueba?	La DIAN podrá apoyar el proceso para la identificación de las personas con quienes se realizarán las pruebas, sin embargo, toda la logística asociada a la ejecución de dichas pruebas la debe asumir el proveedor correspondiente
93	En la sección 3.1.2, al final de la página 17, se indica que se debe constituir una base de datos de conocimiento. Esto por qué no está como un requerimiento funcional?	Se ampliará la información en las especificaciones para el eventual proceso de selección
94	En la sección 3.1.3 se indica que la información del sistema actual debe migrarse en conjunto con el equipo de Data-R. Por ende, se entiende que el equipo de Data-R creará los ETLs o mecanismos necesarios para la extracción de la información o el proveedor de servicios compartidos debe hacerlo y dejar la información en el repositorio único?	El proveedor del DataR implementará los mecanismos para migrar la información requerida. Por su parte, el proveedor de Servicios Compartidos participará en el diseño conjunto de la estrategia de migración y en la validación de la información migrada.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
95	En la sección 3.1.7 se indica que la DIAN ya tiene un sistema de autenticación para los usuarios internos. Podrían indicarnos cuál es el sistema de autenticación actual al cual se tendría que integrar el nuevo módulo de autenticación? Se va a mantener el sistema actual? El sistema actual es utilizado para más sistemas?	Como se puede observar en el numeral 3.1.7 del documento del RFI de Servicios Compartidos "El esquema de autenticación debe considerar varios canales y/o dispositivos de autenticación entre ellos biométricos y para la autenticación, debe contarse con un sistema de seguridad Multi-Factor Authentication y el cifrado de datos en tránsito y en reposo. Entre otros requisitos debe cumplir con las normas PCI DSS, SOC, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 e ISO 9001. Este servicio deberá integrarse con el sistema de identidades que se defina desde el proveedor de Seguridad.
96	En la sección 3.1.7 se indica que la autenticación debe ser multifactor. En este caso, se tiene definido los mecanismos permitidos por la DIAN con base en las normativas citadas? Ej: Correo electrónico (OTP), SMS (OTP), preguntas de seguridad, token	Los mecanismos citados son soportados actualmente en la entidad, sin embargo se espera que estos vayan evolucionando de acuerdo con mejores prácticas y nuevas tendencias en seguridad.
97	En la sección 3.1.8.1 se indica "Para los casos legacy que se deban mantener, se debe poder mantener la interfaz actual". Estos casos qué tipo de integración usan? Webservices tradicionales por ejemplo?	Los sistemas legacy generalmente se integran por REST si esta disponible o BD en su defecto.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
98	En la sección 3.2.1 se indica "que se manejen procesos de tipo SAF (store and forward) para almacenar las operaciones de manera local y enviarlas a procesamiento cuando se reestablezca la comunicación". Sin embargo, al ser un ambiente nube, esto no aplicaría porque no serían sistemas locales. O se está contemplando hacer implementación en cada sede que repliquen hacia la nube?	Un mecanismo de store and forward no se puede implementar para todos los servicios, solo para algunos servicios críticos. Esto se identificará y definirá durante la etapa de Entendimiento y Diseño del proyecto.
99	En la sección 3.3.3.1. Pruebas funcionales, se cita que se debe cumplir los "sprints". Se asume entonces que la metodología debe ser ágil? Debe ser SCRUM o la DIAN tiene alguna otra preseleccionada?	Revisar respuesta a pregunta 47
100	En la sección 3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento, se estipula la capacitación de usuarios internos y externos. Entendemos que serían usuarios finales no técnicos; los usuarios internos entendemos que son usuarios de la DIAN, pero no tenemos claridad de quiénes serían los usuarios externos?	Son todos los usuarios que utilizan servicios tributarios, aduaneros y cambiarios, y los de las organizaciones con las que nos relacionamos para prestar esos servicios
101	En la sección 3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento, se indica que debe capacitarse a 3000 funcionarios en el uso de la herramienta. Los 3000 usuarios están distribuidos en las diferentes sedes del país? Se podría estimar cuántos serían por cada sitio? Se ha considerado realizar la capacitación de manera presencial o virtual? Se ha considerado realizar la capacitación por medio de una herramienta de auto-aprendizaje?	El proveedor deberá definir y ejecutar la estrategia de gestión de cambio adecuada para lograr los objetivos de cambio establecidos por población, en esta podrá utilizar diferentes recursos virtuales y no virtuales para lograr los objetivos de apropiación requeridos.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
102	Consulta General: Dado que la solución debe contemplar HA y Contingencia, la replicación de datos del Data-R hacia un sitio de contingencia sería responsabilidad de la DIAN en conjunto con el proveedor que implemente el Data-R? Adicionalmente el aprovisionamiento del ambiente de contingencia también sería provisto por la DIAN?	La DIAN informa que la replicación de datos del Data-R hacia un sitio de contingencia sería responsabilidad de la DIAN en conjunto con el proveedor que implemente el Data-R. el ambiente de contingencia será provisto por la DIAN por medio del PROVEEDOR de multinube
103	Pagina 19: el CRM deberá incorporar la funcionalidad para realizar una Evaluación de la atención a usuarios: ¿El proveedor escoge este CRM?	El Proveedor y la DIAN seleccionan el CRM apropiado para responder a cada una de las necesidades manifestadas en el proyecto de Servicios compartidos
104	Pagina 38: Los conceptos de alta disponibilidad, recuperación de desastres, seguridad y trazabilidad deben estar integrados en todos los componentes de la aplicación e incluirse dentro del cuadro de costos de este RFI: ¿Los conceptos de seguridad deben tener algún requerimiento mínimo?	Los requerimientos mínimos se establecieron en el RFI.
105	El documento DIAN-Cuadro-de-precios-propuesto-Servicios-compartidos-v1.xlsx, en el que se solicita llenar la información de precios, limita la oferta a un sistema de costos fijos. Nuestra sugerencia es permitir modificar el documento para acomodar una oferta basada en tiempo y materiales (en este caso equipos de desarrollo y sprints).	El interesado podrá indicar lo pertinente en las casillas definidas en el Formato como items adicionales, en cuyo caso deberá desagregarlos.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
106	Por considerarlo conveniente y oportuno para el desarrollo del proceso, solicitamos la ampliación del plazo para presentar la respuesta a la solicitud de información de la referencia, la cual está para el 21 de abril de 2021 a las 17:00 y solicitamos modificar la entrega el 27 de abril de 2021 a las 17:00.	Será revisada la solicitud y cualquier modificación de las fechas previstas le serán comunicadas con oportunidad
107	Con relación al proyecto de Servicios Compartidos y su interacción con el frente de trabajo de Seguridad - marco conceptual y normativo de seguridad de la información, solicitamos informar si ya se encuentra en ejecución o cuál será la relación con cada uno de los otros proyectos estratégicos de la DIAN: Nuevo Sistema de Gestión Tributaria (NSGT), Nuevo Sistema de Gestión De Aduanas (NSGA), Repositorio único de datos - DataR.	El proceso de seguridad es independiente. Sin embargo, tendrá que generarse la articulación y comunicación requerida con quienes trabajen en los demás frentes (NSGT, NSGA, DATAR, Servicios compartidos y Multinube híbrida) por lo cual deberá disponerse lo necesario para asegurar esta articulación de tal manera que haya coordinación de acciones, tareas y se resuelvan interdependencias que existan entre los distintos servicios y cumplir con los requerimientos establecidos y definidos para el sistema.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021

Servicios compartidos

Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN

Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
108	Con relación al proyecto de Servicios Compartidos y su interacción con el frente de trabajo de Multinube híbrida, servicio de nube híbrida (pública y privada basada en contenedores) para toda la plataforma de aplicaciones y servicios institucionales y para el repositorio único de datos-DataR, se solicita informar si ya se encuentra en ejecución o cuál será la relación con cada uno de los otros proyectos estratégicos de la DIAN: Nuevo Sistema de Gestión Tributaria (NSGT), Nuevo Sistema de Gestión De Aduanas (NSGA), Repositorio único de datos - DataR.	El proceso de Multinube híbrida es independiente. Sin embargo, tendrá que generarse la articulación y comunicación requerida con quienes trabajen en los demás frentes (NSGT, NSGA, DATAR, Servicios compartidos y Seguridad) por lo cual deberá disponerse lo necesario para asegurar esta articulación de tal manera que haya coordinación de acciones, tareas y se resuelvan interdependencias que existan entre los distintos servicios y cumplir con los requerimientos establecidos y definidos para el sistema.
109	¿Los frentes de trabajo Multinube híbrida y seguridad son proyectos independientes, o forman parte de alguno de los frentes de trabajo relacionados en el numeral 2 - antecedentes?	Los procesos de Multinube híbrida y seguridad son independientes. Sin embargo, tendrá que generarse la articulación y comunicación requerida con quienes trabajen en los demás frentes (NSGT, NSGA, DATAR, Servicios compartidos y Seguridad) por lo cual deberá disponerse lo necesario para asegurar esta articulación de tal manera que haya coordinación de acciones, tareas y se resuelvan interdependencias que existan entre los distintos servicios y cumplir con los requerimientos establecidos y definidos para el sistema.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
110	¿Cuales son los perfiles de los recursos del equipo fijo y el equipo variable que debe estar asignado en el proyecto, así como la dedicación o cantidad de recursos requerido?	Ver respuesta a pregunta 31
111	Con el fin de optimizar la visión 360 grados del usuario y/o contribuyente para ganar eficiencia y ofrecer una experiencia completa, se requiere definir la estrategia Relación Cliente, ¿forma parte del alcance realizar dicha definición o en caso que se encuentre diseñada es posible conocerla en esta etapa?	Durante la etapa de entendimiento y diseño se definirán las reglas de negocio y de relación que se deben considerar para la implementación de la visión 360
112	Solicitamos suministrar o referenciar información relacionada con la estrategia empresarial y el periodo de vigencia, así como referenciar información de los procesos que integran la cadena de valor y el portafolio de sistemas de información actuales, para realizar un estimado del esfuerzo requerido para la ejecución del proyecto.	El Programa de modernización de la DIAN se describe en el documento CONPES 3993 y en el crédito BID 5148/OC-CO. Se espera reemplazar todos los sistemas legados por nuevas plataformas de gestión por lo que se establecen diseños de nuevas plataformas
113	Referente al portal Mi Dian, ¿la versión móvil se refiere al desarrollo específico de una APP?	Ver respuesta a pregunta 27
114	Referente al portal Mi Dian, ¿A qué se refiere con anticipar las necesidades de interacción del usuario?	A que el portal conociendo reglas de negocio específicas y el perfil de los usuarios pueda generar avisos proactivos y recomendaciones de lo que pueda adelantar allí.
115	Referente al CRM, ¿Cuántos agentes van a usar la plataforma?	Ver respuesta a la pregunta 537



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
116	Referente al CRM, ¿Qué criterios de evaluación se van a aplicar al final del proceso de atención?	Los criterios de evaluación serán definidos en la etapa de entendimiento y diseño
117	Referente a la implementación ¿En que consiste la habilitación de herramientas de automatización de pruebas?	Las herramientas de automatización de pruebas, se hace necesario a medida que se avanza en las fases, la cantidad de pruebas automáticas se van incrementando de tal suerte que las pruebas manuales se limiten a los productos de software construidos en la última fase y vayan quedando incorporadas en los scripts de automatización de pruebas para que en las fases siguientes se realicen a través de la herramienta de manera automática.
118	Referente a la implementación ¿Cuál es el criterio de medición para validar la infraestructura de entrada al proyecto?	La infraestructura requerida será validada por la Interventoría y por el equipo técnico de la DIAN, previo su aprovisionamiento a través del proyecto de multinube
119	En el numeral 3.1.6 - Sistema Administrador de Decisiones - DMS. Página 23. Se pregunta: Existe actualmente ya un BPMS o DPA que deba ser utilizado o integrarse con la nueva plataforma?	No, se espera que el DMS se provea a través de éste proyecto
120	En el numeral 3.1.7 - Sistema Administrador de Decisiones - DMS. Página 23. Se pregunta: EN caso de proponer una plataforma ¿qué volumen de usuarios internos se estima (la plataforma será su herramienta de trabajo habitual)?	Revisar respuesta a pregunta 130



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
121	En el numeral 3.1.7 - Sistema Administrador de Decisiones - DMS. Página 23. Se pregunta: ¿Qué volumen de usuarios "ocasionales" se estima (interaccionan con el sistema menos de 24h continuas mensualmente)?	Revisar respuesta a pregunta 130
122	En el numeral 3.1.7 - Sistema Administrador de Decisiones - DMS. Página 23. Se pregunta: ¿Qué volumen de usuarios "only input" se estiman usuarios que únicamente introducirán información en la plataforma?	Revisar respuesta a pregunta 130
123	En el numeral 3.1.7 - Sistema Administrador de Decisiones - DMS. Página 52. Se pregunta: Existen ya los microservicios de integración de trámites y procesos?	Se espera que el microservicio de trámites y procesos, que sería el mismo Servicio de trámites digitales se incluya en el alcance del proyecto de Servicios compartidos
124	En el numeral 3.1.2 - Sistema CRM. Página 16. Donde dice: .. para relacionar el sistema de CRM de la mesa de ayuda (que atiende teléfono y chat) y enlazar con el escalamiento de incidentes a la oficina de tecnología de la DIAN, ... Se pregunta: Debe integrarse la central telefónica actual con el CRM? En caso afirmativo de que centra se dispone actualmente?	Debe integrarse con el IVR que determine la entidad , el cuál se especificara en la fase de entendimiento y diseño.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
125	En el numeral 3.1.2 - Sistema CRM. Página 16. Donde dice: Además de la gestión de casos y flujos de trabajo, el conocimiento y la gestión de cómo enriquecer y personalizar las interacciones con los clientes es fundamental. Se pregunta: Se dispone de una pre-categorización de incidencias y número de flujos de las mismas	Si, existe una pre-categorización definida que será entregada durante la fase de entendimiento y diseño
126	En el numeral 3.1.2 - Sistema CRM. Página 16. Donde dice: Este servicio compartido busca orquestar los procesos de servicio al cliente basado en el registro y procesamiento de gestión de casos a través de los múltiples canales: web, móvil, presencial, telefónico y redes sociales Se pregunta: A nivel de redes sociales, se entiende que se podrán crear incidencias directamente así como gestionarlas y publicarlas. Es correcto?	El entendimiento es correcto
127	En el numeral 3.1.2 - Sistema CRM. Página 16. Donde dice: Este servicio compartido busca orquestar los procesos de servicio al cliente basado en el registro y procesamiento de gestión de casos a través de los múltiples canales: web, móvil, presencial, telefónico y redes sociales Se pregunta: Se habla de canal presencial, que se espera en dicho canal? Existirá una persona de contact center con acceso a la herramienta o se está pensando un autoservicio para el ciudadano	Se informa que los procesos de servicio al cliente deben orquestarse por los distintos canales de atención que tiene la entidad y los otros que espera implementar (ver respuesta pregunta 86), es un servicio de carácter integral en el cual por el canal que ingrese la solicitud se debe atender, así mismo, en el portal MiDIAN el contribuyente debe poder autogestionarse dada la variedad por ejemplo de tramites (aproximadamente 80) que se esperan exponer. Adicionalmente, se debe poder iniciar, continuar y terminar cualquier trámite por cualquier canal en cualquier momento



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
128	En el numeral 3.1.2 - Sistema CRM. Página 16. Donde dice: Esto permite que una interacción realizada a través del Portal Mi DIAN pueda ser apoyada en la interacción móvil y seguida en redes sociales, para medir la satisfacción de los servicios Se pregunta: A nivel de Web/movil, se sabe cuantos formularios se quieren integrar?	Se informa que se debe integrar por cada canal de atención con que cuente la entidad un formulario o mecanismo para medir la satisfacción del servicio (canales telefónicos, chat, redes sociales, correo electrónico, presencial, etc.). Así mismo, se deben integrar todos los formularios tributarios, tramites y demás formatos requeridos por la entidad, la especificación a detalle se dará en el momento de la implementación.
129	Se solicita a la DIAN suministrar detalles sobre los indicadores financieros, organizacionales y de experiencia que serán requeridos en la licitación.	Considerando que lo que se adelanta es una consulta para realizar un análisis tendiente a la afinación de especificaciones técnicas y condiciones generales de mercado y no se trata de un proceso de selección, ni la participación genera vinculación alguna, no hay en este momento requerimientos específicos sobre el objeto de la solicitud que puedan ser compartidos, los mismos será parte de los documentos del eventual proceso de selección.
130	Solicitamos a la entidad por favor confirmar la concurrencia esperada en el uso de las plataformas que componen los servicios compartidos	Se considerará la observación para definir el requerimiento específico para el eventual proceso de contratación. Como referencia para el RFI pueden realizar estimaciones a partir de la información de la respuesta 12 y considerando los diferentes procesos y trámites que se adelantarán a nivel tributario, cambiario y aduanero.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
131	<p>3.1.8 Servicios de interoperabilidad La DIAN actualmente cuenta con una plataforma de interoperabilidad que contiene estos servicios, por lo que el PROVEEDOR deberá asegurar que lo que se ha desarrollado en dicha plataforma sea integrado a estos nuevos servicios. OBSERVACIÓN: Solicitamos amablemente a la entidad por favor detallar la plataforma de interoperabilidad con la que cuenta la DIAN.</p>	Esta información se proporcionará en la etapa de entendimiento y diseño
132	<p>3.2.1.5.Middleware. “Para las dos herramientas se tienen dos escenarios posibles, uno que la herramienta sea de uso exclusivo para cada sistema: aduanas y tributario y, dos que sea una herramienta común para todos los sistemas de la nueva plataforma DIAN y, deba ser provista por el PROVEEDOR. La decisión de cual opción implementar se tomará en todo caso antes del inicio del proyecto y le será comunicada a el PROVEEDOR”. OBSERVACIÓN: Solicitamos respetuosamente a la entidad que, de tomar la opción “dos que sea una herramienta común para todos los sistemas de la nueva plataforma DIAN y, deba ser provista por el PROVEEDOR” se establezca como requisito dentro de la presente solicitud, teniendo en cuenta que afecta directamente el costo de la solución a entregar.</p>	Como respuesta a este RFI se espera que se presente esta alternativa para así valorar adecuadamente esta opción



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
133	<p>3.2.4.1. Sistema de identidades.</p> <p>1. “Los servicios compartidos consumirán un servicio común que garantizará la existencia de un repositorio central único para el manejo y control de las identidades internas principalmente e identidades externas, llamado Directorio de Entidades, provisto por la DIAN”. Sic</p> <p>OBSERVACIÓN: Solicitamos respetuosamente a la entidad por favor detallar el sistema de Entidades, cantidad de usuarios, características técnicas, cantidad de usuarios.</p> <p>2. Se deberán considerar diversos escenarios para llevar a cabo la integración entre los servicios de identidades y los servicios (internos y externos) que se adicionen, implementen, modifiquen o modernicen en la DIAN para el acceso de los mismos, estos escenarios no se deben considerar como soluciones únicas y completas. Cada necesidad de integración debe ser analizada, revisada y aprobada por la DIAN.</p> <p>OBSERVACIÓN: Por favor describir y detallar los servicios. ¿Cuántos servicios se contemplan integrar?</p>	<p>1. Ver respuesta a la pregunta 26</p> <p>2. En la etapa de Entendimiento y diseño se brindará la precisión de la información</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
134	<p>3.1 Requerimientos Funcionales (Pag 12)</p> <p>Teniendo en cuenta que los trámites tendrán un proceso de estandarización, que será parte de los nuevos sistemas de gestión aduanera y tributaria y, de sistema de factura electrónica, se deben integrar otros servicios compartidos como notificación, comunicaciones, firma electrónica, entre otros, con los cuáles ya cuenta la DIAN. Los que están en naranja en la gráfica, son los que se deberán desarrollar/adaptar en este contrato de servicios compartidos. Los demás deberán ser integrados.</p> <p>OBSERVACIÓN 1: Solicitamos respetuosamente a la entidad detallar cada aplicación a integrar en lenguajes o si es Software de caja. Alcance de la integración, que tipos de integración tienen, servicios Web, conexión a la BD, si están estandarizados.</p> <p>Los servicios compartidos que requiere la DIAN deben cumplir con premisas fundamentales que apoyen el desarrollo de las tareas y actividades críticas para el proceso de gestión tributaria y aduanera. Dentro de estas capacidades se requiere una plataforma que sea capaz de realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestionar, procesar y soportar la totalidad de los procesos tributarios, aduaneros y cambiarios.	<p>Revisar Anexo 4 - SERVICIOS COMPARTIDOS DE LOS QUE YA DISPONE LA DIAN</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
135	<p>3.1 Requerimientos Funcionales (Pag 12)</p> <p>OBSERVACIÓN 2: Solicitamos respetuosamente a la DIAN requerir que el proveedor realice pruebas de carga para la totalidad de los procesos y para la totalidad estimada de usuarios de cada proceso.</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar, prevenir y eliminar riesgos de abuso interno y externo.	<p>Se informa que se analizarán los requerimientos señalados garantizando el cumplimiento de los estándares del mercado y los requerimientos metodológicos que defina la entidad</p>
136	<p>3.1 Requerimientos Funcionales (Pag 12)</p> <p>OBSERVACIÓN 3: Solicitamos respetuosamente a la entidad requerir que el proveedor especifique los servicios y mecanismos utilizados para identificar, para prevenir y para eliminar riesgos de abuso interno y externo, incluyendo ataques DDoS. De igual manera, se sugiere permitir que el proveedor utilice servicios nativos nube para estos propósitos, los cuales posteriormente puedan ser migrados a la infraestructura multinube. Y requerir que el proveedor realice pruebas de vulnerabilidad y de ethical hacking.</p> <ul style="list-style-type: none">• Soportar la contingencia a través de la alta disponibilidad y contar con mecanismos automatizados de recuperación de operaciones.	<p>Ver respuesta a la pregunta 60</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
137	<p>3.1 Requerimientos Funcionales (Pag 12) OBSERVACION 4: Se sugiere requerir que el proveedor especifique los servicios y mecanismos utilizados para soportar la contingencia a través de la alta disponibilidad, incluyendo la utilización de redes de entrega de contenido CDNs, con más de 225 puntos de presencia (PoP) que estén interconectados para ofrecer un rendimiento con latencia ultrabaja y alta disponibilidad a sus usuarios finales y múltiples grupos de datacenters como zonas de disponibilidad, y cuente con mecanismos automatizados de recuperación de operaciones, por ejemplo en múltiples regiones. "Todos los servicios desarrollados como parte del sistema deben ser configurables individualmente o por grupos respecto de los tiempos de espera y número de reintentos."</p>	Ver respuesta a la pregunta 60
138	<p>3.1 Requerimientos Funcionales (Pag 12) OBSERVACIÓN 5: Solicitamos respetuosamente requerir que el proveedor implemente exponential backoff para los reintentos, como mejor práctica para mejorar el desempeño de las aplicaciones.</p>	Ver respuesta a la pregunta 61



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
139	<p>sección 3.2.1.6 Parametrización (página 34) Asimismo, el PROVEEDOR debe considerar construir scripts para la administración de la infraestructura como código. Para ello, deberá permitir activar, desactivar y modificar programáticamente los elementos de TI involucrados en los servicios compartidos. De esta manera, se permitirá controlar adecuadamente los recursos tecnológicos involucrados para el cumplimiento de los requerimientos de calidad relacionados con la infraestructura tecnológica, así como su adecuación en tiempo de ejecución a las necesidades de los usuarios. OBSERVACION: Solicitamos a la entidad incorporar como requisitos deseables: Prácticas recomendadas de automatización.</p>	Ver respuesta a pregunta 63
140	<p>Sección 3.2.2.1 Motores de base de datos OBSERVACIÓN: Solicitamos respetuosamente a la entidad requerir que el proveedor realice el desarrollo permitiendo el escalamiento horizontal de las bases de datos, tanto en lectura como en escritura.</p>	Ver respuesta a la pregunta 64



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
141	<p>3.2.3.1.1 Ambientes de desarrollo (página 40) En este ambiente también se realizan las primeras pruebas a cada uno de los componentes de software por parte de los desarrolladores, a medida que se finaliza su construcción. OBSERVACION: Se sugiere requerir que el proveedor incluya pruebas de los tiempos de respuesta para cada uno de los componentes, en las diferentes pruebas unitarias.</p>	Ver respuesta a la pregunta 65
142	<p>3.2.3.1.2 Ambientes de pruebas (página 40) Debe contar con las herramientas definidas para pruebas automatizadas, pruebas no funcionales, validación estática o dinámica de código fuente, así como proveer conexiones con todos los sistemas externos involucrados y poder validar la integración con el sistema externo, tanto de entrada como de salida, estas conexiones pueden ser reales funcionales o emuladas. OBSERVACIÓN: Se sugiere requerir que el proveedor incluya pruebas de los tiempos de respuesta, en las diferentes pruebas.</p>	Ver respuesta a la pregunta 66



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
143	<p>3.2.3.1.3 Ambiente de aseguramiento de calidad / preproducción (página 41) El objetivo de este ambiente es brindar a los terceros con quienes el sistema interactúa un ambiente estable donde puedan probar sus desarrollos y simultáneamente el proyecto pueda realizar pruebas conectado con ambientes de pruebas funcionales de todos los involucrados externos a la DIAN. OBSERVACIÓN: Solicitamos respetuosamente a la DIAN requerir que el proveedor incluya pruebas de carga distribuidas, con el objetivo de garantizar que soporte la demanda en temporadas pico. Para este propósito la DIAN informará cantidad de usuarios concurrentes pico, y cantidad de usuarios por minuto u hora o día pico.</p>	Ver respuesta a la pregunta 67
144	<p>Sección 3.2.3.1.6 Monitoreo (página 42-3) OBSERVACION: Solicitamos modificar el siguiente requerimiento así: Bases de datos: Desempeño de escritura, desempeño de lectura, IOPS, en el caso de BD relacionales queries lentos, cantidad de instancias de lectura y de escritura.</p>	Ver respuesta a la pregunta 69



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
145	Sección 3.3.3.2 Pruebas no funcionales (página 73) OBSERVACION: Solicitamos incluir el siguiente párrafo; Para las pruebas de rendimiento y de escalabilidad, se solicita a la entidad requerir que el proveedor incluya pruebas de carga distribuidas, con el objetivo de garantizar que soporte la demanda en temporadas pico. Para este propósito la DIAN informará cantidad de usuarios concurrentes pico, y cantidad de usuarios por minuto u hora o día pico.	Ver respuesta a la pregunta 70



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

146

3.4.1.1. Eficiencia: (página 87)

Establecen los umbrales de tiempos y uso de recursos en la ejecución del sistema, deben cumplir con los siguientes atributos como mínimo:

- Los servicios compartidos que forman parte del sistema deben tener un tiempo de respuesta máximo de 500 milisegundos, medidos en el llamado del API Gateway.
- El servicio compartido del DMS debe poder resolver millones de decisiones por día, en tiempos menores a los 10 milisegundos, con peticiones en línea y en batch.
- El consumo de CPU no debe sobrepasar el 50% en ninguna de las máquinas físicas o virtuales que formen parte de la infraestructura.
- El consumo de memoria no debe sobrepasar el 75% en ninguna de las máquinas físicas o virtuales que formen parte de la infraestructura.

OBSERVACIÓN: Se sugiere cambiar el valor de este requerimiento, debido a que:

- Este valor (50%) ocasiona un sobredimensionamiento de la infraestructura
 - Se requiere que el sistema sea escalable, lo cual implica aprovisionamiento de nuevos recursos cuando se alcancen umbrales definidos
 - Los procesadores actuales cuentan con la característica de burstable, lo cual significa que pueden sobrepasar por intervalos de tiempo el 100% de consumo
- Se recomienda que este valor sea del 75% ó 70%.
- Tiempos de espera y reintentos paramétricos para cada uno de los servicios.

Se sugiere requerir que el proveedor implemente

Ver respuesta a la pregunta 71



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

exponential backoff para los reintentos, como mejor práctica para mejorar el desempeño de las aplicaciones.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
147	<p>Sección 3.4.1.4. Fiabilidad (página 89)</p> <p>OBSERVACIÓN: Se solicita aclarar si estos puntos deben cumplirse para el ambiente de producción solamente, que es para el cual se requiere HA, o para cuáles ambientes aplica cada uno de los puntos.</p> <p>De igual manera, se sugiere requerir que el escalamiento automático para los contenedores sea no solamente en este nivel (tareas, pods), sino a nivel de nodos del cluster.</p> <p>Se sugiere requerir que el proveedor realice el desarrollo permitiendo el escalamiento horizontal de las bases de datos, tanto en lectura como en escritura.</p> <p>OBSERVACIÓN: Se solicita a la DIAN aclarar si hay alguna consideración especial en términos de impuestos aplicables al alcance de este contrato dada la naturaleza de los fondos de financiamiento del proyecto y el alcance del mismo.</p>	Ver respuesta a la pregunta 72 y 74



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
148	<p>3.4.3 Niveles de Servicio: "La determinación de las penalidades se realizará con base en la información y fórmulas descritas en el cuadro anterior. El PROVEEDOR aceptará en el contrato correspondiente que los importes que resulten de la aplicación de las penalidades se descontarán de los pagos a cargo de la DIAN que se encuentren activos en los periodos durante la vigencia del contrato, sin perjuicio de las garantías que se constituyan como parte del proyecto. OBSERVACIÓN: Se solicita cordialmente a la entidad aclarar cuál sería el porcentaje de penalidades y/o compensación por cada ANS determinada, lo anterior, para efectos de analizar su equivalencia.</p>	Las penalidades y/o compensaciones de los ANS serán definidas en el eventual proceso de contratación



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
149	<p>3.4.3.3 Rechazo del Producto: “En caso de que se produzca un incidente bloqueante posterior a la puesta en producción que obligue a retomar la operación con el sistema antiguo y esta situación se repita en 3 oportunidades, el sistema se considera rechazado y aplicará lo previsto en el contrato para esta situación, aplicar pólizas de cumplimiento o sanciones específicas”. OBSERVACIÓN: Se solicita cordialmente a la DIAN aclarar que se contemplaría como un incidente bloqueante para efectos de que se pueda dar lugar al rechazo del producto por parte de su entidad. De igual forma, se solicita cordialmente aclarar que sanciones se tienen contempladas para el perfeccionamiento del contrato.</p>	<p>Se ampliará la información correspondiente a la contratación en la siguientes etapas del proceso. Se considera un incidente bloqueante aquel que afecta de manera total la continuidad de los procesos críticos de la entidad</p>
150	<p>3.5.3 Equipo Fijo/ 3.5.4 Equipo Variable PRIMERA OBSERVACIÓN: Se requiere de manera cordial a la entidad, aclarar si los roles requeridos tanto para el Equipo Fijo como para el Equipo Variable tendrán requisitos mínimos de formación académica y experiencia. Esto con el fin, de evitar interpretaciones ambiguas frente al cumplimiento o no del Equipo Fijo y/o variable solicitado.</p>	<p>Ver respuesta a la pregunta 31</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
151	<p>3.5.3 Equipo Fijo/ 3.5.4 Equipo Variable</p> <p>Respecto de la condición de permanencia de las personas que integran el equipo, debemos precisar que si bien se entiende que no pueda darse lugar a modificaciones unilaterales del Proveedor, debe tenerse en cuenta que el mismo en calidad de empleador no puede retener u obligar a los trabajadores y/o contratistas a continuar con la relación contractual correspondiente, por tanto no es procedente jurídicamente que su entidad declare incumplimiento alguno respecto de dicha condición o inicie acciones legales, conforme se señala en los apartes aquí citados.</p> <p>En ese sentido, se solicita a la entidad confirmar las condiciones contractuales que se determinarán al respecto.</p>	<p>En los numerales 3.5.1 y 3.5.2 se indica que el personal no podrá ser modificado unilateralmente por el PROVEEDOR, y que para realizar un cambio de persona o de rol deberá contar con la autorización expresa de la DIAN. En el análisis de cada situación la particular la DIAN tendrá en cuenta las causas que originen el cambio y la posible tipificación de fuerza mayor para el PROVEEDOR, por condiciones de mercado u otras, en las cuales por su naturaleza, no estén en el alcance de la gestión en la relación contractual del PROVEEDOR.</p>
152	<p>3.5.3 Equipo Fijo/ 3.5.4 Equipo Variable</p> <p>se sugiere contemplar la posibilidad de contratar horas de servicios profesionales del CSP, teniendo en cuenta que complementar el equipo de trabajo con habilidades y experiencia especializadas puede ayudar a la DIAN a lograr esos resultados.</p>	<p>Ver respuesta a pregunta 63</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
153	<p>4. Solicitud Información (RFI)</p> <p>OBSERVACIÓN: Teniendo en cuenta lo contemplado en el acápite de introducción, específicamente lo relacionado con el hecho que la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) está interesada en realizar un estudio de mercado con el fin de determinar la mejor alternativa de solución para el Sistema de servicios compartidos, solicito cordialmente a la entidad aclarar la obligatoriedad de dar respuesta a la información requerida en el capítulo 4 y si la misma tiene carácter vinculante.</p> <p>Formulamos la observación en mención, tomando como base el hecho de que el FRI de la referencia tiene como fin el generar un estudio de mercado y no como tal un proceso de contratación que dé lugar a la escogencia objetiva de una propuesta de servicios, la evaluación de la experticia e idoneidad de los proponentes y por ende a la selección del proponente adjudicado y al revelar en detalle la información de la solución y de las metodologías a implementar, se estaría dando lugar a revelación de información privilegiada de la Compañía que podría afectar su competitividad dentro del proceso de contratación a iniciarse.</p>	<p>La información del capítulo 4 es importante diligenciarla en caso de participar en el RFI. Sin embargo, la misma no es vinculante tal como se informa en el capítulo 1.1 donde se indica: “se aclara que las respuestas recibidas no tendrán ningún tipo de relación o vínculo con el proceso de contratación”</p> <p>Le asiste razón al establecer que la consulta que se adelanta no es el proceso de selección, ni la información obtenida permite hacer calificación o evaluación de experiencias o idoneidad. Por lo anterior, además de no ser vinculante la información, como ya se mencionó, tampoco es obligatoria la participación en esta consulta para acceder a los eventuales procesos de selección.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
154	<p>4. Solicitud de Información (RFI)</p> <p>OBSERVACIÓN: Sin perjuicio de lo contemplado en la observación anterior, de manera cordial se solicita a la entidad aclarar si existirá efecto vinculante respecto de la información relacionada con la figura jurídica que se presentaría en un eventual proceso de contratación, puesto que al no contener el FRI los requisitos mínimos jurídicos y financieros a acreditar por parte de los interesados, a la fecha es imposible conocer si la figura jurídica será de manera individual o unión temporal, según corresponda</p>	<p>Considerando que no se trata de un proceso de selección, sino de una consulta para realizar un análisis tendiente a la afinación de especificaciones técnicas y condiciones generales de mercado, pueden señalar cuál sería la mejor forma para participar en el eventual proceso de selección.</p> <p>Vale reiterar que ni la participación, ni la documentación enviada será vinculante ni obligatoria para acceder a los eventuales procesos de selección</p>
155	<p>OBSERVACIÓN: Teniendo en cuenta la definición de multinube híbrida contenida en la página 6 del RFI sugerimos respetuosamente reformular el requisito de multinube híbrida para considerar un esquema multinube únicamente teniendo en cuenta que las cargas de trabajo que serán ejecutadas requieren capacidades que no están disponibles en una nube privada y solo puede suministrar una nube pública</p>	<p>Ver respuesta a la pregunta 57</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
156	<p>Sección 3.2.3 (página 39)</p> <p>“El PROVEEDOR deberá considerar que la aplicación debe poder ejecutarse en nube pública. Para lo anterior, la DIAN comunicará al PROVEEDOR que resulte adjudicado, una vez firmado el contrato, la decisión respecto de la nube pública donde deberá ejecutarse el sistema.”</p> <p>“Respecto al tema de infraestructura se toma la misma definición aplicada al licenciamiento de software, toda la infraestructura debe ser proporcionada por EL PROVEEDOR excepto el ambiente de producción que será proporcionado por la DIAN.”</p> <p>OBSERVACIÓN: Se sugiere que se use la misma nube para soportar los ambientes de desarrollo, pruebas, aseguramiento de calidad/preproducción y producción de la solución de Servicios compartidos y Portal Mi DIAN; manteniendo el modelo multinube entre las cuatro soluciones requeridas.</p>	Ver respuesta a la pregunta 58
157	<p>Sección 3.2.3 (página 39)</p> <p>“Una vez que se haya iniciado la etapa de implementación y se cuente con las definiciones de todo el software base requerido para el proyecto, tanto para su construcción como para su administración, el PROVEEDOR deberá entregar en propiedad a la DIAN todo el licenciamiento de dicho software con derecho a actualización durante la vigencia del contrato, en los casos que aplique.”</p> <p>Y que adicionalmente el primer bullet de la sección 3.4.1.7</p>	Ver respuesta a la pregunta 59



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>establece que: "La construcción de los servicios compartidos debe realizarse de tal forma que no esté "sujeto" a ningún software base en particular, ni a ninguna infraestructura de hardware y/o base de datos. En caso de utilizarse un licenciamiento específico, deberá cumplir con lo indicado en el capítulo 3.2.1 Requerimientos de aplicaciones, y entregarse licenciamiento perpetuo y soporte garantizado durante 10 años o derechos sobre las soluciones." OBSERVACIÓN: Solicitamos respetuosamente a la DIAN ajustar el requerimiento para incorporar los diferentes esquemas de licenciamiento que se puedan llegar a utilizar para desplegar la solución teniendo en cuenta que al usar los servicios de nube varias de los componentes de software requeridos para la construcción de la solución pueden ser suministrados en diferentes modelos.</p>	
158	<p>En Cap. 3.1 Requerimientos funcionales, páginas 12 y 13 Se menciona: "todas las soluciones deben funcionar sobre una multinube híbrida, por lo que es importante generar capacidades de administración de DevSecOps en la DIAN." OBSERVACIÓN: Agradecemos aclarar si estas capacidades de DevSecOps deben ser provistas en un 100% por el proveedor adjudicado o será un trabajo conjunto con personal de la DIAN, en tal caso, por favor indicar que porcentaje estará a cargo o bajo responsabilidad de la DIAN y cual porcentaje a cargo del proveedor.</p>	<p>La DIAN utiliza herramientas de DevOps de Azure, el proveedor debe cubrir los costos del uso de estas herramientas teniendo en cuenta que los ambientes de desarrollo, pruebas y calidad estarán a cargo del proveedor. Respecto a la generación de capacidades, el interesado puede presentar un planteamiento para transferir los conocimientos necesarios de DevSecOps a la DIAN durante la etapa de Gestión del Cambio y Transferencia del Conocimiento del proyecto.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
159	En Cap. 3.1.1 Mi DIAN, página 13 "Para validar y mejorar la experiencia de usuario"... OBSERVACIÓN: Se recomienda a la entidad, solicitar adicionalmente al diseño del "Customer Journey Map" una solución de Application Performance Monitor avanzado que permita monitorear la experiencia digital de los usuarios con el portal Mi DIAN y de esta manera asegurar la eficaz ejecución del Customer Journey Map definido, lo cual a su vez permitirá asegurar el poder mejorar la satisfacción y promoción del uso de sus servicios con los usuarios.	En respuesta al RFI el interesado puede informar otras metodologías complementarias a utilizar y estas serán valoradas para etapas posteriores del proceso
160	En Cap. 3.1.1 Mi DIAN, página 14 Se indica: "Así mismo, le permitirá configurar el tipo de comunicaciones que quiere recibir, interactuando para ello con el servicio común de comunicaciones, que ya tiene la DIAN". También se menciona en el ítem de Comunicaciones OBSERVACIÓN: Por favor detallar cual es el servicio de comunicaciones indicado y si dicho servicio debe reemplazarse con las nuevas soluciones o debe mantenerse. En el caso que deba mantenerse, ¿éste servicio de comunicaciones deberá ser migrado a la nube pública o se mantendrá en la nube privada u on premiose de la DIAN?	La DIAN cuenta con el servicio Comunicaciones, el proveedor deberá garantizar la integración según corresponda en los diferentes servicios compartidos, como en los sistemas misionales: NSGT, NSGA y Sistema de Factura electrónica. El detalle del servicio Comunicaciones se detalla en el Anexo 4 Servicios DIAN.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
161	En Cap. 3.1.3 RUT, página 19 Se indica: "Realizar réplicas de la información en los servicios o sistemas que requieran un uso intensivo de consultas de información estática." OBSERVACIÓN: Solicitamos indicar si dichas replicas pueden configurarse en la misma Nube primaria donde se alojaran y desplegaran las plataformas o debe considerarse la Nube secundaria, o otra opción como nube privada u On premises.	Como parte de la etapa de Entendimiento y Diseño del proyecto, el proveedor deberá presentar el diseño técnico detallado que incluya la replicación de información, de acuerdo con las nubes públicas que se seleccionen.
162	En Cap. 3.1.7 Autenticación, página 26 Se menciona: "Teniendo en cuenta, que la DIAN cuenta con un sistema para la autenticación de usuarios internos, esta solución debe contar con esquemas de federación que permitan integrar esta solución". OBSERVACIÓN: Agradecemos informar cual es el sistema de autenticación de usuarios internos actual de la DIAN para poder validar y garantizar la integración solicitada.	Ver respuesta a la pregunta 26
163	En Cap.3.1.9 Servicio de pagos, página 30 Se menciona: "Permitir pagos por cualquier tipo de forma (tarjetas y medios no bancarizados) OBSERVACIÓN: Agradecemos especificar los medios no bancarizados que se deben tener en cuenta. Por ejemplo, ¿las criptomonedas deben considerarse como un medio de pago válido?"	Ver respuesta a la pregunta 20



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
164	En Cap.3.2.2. Información y Datos, páginas 36 y 37 Migración de datos OBSERVACIÓN: Para las migraciones mencionadas y solicitadas, ¿cuál será el plazo máximo que se otorgará al proveedor tanto de DAT-R como el proveedor de Servicios compartidos para su ejecución y finalización?	Se sugiere revisar el plan de trabajo del RFI 004, en el cual se encuentra la información solicitada
165	En Cap. 3.2.2.1.Motores de base de datos, página 37 Bases de Datos en PaaS OBSERVACIÓN: Agradecemos confirmar que todas las bases de datos a utilizar serán bajo la modalidad de PaaS y no se considera ninguna BD bajo modelo IaaS para ningún caso.	El interesado puede proponer la arquitectura que considere pertinente como respuesta al RFI buscando la optimización de recursos de nube. La entidad analizará estas recomendaciones buscando que existe pluralidad de oferentes
166	En Cap. 3.2.3. Tecnológicos, página 39 Se indica: "Respecto al tema de infraestructura se toma la misma definición aplicada al licenciamiento de software, toda la infraestructura debe ser proporcionada por EL PROVEEDOR excepto el ambiente de producción que será proporcionado por la DIAN." OBSERVACIÓN: Agradecemos confirmar que nuestro entendimiento es correcto en el sentido que la infraestructura para los demás ambientes aparte del productivo deberá suministrarse por el proveedor adjudicado obligatoriamente en la nube pública primaria que elija la DIAN y que comunicará en su momento.	Su entendimiento es correcto. El PROVEEDOR será responsable de aprovisionar y suministrar los ambientes de Desarrollo, Pruebas y Aseguramiento de calidad. El ambiente de Producción será provisto por la DIAN mediante el servicio de Multinube híbrida, para lo cual el PROVEEDOR deberá notificar a la DIAN con una antelación de al menos 10 días respecto de las características que requiere de dicho ambiente. El PROVEEDOR deberá considerar que la aplicación debe poder ejecutarse en nube pública. Para lo anterior, la DIAN comunicará al PROVEEDOR que resulte adjudicado, una vez firmado el contrato, la decisión respecto de la nube pública donde deberá ejecutarse el sistema.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
167	En Cap. 3.2.3.1.4. Ambiente de producción, página 42 Se estipula: "Este ambiente incluye la configuración necesaria de alta disponibilidad o recuperación de desastres que se defina en la arquitectura tecnológica". OBSERVACIÓN: Dado que se indica previamente que la infraestructura para el ambiente productivo será provista por la DIAN, agradecemos indicar si de igual forma los ambientes de contingencia para el ambiente productivo los suministrará la DIAN o deben ser contemplados por el proveedor adjudicado.	Los esquemas de alta disponibilidad y recuperación de desastres debe implementarse sobre el ambiente productivo DIAN según los lineamientos definidos (multi zona/región y DR según best practices nube preferida).
168	En Cap. 3.3.1.8. Soporte y mantenimiento, página 63 Soporte y Mantenimiento OBSERVACIÓN: Solicitamos detallar y confirmar el horario de cobertura para los servicios de soporte y mantenimiento, por ejemplo 5x8 con disponibilidad 7x24. Adicionalmente definir y ampliar el detalle respecto de los niveles de soporte requeridos, 1,2 3.	El PROVEEDOR deberá contemplar la disponibilidad durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año de la vigencia del contrato.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
169	En Cap. 3.4.1.1 Eficiencia, página 87 Se indica: "El consumo de CPU, en las condiciones esperadas promedio en producción, no debe sobrepasar el 50% en ninguna de las máquinas físicas o virtuales que formen parte de la infraestructura." También: "El consumo de memoria con carga media no debe sobrepasar el 75% en ninguna de las máquinas físicas o virtuales que formen parte de la infraestructura." OBSERVACIÓN: Solicitamos amablemente a la DIAN establecer umbrales más altos para los posible picos que puedan presentarse en momentos dados por el consumo y utilización de los servicios que seguramente se presentaran. Sugerimos un umbral del 75% en CPU y de 90% en memoria para dichos picos temporales.	Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes
170	En Cap. 3.4.1.4 Fiabilidad, página 88 Se solicita: "Los servicios compartidos deben tener una disponibilidad de 7x24x365 con un nivel de 99.999%." OBSERVACIÓN: Respetuosamente solicitamos a la DIAN modificar el porcentaje de disponibilidad para que sea de 99,982% acorde con el estándar que manejan y comprometen todos los grandes proveedores de Nube pública del mercado. Lo anterior toda vez que dicho porcentaje depende de la nube pública que elija la DIAN y que tendrá que utilizar el proveedor adjudicado.	Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
171	En Cap. 3.4.3 Niveles de servicio, páginas 93 a 96 Niveles de Servicio OBSERVACIÓN: Por favor dar claridad y establecer los porcentajes de cumplimiento requeridos para cada nivel de servicio establecido en la table descrita en este numeral toda vez que se indica y define el ANS pero no se indica el nivel de cumplimiento. De ser posible, agradecemos incluir ejemplos de las posibles penalidades.	Las penalidades y/o compensaciones de los ANS serán definidas en el eventual proceso de contratación.
172	En Cap. 3.5.3. Equipo fijo, página 98 equipo e Trabajo - Equipo Fijo OBSERVACIÓN: Solicitamos confirmar nuestro entendimiento en el sentido de que el "Equipo Fijo" de trabajo solicitado, será de dedicación exclusiva y 100% para el proyecto	Se confirma la apreciación, sin embargo, como respuesta al RFI el interesado podrá indicar alternativas para conformar dicho equipo de trabajo.
173	En Capítulo 1, Página 5 1. Antecedentes El documento dice "Actualmente, en el marco del Programa mencionado, se está trabajando paralelamente en los siguientes frentes para definir una nueva plataforma tecnológica, su arquitectura y sus interrelaciones: • Seguridad; establecerá un marco conceptual y normativo de seguridad de la información que incluye: (i) preparación de diagnóstico de la situación actual, diseño de la situación futura y período de transición, y propuesta de un nuevo marco consistente con el PETI; (ii) desarrollo de los manuales de política de seguridad; (iii) implantación del marco incluyendo campañas de concientización; y (iv) difusión de los instrumentos de seguridad de la información y ciberseguridad" OBSERVACIÓN: Solicitamos a la entidad alcarar si esto significa que ya tiene un personal asignado por la DIAN para trabajar en los puntos mencionados en	El desarrollo de las actividades citadas estará a cargo de otros proveedores diferentes de los de este proceso.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
174	este ítem y por lo tanto no se requiere que se incluyan estos requerimientos dentro de la oferta. En 3.2.3.1 Ambientes de trabajo Página 33 El documento dice "...Básicamente la diferencia debe radicar en la capacidad de cómputo de cada ambiente, además al estar empleando arquitectura auto-escalable tanto vertical como horizontal, los tamaños mínimos y máximos se parametrizan de acuerdo con las necesidades del proyecto y del sistema..." OBSERVACIÓN: Solicitamos a la entidad aclarar si en la etapa de RFP se establecerán estos límites mínimos y máximos para poder dimensionar las capacidades de los servicios de monitoreo de, balanceadores de carga y de firewalls.	Todos los dimensionamientos de infraestructura requerida se deben adelantar en la etapa de entendimiento y diseño
175	En 3,2,4 Seguridad Página 37 El documento dice : "...Los servicios compartidos deben asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, como mínimo se deben considerar los siguientes controles de seguridad..." OBSERVACIÓN: Solicitamos a la entidad gentilmente aclarar si brindará información como cantidad de aplicaciones a publicar, cantidad de líneas de código, peso de archivos de código fuente y tráfico esperado por las aplicaciones para poder dimensionar los servicios solciitados en este punto.	El dimensionamiento correspondiente a estos controles se debe realizar en la etapa de entendimiento y diseño



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
176	En 3,2,4 Seguridad Página 38 En el documento dice: "...El PROVEEDOR deberá adoptar los controles de seguridad que sean definidos en el marco del diseño del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la DIAN y someterse a pruebas de verificación de la efectividad de dichos controles..." OBSERVACIÓN: Solicitamos gentilmente a la entidad especifique cuales son los controles de seguridad del marco del diseño del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la DIAN que solicitará sean implementados al proveedor.	Se recomienda consultar la información del siguiente enlace: https://gobiernodigital.mintic.gov.co/seguridadyprivacidad/portal/Estrategias/MSPI/
177	En 3.2.4.2 SIEM Gestión de Eventos e Información de Seguridad Pagina 39 En el documento dice "...Se deberán crear vistas tipo tablero, el cual es un monitoreo que deberá interpretar la correcta operación de los servicios de la DIAN con indicadores personalizados. El PROVEEDOR deberá construir los casos de uso para la integración con el SIEM..." OBSERVACIÓN: Solicitamos a la entidad especificar cual es la marca de SIEM sobre la cual se deberá desarrollar los casos de uso para la integración del servicio con la solución SIEM del proveedor de seguridad de la DIAN.	Se informa al interesado que actualmente la marca del SIEM es QRADAR, sin embargo se confirmará en la etapa de entendimiento y diseño si se continúa con el mismo o se hará algún cambio.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
178	En 3.2.4.2 SIEM Gestión de Eventos e Información de Seguridad Pagina 39 En el documento dice "...Se deberán crear vistas tipo tablero, el cual es un monitoreo que deberá interpretar la correcta operación de los servicios de la DIAN con indicadores personalizados. El PROVEEDOR deberá construir los casos de uso para la integración con el SIEM..." OBSERVACIÓN: Por favor aclarar si las vistas de tablero solicitadas deberán ser configuradas sobre la plataforma SIEM que la DIAN actualmente tiene a disposición del servicio de seguridad o si se deben crear sobre al servicio de monitoreo que se incluye en el numeral 3.2.3.3 Monitoreo	Se informa que se espera contar con tableros de control que se puedan integrar tanto al SIEM como a la plataforma de monitoreo, según sea el caso.
179	En 4.2. Información de la solución Pagina 108 OBSERVACIÓN: Encontramos que hay varias preguntas que no aplican para este proceso, la entidad permite dejar en blanco o es necesario dar respuesta indicando que no aplica?	Para los ítems que no aplican para el proyecto de servicios compartidos, deberán indicar que No aplica



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
180	En 2. Antecedentes OBSERVACIÓN: Solicitamos a la entidad Los servicios compartidos constituyen el portal Mi DIAN, sistema de gestión de relacionamiento con clientes – CRM, gestión de trámites digitales, Registro Único Tributario (RUT), gestión de interoperabilidad, gestión de riesgos, sistema administrador de decisiones - DMS y autenticación.	Los servicios compartidos a desarrollar son: <ul style="list-style-type: none">• Portal Mi DIAN,• Sistema de gestión de relacionamiento con clientes – CRM,• Gestión de trámites digitales,• Registro Único Tributario (RUT),• Gestión de interoperabilidad,• Gestión de riesgos,• Sistema administrador de decisiones - DMS• Autenticación.• Servicio de pagos
181	En 3. Requerimientos del sistema OBSERVACIÓN: Solicitamos a la entidad dar precision si se debe dar respuesta punto a punto respecto al nivel de cumplimiento en el item 3, o se debe dar una unica respuesta consolidada.	Se debe indicar el nivel de cumplimiento para cada ítem señalado en el numeral 3
182	En 3. Requerimientos del sistema OBSERVACIÓN: Solicitamos a la entidad brindar precision si para item "Implementar un nuevo servicio de consulta y registro del Registro Único Tributario (RUT)" se debe considerar mantener la actual plataforma como historico o se debe migrar el 100% de la data al nuevo sistema	Ver respuesta a la pregunta 36



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
183	En 3. Requerimientos del sistema OBSERVACIÓN: Solicitamos a la entidad compartir la arquitectura de alto nivel de las soluciones a ser reemplazadas, esto para entender, definir y dmensionar la estrategia de extraccion de data y migracion a un nuevo sistema	Ver anexos 1- Diseño ejecutivo del NSGT y Diseño ejecutivo del NSGA que se adjunta al presente documento de respuestas.
184	En 3.1.1 Mi DIAN Pagina 13 OBSERVACIÓN: Analítica: Realizar analítica de la interacción de los usuarios, con fines de mejorar la experiencia en los servicios ofrecidos a los usuarios de la DIAN., solicitamos a la entidad basados en el item cuantos modelos analiticos se deben contemplar como linea base	Ver respuesta a pregunta 91
185	En 3.1.2 Sistema CRM Con esta solución se busca mejorar la percepción de los usuarios en su interacción con la DIAN. OBSERVACIÓN: La entidad tiene pensado como realizará la medicion de la percepcion de las mejoras y si esto afectará los ANS del proyecto?	Los parámetros de dicha evaluación podrán ser definidos en la etapa de entendimiento y diseño



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
186	En 3.1.2 Sistema CRM Así mismo, se deben incluir las funcionalidades del sistema de Digiturno5, de forma que sea reemplazado en su funcionalidad con nuevos componentes a lo largo de la ejecución del contrato, para relacionar el sistema de CRM de la mesa de ayuda (que atiende teléfono y chat) y enlazar con el escalamiento de incidentes a la oficina de tecnología de la DIAN, en Aranda o en la herramienta que se disponga para tal fin. OBSERVACIÓN: Los ajustes a la plataforma Aranda u otra herramienta será ejecutada por la DIAN?	La entidad realizará los ajustes para las herramientas de propiedad de la entidad
187	En 3.1.2 Sistema CRM Así mismo, se deben incluir las funcionalidades del sistema de Digiturno5, de forma que sea reemplazado en su funcionalidad con nuevos componentes a lo largo de la ejecución del contrato, para relacionar el sistema de CRM de la mesa de ayuda (que atiende teléfono y chat) y enlazar con el escalamiento de incidentes a la oficina de tecnología de la DIAN, en Aranda o en la herramienta que se disponga para tal fin. OBSERVACIÓN: EL suministro de licencias y operación para la herramienta Aranda u otra que defina la DIAN será responsabilidad del proveedor?	La entidad suministrará las licencias para las herramientas de propiedad de la entidad



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
188	En 3.1.3 RUT Realizar réplicas de la información en los servicios o sistemas que requieran un uso intensivo de consultas de información estática. OBSERVACIÓN: Sobre requerimiento, al referirse como sistemas de alto consumo, la entidad quiere decir a un balanceador de carga o una replicación de la data?	Al ser RUT un sistema altamente transaccional y de consulta masiva por todos los sistemas de negocio, se recomiendan la replicación de datos con propósitos de consulta. Esto permite segmentar el servicio requerido por otros servicios, donde el segmento utilizado para consulta es mucho mas eficiente que la transacción. Igualmente se podrán proponer otros mecanismos en nube para lograr efectos similares.
189	En 3.1.5 Riesgos Este servicio compartido permitirá gestionar los riesgos de cumplimiento3. OBSERVACIÓN: Solicitamos a la entidad confirmar si este sistema se encuentra al 100% de madurez desde el punto de vista inicial de su diseño, en general que debe el proveedor entrar a mejorar?	Ver respuesta a la pregunta 7
190	En 3.1.6 Sistema Administrador de Decisiones -DMS Este servicio compartido debe contar con las siguientes características: OBSERVACIÓN: Solicitamos a la entidad aclarar si este servicio en este momento ya cuenta con todas esas características operativas, o si el proveedor debe diseñar en su totalidad un nuevo sistema que incluya estas características	Se informa que este servicio debe diseñarse en su totalidad de acuerdo a lo requerido por la entidad.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
191	<p>En 28 Figura 8: Vista conceptual Servicios API Teniendo en cuenta el listado actual de servicios provistos por la Entidad, el PROVEEDOR debe entregar las interfases nuevas que se van a disponer con tiempo suficiente, por lo menos seis (6) meses previos a la puesta en producción de cada nueva interfaz de interoperabilidad externa. Esto, por cuanto al salir a producción el esquema de intercambio de información actual se apagará y empezará a funcionar el nuevo en donde sea posible. Para los casos legacy que se deban mantener, se debe poder mantener la interfaz actual. Cumple (F, P, N) Comentarios</p>	Ver respuesta a la pregunta 192
192	<p>3.1.8.2 Bus de mensajes/eventos Con el bus de mensajes/eventos se busca capturar datos en tiempo real de diferentes fuentes OBSERVACIÓN: Solicitamos a la entidad listar o dar referencia a los nombres de que aquellos orígenes de datos actuales, por ejemplo si es sensores, cuales? Así en todos los casos sugeridos.</p>	Durante la etapa de entendimiento y diseño será entregado. Sin embargo, se aclara que no es solo para sensores.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
193	En 3.1.9 Servicio de pagos El procesamiento e integración con los bancos corresponde a facilitar el recaudo a partir de los medios autorizados en Colombia para ello. OBSERVACIÓN: Solicitamos a la entidad aclaras si dentro del proceso de autorización, el pago del servicio de conectividad hacia los bancos en ese item , estará a cargo del proveedor	La pasarela de pagos es un servicio compartido, por lo que la conectividad entre el servicio y los bancos está a cargo de este servicio
194	En 3.2.3.1 Ambientes de trabajo. Los ambientes deben estar 100% aislados el uno del otro (física o lógicamente) de tal forma que el acceso a cada uno de ellos pueda estar debidamente segmentado y se pueda configurar por grupos de usuarios OBSERVACIÓN: La entidad acepta como ambiente separados una plataforma virtual que consuma los mismos recursos de infraestructura?	El interesado puede proponer la arquitectura que considere pertinente como respuesta al RFI buscando la optimización de recursos de nube y el cumplimiento de los requisitos de las soluciones.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
195	<p>En 3.5 Equipo de trabajo Página 98 La conformación del equipo de trabajo está constituida por dos grandes grupos, un equipo fijo que es el mínimo requerido y que debe permanecer a lo largo de todo el proyecto y un equipo variable que se integra de acuerdo con las necesidades de cada una de las fases del proyecto OBSERVACIÓN: Para el equipo variable es necesario identificar todos los perfiles o depende de la necesidad del proyecto, en que momento se determina si se requiere contar con todos los roles mencionados en el pliego del equipo variable. Solcitos a la entidad que justifique para el equipo fijo y variable, la formación académica (Pregrado y/o Postgrado), tiempo de experiencia mínimo requerido, certificaciones complementarias, entre otros. Especificar cuantas personas se requieren por cada rol tanto del equipo fijo como variable.</p>	Ver respuesta a pregunta 31
196	<p>En 3.5.1 Equipo fijo Página 98 -101 Las personas que integren este equipo desde el inicio del proyecto permanecerán durante la vigencia del mismo y no podrá ser modificado unilateralmente por el PROVEEDOR. En caso de que el PROVEEDOR quiera realizar un cambio de persona o de rol deberá contar con la autorización expresa de la DIAN, debiendo acreditar, además de la formación y la experiencia requerida, la forma en que será transferido el conocimiento de la persona saliente a la persona entrante. OBSERVACIÓN: Especificar el tiempo de duración del proyecto, si el personal debe ser interno o externo, dado que si es interno, se debe</p>	<p>"Nos permitimos informar que el tiempo de duración del proyecto se puede revisar en el numeral 3.3.1 del documento RFI.</p> <p>El tiempo de las diferentes etapas del proceso serán publicados en los medios que actualmente está manejando la Entidad para tal fin.</p> <p>Las condiciones de los perfiles serán detallados en los documentos del eventual proceso de selección</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>revisar aprobación, por parte de los jefes directos operaciones, proyectos entre otros para el cambio de proyecto. Si la búsqueda es externa se debe realizar estudio de mercado.</p> <p>¿Cuál es la fecha de adjudicación del proyecto? y en caso de ser adjudicado el proyecto, ¿Para que fecha debe estar contratado el personal?.</p> <p>Todos los perfiles son habilitantes, de ser así ¿Se requieren adjuntar hojas de vida, documentación y certificaciones complementarias (los perfiles requieren tarjeta profesional despues de su expedición) ? ¿Cuál sería la fecha límite de entrega de la documentación? En caso de no requerir documentacion, confirmar la fecha de entrega del estudio de mercado.</p>	
197	<p>En 3.5.1 Equipo fijo Pagina 98- 101 A continuación, se definen las características esperadas de las personas que harán parte del equipo y sus responsabilidades mínimas:</p> <p>OBSERVACIÓN: Arquitecto de soluciones: Se solicita una descripción más detallada de las funciones y la solución.</p> <p>Arquitecto en seguridad: Se solicita una descripción más detallada de las funciones y la solución.</p> <p>Administrador de servicios compartidos: Se solicita una descripción más detallada de las funciones y la solución.</p> <p>Arquitectos de infraestructura: Cuantas vacantes se requieren para este rol, se solicita una descripción más detallada de las funciones.</p> <p>Arquitecto de seguridad: Se solicita una descripción más detallada de las funciones y la solución.</p> <p>Arquitecto/diseñador de base de datos: Se solicita una descripción más detallada de las funciones, además, de las</p>	<p>En el numeral 3.5.1 se relacionan las responsabilidades mínimas asociadas a cada rol. Las denominaciones de los roles son suficientemente indicativas de lo que en la industria se reconoce para su caracterización.</p> <p>El dominio de herramientas depende de aquellas sobre las cuales se realiza el desarrollo/implementación de la solución</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>bases de datos requerida en experiencia. Ingeniero DevOps. Se solicita una descripción más detallada de las funciones, además, de las bases de datos requerida en experiencia. Product Owner: Se solicita una descripción más detallada de las funciones y la solución. Líder de gestión de cambio: Se solicita una descripción más detallada de las funciones. Líder de aseguramiento de calidad: Se solicita una descripción más detallada de las funciones, se relaciona la administración de una herramienta de prueba, esta herramienta es de la DIAN? de ser así la persona debe tener experiencia previa o se puede capacitar al interior del proyecto.</p>	
198	<p>En 3.5.4. Equipo variable Pagina 101 - 103 La definición e integración de los integrantes del equipo variable, así como su incorporación a las distintas fases del proyecto, es responsabilidad del PROVEEDOR. La DIAN podrá solicitar el cambio de persona en un rol específico, en cualquier momento del proyecto cuando a su juicio el desempeño, comportamiento, acciones u omisiones de la persona o rol estén afectando el desarrollo del proyecto, esto sin perjuicio de otras acciones establecidas en el contrato y en la legislación. OBSERVACIÓN: Analista seguridad: Se solicita una descripción más detallada de las funciones. Analista de requerimientos: Se solicita una descripción más detallada de las funciones. Experto en pruebas: Se solicita una descripción más detallada de las funciones. Arquitecto/diseñador de base de datos: Se solicita una</p>	Ver respuesta a pregunta 31



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	descripción más detallada de las funciones. Developer Back, Developer Full Stack, Developer Móvil, Developer/Tester, Developer Web: Se solicita una descripción más detallada de las funciones y lenguajes de programación de cada uno de los perfiles.	
199	En la sección 1.1. Objetivo página 3 Se menciona: " Se aclara que las respuestas recibidas no tendrán ningún tipo de relación o vínculo con el proceso de contratación." Aclaración/Sugerencia: ¿Puede explicarnos el proceso de contratación y el criterio clave que se prevé para la selección de socios para el programa de Modernización de la DIAN?	Para efectos de suplir las necesidades identificadas dentro del programa, se adelantarán procesos de selección. Los RFI hacen parte de los análisis previos tendientes a la afinación de especificaciones técnicas y condiciones generales de mercado y no se trata de procesos de selección, ni la participación dentro de los mismos genera vinculación alguna o es obligatoria
200	En la sección 2. Antecedentes página 5 Aclaración/Sugerencia: Entendemos que el programa de Modernización DIAN consta de 6 módulos: 1) Impuestos o NSGT, 2) Aduanas o NSGA 3) DataR 4) Servicios compartidos 5) Seguridad 6) MultiCloud híbrido A partir de ahora, observamos 5 RFI independientes publicadas para impuestos, aduanas, DataR y servicios compartidos y nube híbrida. ¿La DIAN publicaría una solicitud de información por separado para el módulo restante: seguridad (o) se supone que es parte integral de las 4 solicitudes de información enviadas?	Se están realizando análisis internos para establecer si se hará una solicitud de información para el eventual proceso de Seguridad o se utilizarán otros mecanismos.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
201	<p>En la sección página 8 Integrar las soluciones compartidas de notificaciones, comunicaciones, firma electrónica de la DIAN, según corresponda con el diseño general de los servicios compartidos y los trámites y servicios de los nuevos sistemas de gestión tributaria y aduanera.</p> <p>Aclaración/Sugerencia: Se entiende que las soluciones compartidas de notificaciones, comunicaciones y firma electrónica de la DIAN está dentro del alcance . Por lo tanto, asumimos que el componente de notificación, comunicación y firma electrónica ya está disponible y no es necesario agregarlo en la propuesta actual. Favor confirmar lo anterior.</p>	<p>Se informa que se requiere integrar las soluciones compartidas de notificaciones, comunicaciones, firma electrónica que ya tiene la DIAN, según corresponda, con el diseño general de los servicios compartidos y los trámites y servicios de los nuevos sistemas de gestión tributaria y aduanera.</p>
202	<p>En la sección 3.1. Requerimientos funcionales página 8 Figura 1: Diagrama de relacionamiento con los nuevos sistemas de gestión con servicios compartidos Figura 2: Arquitectura de referencia Aclaración/Sugerencia: Según la arquitectura de referencia, los componentes de Data-R y "Servicios analíticos" también están coloreados en "Naranja". ¿Significa esto que el desarrollo de componentes "Data-R" y "Servicios analíticos" asociados con Servicios Compartidos sería parte de esta RFI. Por favor aclarar</p>	<p>Los componentes de DATAR y Servicios analíticos no se desarrollan en el proceso de Servicios compartidos.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
203	En la sección 3.1. Requerimientos funcionales página 8 El desarrollo de las interfases se realizará bajo los estándares de imagen, contenido y funcionalidad definidos por la DIAN durante la fase de implementación Aclaración/Sugerencia: ¿El cliente proveera? Wireframes, Prototipos funcionales HTML/CSS, imagenes referenciales JPG/PNG o un manual de marca e Historias de usuario para el desarrollo visual de las interfases.	El PROVEEDOR desarrollará las interfases que se realizarán bajo los estándares de imagen, contenido y funcionalidad definidos por la DIAN durante la fase de implementación. Si por conveniencia de diseño o desempeño se considera modificarlos, es viable, siempre y cuando cumpla con los requerimientos funcionales y técnicos del sistema.
204	En la sección 3.1. Requerimientos funcionales página 8 Gestionar, procesar y soportar la totalidad de los procesos tributarios, aduaneros y cambiarios Aclaración/Sugerencia: Cual es numero de procesos por cada uno de los tipos definidos (tributarios, aduaneros y cambiarios)	Ver Anexo 2. Diseño ejecutivo del NSGT y Anexo 5. Diseño ejecutivo del NSGA que se adjunta al presente documento de respuestas.
205	En la sección 3.1. Requerimientos funcionales página 8 Gestionar, procesar y soportar la totalidad de los procesos tributarios, aduaneros y cambiarios Aclaración/Sugerencia: ¿Existe una clasificación por niveles de complejidad de los procesos? (Alta, media y baja)	Esas clasificaciones se definirán en la etapa de entendimiento y diseño
206	En la sección 3.1. Requerimientos funcionales página 8 Brindar gobernabilidad e integridad a los procesos tributarios, aduaneros y cambiarios. Aclaración/Sugerencia: ¿Existe actualmente un proceso de gobierno para los procesos? Por favor más detalles	Sí existe el esquema de gobierno de procesos y se integrará este esquema en la etapa de entendimiento y diseño



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
207	En la sección 3.1. Requerimientos funcionales página 9 Incorporar todos los procesos verticales (macroprocesos) y horizontales (información y control) de negocio. Aclaración/Sugerencia: Cual es el número de procesos horizontales y verticales a ser incluidos.	Ver Anexo 2. Diseño ejecutivo del NSGT y Anexo 5. Diseño ejecutivo del NSGA que se adjunta al presente documento de respuestas.
208	En la sección 3.1. Requerimientos funcionales página 9 Implementarse en toda la organización de manera simultánea. Aclaración/Sugerencia: ¿Existe una fecha definida para la liberación de la plataforma?	Las etapas y la duración establecida para cada una de ellas, se determina en el numeral 3.3.1 Plan de trabajo del RFI
209	En la sección 3.1. Requerimientos funcionales página 9 Administrar y controlar centralmente los roles de usuarios y sus accesos. Aclaración/Sugerencia: ¿Actualmente el manejo de usuarios lo tienen controlado con alguna solución específica?	Los roles son gestionados desde el servicio de Identidad.
210	En la sección 3.1. Requerimientos funcionales página 9 Figura 1: Diagrama de relacionamiento con los nuevos sistemas de gestión con servicios compartidos Figura 2: Arquitectura de referencia Aclaración/Sugerencia: Según la arquitectura de referencia, los componentes de "Presentación (MiDIAN)" y "BPM / DPA" también están coloreados en "Azul" y se consideran fuera del alcance de este RFI. ¿Puede aclarar cuál sería el alcance de la "Presentación MiDIAN" y si se espera que se desarrolle como parte de otras RFI como Impuestos (NSGT), Aduanas (NSGA)?	El proceso de Servicios compartidos desarrollará el portal Mi DIAN, como un espacio de interacción para cada usuario; contribuyente y funcionario interno o externo, en el cual además de contener la información y toda la trazabilidad de sus operaciones, pueda recibir todo tipo de comunicaciones, notificaciones, y realizar todos los trámites y servicios a los que tenga acceso según su perfil de usuario, de acuerdo con las buenas prácticas en experiencia de usuarios.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
211	En la sección 3.1. Requerimientos funcionales página 11 Para facilitar el acceso a los trámites, estos deben haber sido enviados desde los NSGA, Sistema de Factura electrónica y NSGT al servicio de Trámites Digitales para su aprobación y permiso de acceso Aclaración/Sugerencia: ¿Cuál es el alcance de la funcionalidad proporcionada por el módulo "Trámites digitales"? ¿Se espera que esto gestione los "permisos de acceso" o proporcione las actividades de flujo de trabajo para cada uno de los procesos?	Ver respuesta a la pregunta 14
212	En la sección 3.1.1 Mi DIAN página 12 Multicanalidad: El portal no solo debe contar con versión web, sino también con su versión móvil y, que pueda permitir la gestión tercerizada de los accesos a través de los canales presenciales y telefónicos. Aclaración/Sugerencia: Según los requerimientos funcionales, se espera que MiDIAN tenga una versión móvil del mismo. Favor hablar sobre la expectativa de "Soporte nativo" y el tipo y sistema operativo de los dispositivos que se admitirán.	Se espera que MiDIAN se adapte (responsive) a los dispositivos móviles (no se refiere a una aplicación nativa de iOS o Android). Sin embargo, debe considerarse como una PWA para que se comporte como aplicación y pueda ser registrada como una aplicación en iOS y Android), ofreciendo una experiencia de usuario enriquecida.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
213	En la sección 3.1.1 Mi DIAN página 12 el PROVEEDOR deberá realizar actividades basadas en experiencia de usuario UX y en pensamiento de diseño (Design Thinking), en las cuáles participen al menos 50 personas con diferentes rasgos de personalidad, niveles de escolaridad y uso (actual o potencial) de los sistemas de la DIAN, con lo cual deberá diseñar el Customer Journey Map correspondiente a los diferentes servicios. Aclaración/Sugerencia: ¿DIAN ha identificado la base de usuarios potenciales para probar la experiencia del usuario? Se asume que la DIAN identificará y gestionará a los usuarios potenciales para evaluar la UX. Por favor aclare / confirme	Ver respuesta a la pregunta 92
214	En la sección 3.1.1 Mi DIAN página 12 el PROVEEDOR deberá realizar actividades basadas en experiencia de usuario UX y en pensamiento de diseño (Design Thinking), en las cuáles participen al menos 50 personas con diferentes rasgos de personalidad, niveles de escolaridad y uso (actual o potencial) de los sistemas de la DIAN, con lo cual deberá diseñar el Customer Journey Map correspondiente a los diferentes servicios. Aclaración/Sugerencia: ¿Cuál es el idioma de la comunicación? ¿Es necesario que el portal sea compatible con varios idiomas? Si es así, enumere los idiomas que se admitirán	Se informa que efectivamente el portal tributario debe ser compatible con varios idiomas, en este caso invitamos a remitirse a pregunta número 388 y su respectiva respuesta.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
215	En la sección 3.1.1 Mi DIAN página 13 recibir todo tipo de comunicaciones, notificaciones Aclaración/Sugerencia: ¿El perfil del usuario debe contar con un buzón de entrada de notificaciones y comunicaciones?	Mi DIAN debe integrarse con los servicios de notificaciones y comunicaciones que actualmente tiene la DIAN. Para más detalle de los servicios revisar respuesta de pregunta 23
216	En la sección 3.1.1 Mi DIAN página 13 recibir todo tipo de comunicaciones, notificaciones Aclaración/Sugerencia: Existe una solución definida que será utilizada para enviar comunicaciones y notificaciones?	Ver respuesta a la pregunta 201
217	En la sección 3.1.1 Mi DIAN página 13 Este portal debe ser consistente, intuitivo, proactivo y personalizado para la prestación de los servicios a los clientes Aclaración/Sugerencia: Al referirnos a personalizados quiere decir que el contenido y funcionalidades pueden ser configuradas por el usuario final	Se refiere a anticipar las necesidades de interacción de los usuarios, personalizando la experiencia de los usuarios con el paso del tiempo.
218	En la sección 3.1.1 Mi DIAN página 13 Por lo que deberá proveer tanto servicio asistido, como autoservicio a los usuarios. Aclaración/Sugerencia: ¿Servicio asistido a través de ayudas visuales, sistema de chat, videos? por favor más detalles	Todos los canales establecidos para la prestación de servicios y que como mínimo deben considerar los establecidos en la respuesta a la pregunta 86



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
219	En la sección 3.1.1 Mi DIAN página 13 Integración: Integrar los diferentes canales de atención a los usuarios. Es decir, si el usuario comienza una operación a través del Portal, poder continuarla o terminarla por teléfono o presencial o, por cualquier otro canal que se defina, garantizando la correspondiente trazabilidad. Aclaración/Sugerencia: ¿Al referirnos a integración, quiere decir que un usuario puede iniciar un flujo de trabajo de 5 pasos en la versión móvil cumpliendo los tres primeros y los dos restantes terminarlos en la versión web?	La respuesta es afirmativa. El usuario puede comenzar una operación en el Portal Mi DIAN, luego continuarla o terminarla por teléfono o presencial o, por cualquier otro canal que se defina, garantizando la correspondiente trazabilidad.
220	En la sección 3.1.1 Mi DIAN página 13 Analítica: Realizar analítica de la interacción de los usuarios, con fines de mejorar la experiencia en los servicios ofrecidos a los usuarios de la DIAN. Aclaración/Sugerencia: ¿Existe una solución definida para la medición de analítica? ADOBE, Google?	Ver respuesta a la pregunta 91
221	En la sección 3.1.1 Mi DIAN página 13 Analítica: Realizar analítica de la interacción de los usuarios, con fines de mejorar la experiencia en los servicios ofrecidos a los usuarios de la DIAN. Aclaración/Sugerencia: ¿El cliente esta dispuesto a usar Analítica en tiempo real?	Ver respuesta a la pregunta 91



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
222	En la sección 3.1.1 Mi DIAN página 13 Lenguaje claro: Tener índices de lecturabilidad bajos, que no requieran niveles técnicos especializados. Por lo que se deben hacer uso de los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación (DNP) al respecto1. Aclaración/Sugerencia: ¿El cliente dispone de una estrategia de contenidos? y ¿el cliente proporcionará los contenidos?	La DIAN dispone de los lineamientos de Lenguaje claro divulgados por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), los cuales son de conocimiento público. Adicionalmente, durante la etapa de entendimiento y diseño se entregará la información pertinente.
223	En la sección 3.1.1 Mi DIAN página 13 Centrado en el usuario: Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. Aclaración/Sugerencia: ¿El cliente ha realizado investigación de usuarios previa? se pueden compartir los resultados de dicha investigación?	Se aclara que las investigaciones realizadas en materia de cumplimiento oportuno de obligaciones tributarias son reserva de la entidad y podrán ser suministradas en el momento de la implementación del sistema. Sin embargo se sugiere revisar a respuesta dada a la pregunta numero 12.
224	En la sección 3.1.1 Mi DIAN página 13 Personalización: Anticipar las necesidades de interacción de los usuarios, personalizando la experiencia de los usuarios con el paso del tiempo. Aclaración/Sugerencia: ¿El cliente dispone de una solución que permita la personalización de la experiencia de usuario basasdo en analisis del comportamiento del cliente?	La DIAN informa que la intención es obtener dicha solución de personalización, para poder anticipar las necesidades de interacción de los usuarios en Mi DIAN.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
225	En la sección 3.1.1 Mi DIAN página 13 participen al menos 50 personas con diferentes rasgos de personalidad, niveles de escolaridad y uso (actual o potencial) de los sistemas de la DIAN Aclaración/Sugerencia: El cliente proveera las personas para la investigación? o TCS debe realizar la búsqueda de las personas para el ejercicio?	Ver respuesta a la pregunta 92
226	En la sección 3.1.1 Mi DIAN página 16 Agendamiento. En coordinación con el componente de servicios CRM y en complemento a lo establecido en ese apartado relativo a las capacidades de Digiturno5, Mi DIAN deberá contar con servicio que gestione la generación, control y administración de citas para la atención de los usuarios, tanto en canales presenciales como remotos. Esta gestión deberá incluir el uso de las mejores prácticas para asignación automática y uso eficiente de espacios de atención, flujos de procesos y control de la capacidad. Este servicio deberá poder ser utilizado desde el portal Mi DIAN y desde los puntos físicos de atención de forma coordinada. Aclaración/Sugerencia: Favor explique las capacidades de Digiturno5.	Ver respuesta a pregunta 24



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
227	En la sección 3.1.2 Sistema CRM página 18 Como parte del Desarrollo CRM, se menciona que se deben incluir las funcionalidades del sistema Digiturno5. Aclaración/Sugerencia: - Entendemos que la plataforma "Digiturno5" proporciona capacidades CRM. ¿Puede compartir la plataforma tecnológica en la que está construida actualmente? ¿Cuál es el nivel actual de disponibilidad de documentación? ¿Se ha hecho ya un esfuerzo para definir los procesos transformados (o) se espera que se inicie como parte del programa de Modernización de la DIAN?	Ver respuesta a la pregunta 24
228	En la sección 3.1.2 Sistema CRM página 18 Aclaración/Sugerencia: ¿Cuál es la cantidad de usuarios y categorías de usuarios que aprovechan los servicios de DIAN?	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12
229	En la sección 3.1.2 Sistema CRM página 18 Aclaración/Sugerencia: - ¿Otros procesos de DIAN Enterprise aprovechan actualmente alguna Plataforma CRM comercial establecida?	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12
230	En la sección 3.1.2 Sistema CRM página 18 Aclaración/Sugerencia: Solicitamos a la DIAN que proporcione información adicional sobre el sistema CRM en la configuración actual. ¿El sistema CRM actual utiliza un producto? Si es así, proporcione el nombre del producto y los detalles de la versión. ¿Es local o en la nube? ¿Cuáles son los puntos débiles del sistema CRM actual?	Se aclara que no cuenta en este momento con un sistema de CRM por lo cual es uno de los requerimientos del nuevo sistema.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
231	En la sección 3.1.2 Sistema CRM página 18 Aclaración/Sugerencia: Háganos saber si hay documentación adecuada del sistema CRM actual. Idealmente lo más actualizado en términos de requisitos y manuales de usuario, manuales operativos, scripts de prueba (manuales y automatizados), ambientes de prueba, datos de prueba, casos de prueba y resultados de prueba. Esto ayudará a TCS a comprender y certificar el sistema actual y planificar el NUEVO sistema CRM, incluida la migración de datos si es necesario.	Se aclara que no cuenta en este momento con un sistema de CRM por lo cual es uno de los requerimientos del nuevo sistema.
232	En la sección 3.1.2 Sistema CRM página 18 Interacción con agentes virtuales (bots) y reales (personal de atención de usuarios de la DIAN). Aclaración/Sugerencia: Existe una definición del bot a ser utilizado? ¿Cual es?	La especificación del bot se realizará durante la fase de entendimiento y diseño. Sin embargo, el bot debe soportar lo que normalmente se encuentra en el mercado: lenguaje natural, base de conocimiento, Q&A, apoyo en operaciones transacciones, entre otro
233	En la sección 3.1.2 Sistema CRM página 18 Visualización de las interacciones de los usuarios a través de los múltiples canales. Aclaración/Sugerencia: Existe una definición de la herramienta que se debe utilizar para esta visualización?	No, durante la fase de entendimiento y diseño se definirá cual es la herramienta
234	En la sección 3.1.2 Sistema CRM página 18 Esto permite que una interacción realizada a través del Portal Mi DIAN pueda ser apoyada en la interacción móvil y seguida en redes sociales, Aclaración/Sugerencia: Por favor más detalles sobre el seguimiento en redes sociales esperado	Se espera que las redes sociales sean un insumo tanto para la evaluación de percepción del servicio como para la captura de servicios que requieran ser atendidos.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
235	En la sección 3.1.3 RUT página 19 Aclaración/Sugerencia: ¿Dónde residen los datos de los módulos de Servicios compartidos? ¿Estará en Data-R o el Servicio Compartido tendrá una base de datos separada?	El DataR será responsable de proveer la solución del repositorio único para todos los datos e información de la DIAN, tanto para los datos migrados como para los datos generados a partir de los nuevos sistemas.
236	En la sección 3.1.3 RUT página 19 Registro Único Tributario (RUT) Aclaración/Sugerencia: ¿Cuántos datos de registro del Sistema Tributario deben almacenarse en el Registro Único Tributario (RUT)?	Ver respuesta a pregunta 34
237	En la sección 3.1.3 RUT página 19 Registro Único Tributario (RUT) Aclaración/Sugerencia: ¿Existe un proceso de registro por separado para registrarse para el Número de Identificación Tributaria (NIT) y el Registro Único Tributario (RUT)?	No, el punto para registrarse es solamente a través de RUT
238	En la sección 3.1.3 RUT página 19 Registro Único Tributario (RUT) Aclaración/Sugerencia: ¿Puede el sistema CRM actualizar los detalles del registro almacenados en el Registro Único Tributario (RUT)?	Se aclara que no cuenta en este momento con un sistema de CRM por lo cual es uno de los requerimientos del nuevo sistema.
239	En la sección 3.1.4 Trámites digitales página 21 Aclaración/Sugerencia: - ¿Puede compartir el número aproximado de trámites que se establecerán como parte de los procedimientos digitales?	Ver respuesta a pregunta 3



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
240	En la sección 3.1.5 Riesgos página 22 Aclaración/Sugerencia: - ¿Cuál es el número aproximado de Variables de riesgo que se utilizan en la plataforma para la gestión de riesgos?	El modelo de gestión de riesgos de cumplimiento tributario, aduanero y cambiario, actualmente se encuentra en proceso de estructuración, por lo tanto, aún no se han definido la cantidad de variables que contemplará, estas mismos deberán ser definidos en la etapa de entendimiento y diseño. (Revisar con DGI)
241	En la sección 3.1.5 Riesgos página 22 Aclaración/Sugerencia: - ~ El número de informes analíticos esperados del componente de gestión de riesgos	El modelo de gestión de riesgos de cumplimiento tributario, aduanero y cambiario, actualmente se encuentra en proceso de estructuración, por lo tanto, aún no se han definido la cantidad de informes requeridos, estos mismos deberán ser definidos en la etapa de entendimiento y diseño.
242	En la sección 3.1.5 Riesgos página 22 Aclaración/Sugerencia: Solicite a la DIAN que proporcione información adicional sobre el sistema de riesgos en la configuración actual. ¿El sistema de Riesgos actual utiliza un producto? Si es así, proporcione el nombre del producto y los detalles de la versión. ¿Es local o en la nube? ¿Cuáles son los puntos débiles del sistema de riesgo actual?	Ver respuesta a la pregunta 7



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
243	<p>En la sección 3.1.5 Riesgos página 22 Aclaración/Sugerencia: Amablemente háganos saber si existe la documentación adecuada del sistema de riesgos actual. Idealmente lo más actualizado: requisitos y manuales de usuario, manuales operativos, scripts de prueba (manuales y automatizados), ambientes de prueba, datos de prueba, casos de prueba y resultados de prueba. Esto ayudará a TCS a comprender y certificar el sistema actual y planificar el NUEVO sistema de riesgos, incluida la migración de datos, si es necesario.</p>	Ver respuesta a la pregunta 7
244	<p>En la sección 3.1.6 Sistema Administrador de Decisiones - DMS página 23 Aclaración/Sugerencia: Solicitamos amablemente a la DIAN que proporcione información adicional sobre el sistema de gestión de decisiones actual en la configuración actual. ¿El sistema DMS actual utiliza un producto? Si es así, proporcione el nombre del producto y los detalles de la versión. ¿Cuáles son los puntos débiles del sistema DMS actual?</p>	Ver respuesta a la pregunta 190



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
245	En la sección 3.1.6 Sistema Administrador de Decisiones - DMS página 23 Aclaración/Sugerencia: Amablemente háganos saber si hay documentación adecuada del sistema DMS actual. Idealmente lo más actualizado: requisitos y manuales de usuario, manuales operativos, scripts de prueba (manuales y automatizados), ambientes de prueba, datos de prueba, casos de prueba y resultados de prueba. Esto ayudará a TCS a comprender y certificar el sistema actual y planificar el NUEVO sistema DMS, incluida la migración de reglas si es necesario.	Ver respuesta a la pregunta 190
246	En la sección 3.1.6 Sistema Administrador de Decisiones - DMS página 24 Machine learning-ML. Utilizar capacidades de ML modernos en flujos de decisión en caliente. Esto se refiere a incluir técnicas de conjunto (impulso, ensacado y bosques aleatorios) y, esquemas modernos de reducción de dimensiones. Esta no tiene que ser una característica nativa del DMS, pero debe ser integrada y validada en temas no funcionales por el PROVEEDOR. Aclaración/Sugerencia: Por favor, proporcione el caso de uso de ML en el sistema de toma de decisiones. Esto ayudará a encontrar la solución que mejor se adapte a las capacidades de ML.	Los casos de uso se establecerán en la etapa de entendimiento y diseño



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
247	En la sección 3.1.6 Sistema Administrador de Decisiones - DMS página 24 Aclaración/Sugerencia: ¿La plataforma actual aprovecha algún motor de reglas? Si es así, ¿cuál es la plataforma que se está aprovechando actualmente para implementar el sistema existente? ¿Cómo se gestionan las reglas en la plataforma actual? ¿Puede compartir alguna herramienta estándar empresarial que esté adoptando la empresa DIAN para la gestión de reglas?	Ver respuesta a la pregunta 190
248	En la sección 3.1.7 Autenticación página 24 Aclaración/Sugerencia: Solicite a la DIAN que proporcione información adicional sobre el sistema de gestión de acceso e identidad (IAM) en la configuración actual. ¿Cuál es el nombre del producto y la versión del sistema IAM?	WSO2 Identity Server 5.3



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021

Servicios compartidos

Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN

Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
249	En la sección 3.1.7 Autenticación página 24 Aclaración/Sugerencia: Amablemente háganos saber si existe la documentación adecuada del sistema de autorización y autenticación actual. Idealmente lo más actualizado: requisitos y manuales de usuario, manuales operativos, scripts de prueba (manuales y automatizados), ambientes de prueba, datos de prueba, casos de prueba y resultados de prueba. Esto ayudará a TCS a comprender y certificar el sistema actual y planificar un NUEVO sistema de autorización y autenticación, incluida la migración de usuarios si es necesario.	Actualmente la Entidad tiene un sistema de identidades para los usuarios internos. Dentro del proceso de contratación de Seguridad se tiene contemplado un único sistema de autenticación y autorización para usuario internos y externos. Como consecuencia de lo anterior, en el numeral "3.2.4.1 Sistemas de identidades" del documento "SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) - SISTEMA DE GESTIÓN TRIBUTARIO" se especifican las actividades que debe desarrollar el contratista ganador de este proceso, entre las cuales, se encuentra "Delegar en el Directorio de Identidades el proceso de identificación, autenticación y autorización para los controles de acceso a los sistemas de información de la DIAN."
250	En la sección 3.1.7 Autenticación página 24 Aclaración/Sugerencia: Amablemente háganos saber si la DIAN tiene la intención de utilizar un sistema de gestión de acceso basado en datos biométricos. ¿Hay algún sistema actualmente implementado / planeado que pueda aprovecharse para la gestión de acceso basada en biometría del nuevo sistema?	Ver respuesta a pregunta 26
251	En la sección 3.1.7 Autenticación página 25 Este servicio compartido tiene como objetivo validar la identidad de los usuarios ante Mi DIAN digital o las aplicaciones móviles. Para esto, los usuarios externos serán aquellos que se encuentren en el RUT, complementado con un perfilamiento inicial, donde el usuario debe informar si	En el numeral "3. Requerimientos del sistema" se establece el requisito de implementar un servicio de autenticación. Adicionalmente, en el numeral "3.1.7 Autenticación" se indica la necesidad de integración con el sistema de autenticación con el que cuenta la DIAN actualmente a través de esquemas de federación.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	ingresa a nombre propio, como organización, autorizado o usuario DIAN. Los usuarios internos serán autenticados a través del sistema de autenticación con el que cuenta la DIAN actualmente, y que será descrito al PROVEEDOR ganador. Aclaración/Sugerencia: (1) Tenemos entendido que el PROVEEDOR debe integrar la solución con el sistema de autenticación existente de DIAN para usuarios internos y externos. Por favor, confirme (2) El alcance del PROVEEDOR se limita a ambientes que no son de producción (ambiente de desarrollo, ambiente de prueba y ambiente de control de calidad). El PROVEEDOR debe considerar la nube pública para estos tres ambientes de no producción y la provisión de un mecanismo de autenticación. Por favor confirmar.	
252	En la sección 3.1.7 Autenticación página 25 Figura 7: Vista conceptual de autenticación e identidad Aclaración/Sugerencia: ¿Cuál es la plataforma actual que se aprovecha para autenticar la "Sistema autenticación DIAN"?	Ver respuesta a la pregunta 249
253	En la sección 3.1.8 Servicios de interoperabilidad página 27 Aclaración/Sugerencia: ¿DIAN aprovecha API Gateway / Message bus a nivel empresarial para otros procesos empresariales? ¿Tiene DIAN algún estándar empresarial para la adopción de soluciones API gateway / Message Bus / Data Streaming?	Sí, la entidad tiene un marco de interoperabilidad establecido en el cual se determinan los estándares a utilizar, este será entregado en la etapa de entendimiento y diseño
254	En la sección 3.1.8 Servicios de interoperabilidad página 27 La DIAN actualmente cuenta con una plataforma de interoperabilidad que contiene estos servicios, por lo que el	El proveedor deberá configurar los servicios de la plataforma de interoperabilidad, puesto que hacen parte de la solución a proveer y



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>PROVEEDOR deberá asegurar que lo que se ha desarrollado en dicha plataforma sea integrado a estos nuevos servicios. Aclaración/Sugerencia: (1) Tenemos entendido que el PROVEEDOR debe utilizar la plataforma de interoperabilidad existente de DIAN para proponer la solución. Por favor confirmar. (2) Si esta comprensión es correcta, el ambiente de desarrollo, el ambiente de prueba y el ambiente de control de calidad en la nube pública pueden tener alguna otra tecnología para la plataforma de interoperabilidad. Por lo tanto, habrá un desajuste entre el ambiente de producción y el ambiente de no producción. Suponemos que esta diferencia está permitida ya que el RFI no tiene detalles técnicos de la plataforma de interoperabilidad existente de DIAN. Por favor confirmar.</p>	<p>deberá asegurar la transición de la plataforma que tiene actualmente la DIAN.</p>
255	<p>En la sección 3.1.9 Servicio de pagos página 31 El procesamiento e integración con los bancos corresponde a facilitar el recaudo a partir de los medios autorizados en Colombia para ello. Aclaración/Sugerencia: ¿A qué socios de pasarela de pago actuales está asociada la DIAN? ¿Puede el servicio de pago aprovechar los servicios de integración de la pasarela de pago disponibles (o) existen limitaciones para aprovecharlos? ¿Cómo se integra actualmente con los sistemas existentes?</p>	<p>Ver respuesta a la pregunta 20</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
256	En la sección 3.1.9 Servicio de pagos página 31 El procesamiento e integración con los bancos corresponde a facilitar el recaudo a partir de los medios autorizados en Colombia para ello. Aclaración/Sugerencia: ¿Cómo se integra actualmente DIAN con los bancos? ¿Aprovecha alguna API de Open Banking o está integrada a través de Batch (o) por cualquier otro medio?	Se informa que el proveedor debe garantizar que la solución tecnológica se integre con las siguientes pasarelas de pago que actualmente son utilizadas por las Entidades autorizadas para recaudar: ACH: Pasarela de pagos utilizada por doce (12) bancos autorizados para recaudar. Servicio de pagos del Banco de Bogotá: Uso exclusivo para pagos a través del Banco de Bogotá. No obstante, lo anterior, la solución tecnológica debe permitir la integración con otras pasarelas de pago que en el futuro se determinen.
257	En la sección 3.1.9 Servicio de pagos página 31 Servicio de pago Aclaración/Sugerencia: Se solicita a la DIAN amablemente proporcionar información adicional sobre el sistema de pago actual en la configuración actual. ¿El sistema de pago actual utiliza un producto / servicio de pago de terceros? Si es así, proporcione el nombre del producto y los detalles de la versión. ¿Cuáles son los puntos débiles del sistema de pago actual?	Ver respuesta a pregunta 87



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
258	<p>En la sección 3.1.9 Servicio de pagos página 31 Servicio de pago Aclaración/Sugerencia: Amablemente háganos saber si hay documentación adecuada del sistema de pago actual. Lo último y actualizado: requisitos y manuales de usuario, manuales operativos, scripts de prueba (manuales y automatizados), ambientes de prueba, datos de prueba, casos de prueba y resultados de prueba. Esto ayudará a TCS a comprender y certificar el sistema actual y planificar un NUEVO sistema de pago, incluida la migración de datos si es necesario.</p>	<p>En atención a la pregunta realizada la DIAN – DGI informa que el proveedor debe garantizar que la solución tecnológica se integre con las siguientes pasarelas de pago que actualmente son utilizadas por las Entidades autorizadas para recaudar:</p> <p>ACH: Pasarela de pagos utilizada por doce (12) bancos autorizados para recaudar.</p> <p>Servicio de pagos del Banco de Bogotá: Uso exclusivo para pagos a través del Banco de Bogotá.</p> <p>No obstante, lo anterior, la solución tecnológica debe permitir la integración con otras pasarelas de pago que en el futuro se determinen. Así mismo invitamos a remitirse a la respuesta dada a la pregunta número 20.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021

Servicios compartidos

Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN

Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
259	<p>En la sección 3.2.1 Aplicaciones página 32 Se deben considerar mecanismos de contingencia para la operación en caso de inconvenientes de comunicaciones en las sedes remotas, de tal forma que se manejen procesos de tipo SAF (store and forward) para almacenar las operaciones de manera local y enviarlas a procesamiento cuando se reestablezca la comunicación o por otro medio electrónico o físico, en caso de persistir el inconveniente.</p> <p>Aclaración/Sugerencia: ¿La DIAN prevé que algún proceso comercial específico de misión crítica se adhiera a este mecanismo? - ¿Qué porcentaje de los servicios prestados por la DIAN a los clientes finales requieren que esta función esté habilitada?</p>	<p>Cualquier servicio que se desarrolle debe considerar mecanismos de contingencia, sin embargo, se analizará durante la etapa de entendimiento y diseño el detalle correspondiente</p>
260	<p>En la sección 3.2.3. Tecnológicos página 38 El PROVEEDOR deberá considerar que la aplicación debe poder ejecutarse en nube pública. Para lo anterior, la DIAN comunicará al PROVEEDOR que resulte adjudicado, una vez firmado el contrato, la decisión respecto de la nube pública donde deberá ejecutarse el sistema.</p> <p>Respecto al tema de infraestructura se toma la misma definición aplicada al licenciamiento de software, toda la infraestructura debe ser proporcionada por EL PROVEEDOR excepto el ambiente de producción que será proporcionado por la DIAN. Aclaración/Sugerencia: A nivel de oferta, el PROVEEDOR de NSGA, NSGT y Servicios compartidos deben proponer la solución en la nube pública para tres ambientes de no producción. Tenemos entendido que esto se evaluará</p>	<p>Los ambientes de trabajo deben estar de acuerdo con las nubes públicas que la DIAN seleccione en etapas posteriores. Las soluciones deben estar en la capacidad de correr sobre estas nubes públicas, las cuales serán seleccionadas con base en los requisitos tecnológicos de los sistemas.</p> <p>En este sentido, la decisión de la DIAN sobre qué nubes públicas se utilizarán no usará el proceso de gestión de cambios.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	y la DIAN tomará la decisión sobre qué nube pública se utilizará. En este caso, habrá un cambio en la solución propuesta y este cambio se realizará a través del proceso de gestión de cambios. Por favor confirmar	
261	En la sección 3.2.3. Tecnológicos página 38 Los conceptos de alta disponibilidad, recuperación de desastres, seguridad y trazabilidad deben estar integrados en todos los componentes de la aplicación e incluirse dentro del cuadro de costos de este RFI. Aclaración/Sugerencia: Tenemos entendido que se requiere que el PROVEEDOR de NSGA configure la infraestructura de nube pública para ambientes que no sean de producción: ambiente de desarrollo, ambiente de prueba y ambiente de control de calidad. Estos son el ambiente de no producción. ¿Se requieren alta disponibilidad y recuperación ante desastres para ambientes que no son de producción? Nuestra sugerencia es mantener el requisito de recuperación ante desastres limitado al ambiente de producción únicamente. Por favor confirmar.	Se informa que el concepto de alta disponibilidad aplicará para los ambientes productivos.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
262	En la sección 3.2.5.1. Mi DIAN. página 49 Para la aplicación móvil se debe considerar un API Gateway diferente al web, dado que se pueden requerir elementos de compresión diferenciados para cada uno. Aclaración/Sugerencia: El desarrollo de la aplicación móvil debe ser considerada en desarrollo nativo para Android e iOS, o se considera un desarrollo híbrido?	Ver respuesta a pregunta 212
263	En la sección 3.2.5.1. Mi DIAN. página 49 Para la aplicación móvil se debe considerar un API Gateway diferente al web, dado que se pueden requerir elementos de compresión diferenciados para cada uno. Aclaración/Sugerencia: Debemos considerar todo el proceso desde el diseño hasta la publicación en tiendas como Google Play y Apple Store?	Ver respuesta a pregunta 212



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
264	<p>En la sección 3.3.1. El plan de trabajo página 53 Para el desarrollo del alcance se ha previsto el siguiente plan de trabajo que incluye las etapas y la duración establecida para cada una de ellas Cada etapa del plan incluye actividades, entregables, contenido y características mínimas y duración que deberá cumplir el PROVEEDOR y que tienen como fin establecer con claridad el resultado esperado en cada etapa. Aclaración/Sugerencia: 1. ¿Puede proporcionar las bases / supuestos sobre los que se ha establecido este plan al redactar este programa? 2. Qué artefactos / documentos estarían disponibles para el PROVEEDOR al inicio del proyecto que pueden formar la base para comenzar a trabajar, por ejemplo, borradores de BRD / wireframes, etc.</p>	<p>El plan de implementación se construye en detalle, una vez finalizada la etapa de entendimiento y diseño, en la cual el proveedor deberá realizar el levantamiento de la información existente y relevante para el proceso. Como respuesta al RFI el interesado podrá indicar que artefactos consideraría necesarios para adelantar el plan de trabajo que proponga.</p>
265	<p>En la sección 3.3.1. El plan de trabajo página 53 El plan de trabajo Aclaración/Sugerencia: ¿Puede compartir alguna prioridad comercial específica y restricciones en términos de implementación del programa: términos de funcionalidad (impuestos, aduanas) y servicios compartidos?</p>	<p>Los tres proyectos estratégicos de transformación digital NSGT, NSGA y Servicios Compartidos tienen la misma prioridad y se adelantarán de manera simultánea. En las actividades de Gestión de la Integración se establecerán prioridades específicas .</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
266	<p>En la sección 3.3.1.1. Planificación. página 54 Esta fase tiene una duración de 2 meses y deberá alinearse a las metodologías establecidos por la DIAN. El proveedor debe presentar la propuesta base de discusión del Plan de trabajo, en un plazo máximo de 15 días después a la firma del acta de inicio, para validación y aprobación</p> <p>Aclaración/Sugerencia: Para todos los entregables de acuerdo con el plan presentado por el PROVEEDOR, cuál será el cronograma / ciclo para aprobar / rechazar / proporcionar retroalimentación de la DIAN después de la presentación de un entregable. La DIAN y el PROVEEDOR deben acordar mutuamente el objetivo del cronograma para ejecutar el programa. Es probable que a la DIAN se le solicite que entregue las revisiones y la aceptación de los entregables en plazos más cortos para entregar el programa lo más cerca posible de los objetivos del cronograma.</p>	<p>No se ha definido el ciclo de revisión y aprobación de los entregables, pero sí se deben enmarcar en procesos ágiles, por lo tanto se espera que el interesado indique en su respuesta al RFI, su esquema general de manejo de entregas y revisiones</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
267	<p>En la sección 3.3.1.2. Entendimiento y diseño. página 55 Identificar y preparar las metodologías y herramientas para la gestión de la implementación de la solución tecnológica: Plan detallado de implementación con las metodologías ajustadas, los procedimientos y formatos a seguir y, las soluciones tecnológicas listas para utilizar. Aclaración/Sugerencia: Elabore amablemente "soluciones tecnológicas listas para usar"</p>	<p>No se encuentra un impacto sustancial en el cambio sugerido, por lo que no se considera necesario.</p>
268	<p>En la sección 3.3.1.3. Implementación. página 57 Implementación iterativa de cada uno de los servicios compartidos. Aclaración/Sugerencia: Por la actividad entendemos que la metodología basada en la iteración se utilizará para la implementación del proyecto. Por favor confirmar.</p>	<p>Sí, se deben enmarcar en procesos ágiles, por lo tanto, se espera que el interesado indique en su respuesta al RFI, su esquema general de manejo de entregas y revisiones.</p>
269	<p>En la sección 3.3.1.3. Implementación. página 59 Realizar pruebas de aceptación de usuario para cada uno de los escenarios de prueba de cada caso de uso. Aclaración/Sugerencia: Recomendamos que el equipo comercial de DIAN realice la Prueba de aceptación del usuario y que Proveedor brinde soporte en UAT y proporcione soluciones para los problemas de UAT. Por favor confirme este requisito.</p>	<p>Estas definiciones se deberán hacer durante la etapa de entendimiento y diseño y en la definición específica del plan de pruebas, adicionalmente como respuesta al RFI el interesado podrá incluir la propuesta de estrategia de pruebas que considere optima para la implementación de su solución.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021

Servicios compartidos

Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN

Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
270	<p>En la sección 3.3.1.10. Gestión del cambio y transferencia de conocimiento. página 67 Realización de jornadas de capacitación para usuarios funcionales que garanticen que se desarrollaron las competencias necesarias para la operación del sistema en el marco de los diferentes procesos. Aclaración/Sugerencia: 1. Por favor proporcione cuántas sesiones se realizarán para la capacitación? Está definido o se espera que sea una propuesta del proveedor? 2.Cuál sería la cantidad de asistentes que asistirán a cada una de estas sesiones. 3. ¿Cuáles son los criterios de evaluación? ¿Se espera que los defina el proveedor? ¿Y qué pasará si los asistentes no pasan los criterios de evaluación?</p>	<p>En la elaboración del Plan de Gestión del Cambio y Transferencia del Conocimiento se determinará: el número de asistentes, el tiempo de duración, los lugares y la frecuencia de las jornadas de capacitación para los tres tipos de usuarios Funcionales, Administradores y Técnicos teniendo en cuenta las circunstancias de pandemia que se estén presentando en el momento de la ejecución del Plan. Esta fase se desarrollará desde el mes número 3 y deberá estar concluida en el mes 20 de la ejecución del Plan de Trabajo. Si las jornadas de capacitación son de tipo virtual el lugar de origen de la inducción será la sede el Contratista con los instructores que este asigne para ello.</p>
271	<p>En la sección 3.3.1.10. Gestión del cambio y transferencia de conocimiento. página 67 - Aclaración/Sugerencia: Para las sesiones de formación, proporcione la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuántos alumnos de cada batch se considerarán?2. ¿Cuánto tiempo durará cada batch?4. ¿En cuántos lugares se brindará capacitación?5. ¿Todos los batch de capacitación deben realizarse dentro de cuántos días calendario?6. ¿Cuál sería la frecuencia de dicho programa de capacitación en un año?7. ¿Durante cuántos años se necesita realizar este programa de formación?8. La infraestructura requerida, el alojamiento, los refrigerios, la	<p>Ver respuesta a pregunta 270</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	electricidad, el espacio para sentarse, el escritorio / computadora portátil, la conectividad de la red, la papelería, etc. necesarios para el programa de capacitación serán organizados y proporcionados por la DIAN. ¿Es este entendimiento correcto? El PROVEEDOR solo debe proporcionar instructores en el lugar de la capacitación durante la duración acordada.	
272	En la sección 3.3.1.10. Gestión del cambio y transferencia de conocimiento. página 67 Materiales de capacitación Herramientas de capacitación Aclaración/Sugerencia: Explique amablemente sobre los materiales de capacitación y las herramientas de capacitación.	Los materiales de la capacitación hacen referencia a los manuales, ayudas audiovisuales y recursos en la WEB que estarán a disposición de cada estudiante en desarrollo de las jornadas de capacitación. Las herramientas comprenden los recursos que se generen para impartir la capacitación o reforzarla de manera auto gestionada, como grabaciones de clases, tutoriales, documentos de referencia, e-learning, entre otros.
273	En la sección 3.3.1.10. Gestión del cambio y transferencia de conocimiento. página 67 Realización de jornadas de capacitación para usuarios técnicos considerando herramientas e-learning que garanticen que se desarrollaron las competencias necesarias dar soporte y mantener la solución tecnológica Aclaración/Sugerencia: Por favor, elabore secciones técnicas bajo las cuales se deben realizar las capacitaciones técnicas.	Se solicita aquí como, material de apoyo complementario, la generación de cursos virtuales que le permitan a los usuarios técnicos soportar y mantener la solución tecnológica. Este es sólo uno de los componentes de la estrategia de capacitación que se debe configurar para llevar a los usuarios técnicos a cumplir con el objetivo especificado



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
274	<p>En la sección 3.3.1.10. Gestión del cambio y transferencia de conocimiento. página 67 La DIAN ha especificado diferentes tipos de formación: funcional, técnica y administrativa.</p> <p>Aclaración/Sugerencia: ¿Puede el PROVEEDOR proponer un enfoque de "train-the-trainer", en el que, en lugar de formar a todos los batch especificados, el equipo del PROVEEDOR formará a los formadores identificados por la DIAN, quienes a su vez formarán a los participantes de estos batch? Esto también ayudará en el desarrollo de capacidades dentro de la DIAN. Por favor confirmar.</p>	<p>El PROVEEDOR si podrá proponer un enfoque de "train-the-trainer" como una de las posibles estrategias a utilizar, y para cada caso, en coordinación con la DIAN se determinará la conveniencia de su aplicación .</p>
275	<p>En la sección 3.3.3 Pruebas página 70 Dado su tamaño, complejidad y por ser un software de misión crítica para la DIAN, se debe presentar un plan de pruebas que incluya al menos pruebas funcionales, no funcionales, de integración, de seguridad y de aceptación de usuarios (UAT), todas ellas soportadas. mediante herramientas de automatización de pruebas cuyos scripts serán parte de los entregables del proyecto, fundamentales para su sostenibilidad, a medio y largo plazo. Aclaración/Sugerencia: 1) ¿La responsabilidad de ejecutar y aceptar la Prueba de Aceptación del Usuario es de la DIAN, mientras que el PROVEEDOR brinda soporte en la ejecución y resolución de defectos?</p> <p>2) El PROVEEDOR puede ejecutar pruebas de seguridad y no funcionales; sin embargo, la revisión y aceptación de los resultados está a cargo de la DIAN?</p> <p>3) En general, todas las decisiones de Go-Live/Non Go deben</p>	<p>1- La preparación, acompañamiento y seguimiento de las pruebas UAT será del proveedor. Los usuarios, las ejecutarán y reportaran bajo la metodología y herramientas que se definan las fallas para su corrección. 2- La revisión y aceptación de los entregables estará a cargo de la Interventoría y de la DIAN. 3- Depende de la metodología y plan de trabajo que se establezca</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	ser una decisión del comité directivo de la DIAN en función de los resultados de los ciclos de prueba y la conciliación de datos.	
276	En la sección 3.3.3.2 Pruebas no funcionales. página 73 Dado que el sistema de gestión tributaria debe soportar cargas variables (picos y valles), se deben conocer claramente los límites de carga hasta donde el sistema funciona correctamente y la robustez de la arquitectura para escalar tanto horizontalmente (más nodos o clusters) como verticalmente. (aumento de capacidad de un nodo), esto se logra con el diseño de escenarios de carga a través de la herramienta seleccionada para la automatización de pruebas. Aclaración/Sugerencia: 1. ¿Hay alguna herramienta de supervisión del rendimiento de la aplicación que ya esté disponible con DIAN que se pueda utilizar para las pruebas de rendimiento? 2. ¿DIAN espera que la carga de usuarios provenga de diversas ubicaciones geográficas y, de ser así, cuál sería el volumen base de usuarios para cada una de esas ubicaciones geográficas para los escenarios funcionales críticos?	1- El proveedor debe disponer de la herramienta para supervisión del rendimiento de la aplicación. 2- Ver respuesta 130



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
277	<p>En la sección 3.3.3.2 Pruebas no funcionales. página 74 Estas pruebas deben ejecutarse en un ambiente de pruebas durante todo el proyecto de acuerdo con el plan de pruebas, y en la fase UAT una ejecución final en un ambiente de aseguramiento de la calidad. Aclaración/Sugerencia: Para el propósito de la ejecución y el scripting de automatización de pruebas, es posible que necesitemos acceso de administrador a UAT y ambientes de prueba. Por ejemplo: Habilitación de secuencias de comandos del lado del servidor, configuración de secuencias de comandos GUI. ¿La DIAN proporcionará el acceso de administrador necesario al PROVEEDOR?</p>	<p>Los accesos requeridos para la ejecución de las pruebas en ambientes de aseguramiento y UAT, podrán ser asignados bajo los lineamientos que para tal fin de definan</p>
278	<p>En la sección 3.3.3.3. Pruebas de seguridad página 75 Estas pruebas hacen parte de las pruebas no funcionales, pero dada su especialidad y relevancia en un aplicativo de las características del sistema de gestión tributaria se les otorga un capítulo aparte y es el dominio de seguridad de la información quien las especifica, dentro ellas se destacan la prueba de penetración y ethical hacking. Aclaración/Sugerencia: Explique amablemente sobre las pruebas de seguridad, las pruebas de penetración y ethical hacking.</p>	<p>Los detalles de las pruebas a realizar se deben definir en el plan de pruebas durante la ejecución del contrato, pero deben considerar este tipo de pruebas.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021

Servicios compartidos

Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN

Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
279	<p>En la sección 3.3.3.3. Pruebas de seguridad. página 76 Estas pruebas hacen parte de las pruebas no funcionales, pero dada su especialidad y relevancia en un aplicativo de las características del sistema aduanero se les otorga un capítulo aparte y es el dominio de seguridad de la información quien las especifica, dentro ellas se destacan el test de penetración y ethical hacking.</p> <p>Aclaración/Sugerencia: 1. ¿Existe alguna preferencia por las herramientas de prueba de seguridad? 2. Proporcione detalles sobre las herramientas de prueba de seguridad disponibles en DIAN.</p>	<p>No existe preferencia por las herramientas de prueba de seguridad. La información sobre las herramientas de prueba de seguridad de la DIAN se suministrarán al proveedor del NSGT en caso de requerirse, en la ejecución del contrato.</p>
280	<p>En la sección 3.3.3.6 Pruebas de aceptación de usuario (UAT). página 76 El objetivo de las pruebas de aceptación es validar que el sistema cumple con la operación esperada y permitir al usuario determinar su aceptación, desde el punto de vista de su funcionalidad y desempeño.</p> <p>Aclaración/Sugerencia: ¿Se han identificado ya los escenarios funcionales críticos para probar el rendimiento? Si está disponible, proporcione un desglose de las aplicaciones y los flujos en términos de: 1) Número de flujos críticos en cada aplicación para probar el rendimiento 2) Criticidad: alta, media, baja 3) Complejidad: alta, media, baja</p>	<p>Los escenarios funcionales críticos y todos los casos de prueba que se deriven, para los diferentes tipos de prueba se determinarán en la elaboración del Plan de Pruebas en la ejecución del contrato.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
281	<p>En la sección 3.3.3.6 Pruebas de aceptación de usuario (UAT). página 76 El objetivo de las pruebas de aceptación es validar que el sistema cumple con la operación esperada y permitir al usuario determinar su aceptación, desde el punto de vista de su funcionalidad y desempeño.</p> <p>Aclaración/Sugerencia: Por lo general, el UAT lo realizan los Usuarios Finales del Cliente (DIAN) o los Propietarios de Procesos de Negocio Clave y el Equipo Central del Proyecto del Cliente (DIAN) asiste mediante la Co-realización de Pruebas de Carga, Pruebas de Desempeño y otras, guiadas por el PROVEEDOR. ¿La DIAN establecerá un equipo central del proyecto (de personal de TI y propietarios de procesos comerciales clave) para trabajar junto con el PROVEEDOR para estas y otras piezas?</p>	<p>La DIAN asignará el talento humano que sea necesario para la definición y documentación de los requerimientos funcionales y técnicos de la solución</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
282	En la sección 3.4.1.1 Eficiencia. página 88 Los servicios compartidos que forman parte del sistema deben tener un tiempo de respuesta máximo de 500 milisegundos, medidos en el llamado del API Gateway. Aclaración/Sugerencia: Dado que el tiempo de respuesta depende del tamaño de los datos en la transacción, la complejidad en el procesamiento de la transacción, la plataforma de infraestructura subyacente, etc., solicitamos que el PROVEEDOR defina los diferentes tiempos de respuesta según el tamaño de la transacción y la complejidad durante la ejecución del proyecto (después de la adjudicación del contacto). .	No se acepta la solicitud en el sentido de que este tiempo requerido es un máximo y que puede ser variable de acuerdo con cada transacción pero cumpliendo con este tope. Si se presentarán casos excepcionales en los cuáles se justifique técnicamente que no es viable cumplir con este tiempo se debe revisar en conjunto con la interventoría y el equipo de la DIAN, esto deberá ser identificado en la etapa de entendimiento y diseño.
283	En la sección 3.4.1.4 Fiabilidad. página 89 - Los servicios compartidos deben tener una disponibilidad de 7x24x365 con un nivel de 99,999%. Aclaración/Sugerencia: ¿Puede aclarar las expectativas sobre confiabilidad y disponibilidad? - ¿DIAN espera que todos los servicios en los servicios compartidos estén disponibles al 99,999% o ha identificado algún servicio de misión crítica específico que se considera que tiene soporte al 99,999% y otros con diferentes niveles de confiabilidad?	La variabilidad en la disponibilidad de los servicios se podrá establecer en la etapa de entendimiento y diseño



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
284	En la sección 3.4.1.4 Fiabilidad. página 89 Los servicios compartidos deben tener una disponibilidad de 7x24x365 con un nivel de 99,999%. Aclaración/Sugerencia: Entendemos que este requisito es aplicable únicamente al ambiente de producción y que los roles y la responsabilidad de todos los interesados deben definirse durante la ejecución del proyecto. Por favor confirmar. Solicitamos que se relaje el requisito del 99,999%, ya que la mayoría de los proveedores de nube pública no ofrecen una disponibilidad del 99,999%.	Ver respuesta a la pregunta 90
285	En la sección 3.4.1.4 Fiabilidad. página 89 Los servicios compartidos deben cumplir con las definiciones en lo referente a alta disponibilidad (HA) en su esquema de contenedores y escalabilidad, debe contemplarse en las pruebas UAT y paralelo. Aclaración/Sugerencia: Si UAT se va a realizar en un ambiente QA, ¿significa que el PROVEEDOR debe considerar la alta disponibilidad a través de múltiples instancias de componentes críticos como el servidor de aplicaciones, API para el ambiente QA? ¿Puede el PROVEEDOR configurar el ambiente de desarrollo y el ambiente de prueba sin alta disponibilidad?	Se informa que el concepto de alta disponibilidad aplicará para los ambientes productivos.
286	En la sección 3.4.1.4 Fiabilidad. página 89 Los servicios compartidos deben contemplar un plan de recuperación de desastres (DRP) que permita reiniciar su operación en máximo 20 minutos. Debe contemplarse en las pruebas UAT	Ver respuesta a la pregunta 285



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	y paralelo. Aclaración/Sugerencia: Si UAT se va a realizar en un ambiente QA, ¿significa que el PROVEEDOR debe establecer un sitio de recuperación ante desastres para un ambiente QA?	
287	En la sección 3.4.1.3 Usabilidad. página 89 Todos los campos de entrada y modificación deben tener validaciones de tipo, rangos válidos, validaciones cruzadas con otros campos (si aplica), tablas paramétricas, mensajes de ayuda, ayuda en línea, entre otras validaciones. Aclaración/Sugerencia: Actualmente existe un catalogo de las validaciones de campos requeridas? o se debe levantar dicha información.	Esas especificaciones deben definirse en la etapa de entendimiento y diseño
288	En la sección 3.4.1.3 Usabilidad. página 89 Respecto a la capacidad de aprendizaje se debe permitir presentar ayuda en línea para las pantallas en dónde explica cómo realizar el proceso. Aclaración/Sugerencia: La ayuda en línea sera del tipo textual, video, audio, soporte con contact center o un bot?	SE deben contemplar diversos mecanismos de ayuda, contemplando principalmente la ayuda contextual a partir de audio, multimedia y demás mecanismos disponibles para garantizar una autogestión o en caso de requerirlo escalar para tener ayuda directa
289	En la sección 3.4.1.3 Usabilidad. página 89 Cumplir con los estándares de accesibilidad vigentes de la W3C9. Aclaración/Sugerencia: Debemos considerar temas de accesibilidad para personas con capacidades diferentes? Existen lineamientos gubernamentales que se refieran al respecto?	La DIAN informa que se deben cumplir con todos los criterios de accesibilidad que indique la norma.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
290	En la sección 3.5. Equipo de trabajo página 99 PROVEEDOR deberá integrar y definir el equipo de trabajo requerido para cada una de las etapas del proyecto Aclaración/Sugerencia: Debido a los requerimientos de diseño de experiencia y visual se deben incluir roles como UX researcher, UX designer, UI designer. El cliente esta de acuerdo que esos roles sean parte del equipo?	Ver respuesta a pregunta 31
291	En la sección 4.4.7 Estimación de la inversión página 112 Costo de la Solución. Diligencie el cuadro adjunto. Anexo 1 Aclaración/Sugerencia: Se entiende que por el carácter del proceso (RFI) los valores que se deben compartidos en el Anexo 1. son valores de referencia.	Es correcta la apreciación
292	En la sección 4.4. Estimación de la inversión página 112 Costo de la Solución. Diligencie el cuadro adjunto. Anexo 1 Aclaración/Sugerencia: Con respecto al anexo 1. se menciona que debe reflejar el nivel de cumplimiento y la necesidad de adaptación (F,P, N). Favor aclarar si se refiere a que cada valor entregado debe considerar todas las personalizaciones necesarias en caso de que no sea un módulo F o si se requiere algún tipo de alineación extra.	Es correcta la apreciación teniendo en cuenta lo definido al final del numeral 4.2.6 del RFI: Este nivel de cumplimiento y la necesidad de adaptación se debe reflejar en el diligenciamiento del cuadro de costos.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
293	Si bien la capacitación de la solución será responsabilidad del PROVEEDOR, asumimos que la Gestión de Cambio Organizacional (OCM) sería responsabilidad de DIAN. Por favor confirmar.	Cada Contratista tendrá la responsabilidad de proponer y diseñar una estrategia y plan de gestión del cambio y transferencia de conocimiento y después de aprobado, llevarlo a la práctica. Para esto deberá articular la estrategia con las instancias que defina la DIAN al inicio del contrato para garantizar la alineación de las diferentes estrategias de cada proyecto.
294	Es bueno considerar los criterios de entrada y salida para varias fases de prueba en términos de defectos, su riesgo asociado, gravedad y prioridad. Por ejemplo, para la calidad de UAT, se cubren todos los escenarios de prueba de integración del sistema y no debe haber puntos abiertos relacionados con las categorías de defectos P1, S1, P2, S2, etc.	El interesado podrá incluir sus recomendaciones en respuesta al RFI
295	¿Tenemos product owners de la DIAN / usuarios comerciales dedicados que estarán disponibles para demostraciones y comentarios a intervalos frecuentes, por ejemplo, una vez a la semana para fomentar un enfoque de desarrollo ágil e iterativo?	Si, la DIAN asignará product Owner para cada módulo. El product Owner del Proveedor será la contraparte de un Product Owner de la DIAN, de modo que se genere una sinergia en el ámbito de dominio funcional de cada módulo. Los recursos asignados incluidos usuarios finales tendrán la dedicación que se defina en el Plan de Gestión del Equipo de Trabajo y en el plan de gestión de comunicaciones del proyecto.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
296	¿Se proporcionaría acceso a la aplicación y al ambiente a los equipos de prueba offshore para todas las formas de prueba?	Se podrá proporcionar acceso siempre que se cumpla con las políticas de seguridad requeridas y adicionalmente así se haya previsto en el plan de pruebas que se adelantará durante la etapa de entendimiento y diseño
297	¿Puede indicarnos la versión mínima de los navegadores Internet Explorer, Firefox, Safari, Chrome / OS que se espera soporte la aplicación?	Se deberá soportar las últimas versiones vigentes y con soporte del fabricante, al momento de entrada en producción de la solución.
298	¿Existe alguna preferencia por el motor de búsqueda estándar de la industria?	No, el interesado podrá proponer las herramientas que considere pertinentes para cumplir los requerimientos planteados
299	¿Existe alguna preferencia por API Gateway o tiene que estar alineado con el proveedor de servicios en la nube?	El interesado en respuesta a este RFI debe presentar la arquitectura propuesta para cumplir con las especificaciones indicadas, no se establece una limitación en ese sentido para esta etapa del proceso.
300	¿Existe algún producto de preferencia para la gestión de trámites digitales? ¿O sería una solución a medida / personalizada?	El interesado en respuesta a este RFI debe presentar la arquitectura propuesta para cumplir con las especificaciones indicadas, no se establece una limitación en ese sentido para esta etapa del proceso.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
301	Mi portal DIAN: ¿existen requisitos de acceso a teléfonos móviles para el portal Mi DIAN? cuántos usuarios en total utilizarían el sistema (uso máximo, uso promedio, uso de carga promedio)	Ver respuesta a pregunta 12
302	¿DIAN gobernaría y administraría el programa de transformación de múltiples proveedores en diferentes flujos de soluciones?	La DIAN, con el apoyo del Fondo DIAN, realizará la gestión del Programa de Modernización
303	¿Puede compartir el alcance de la documentación actual de los procesos y procedimientos comerciales que se están adoptando?	En la actualidad no se están adoptando modelos comerciales aplicables. Para un eventual proceso de selección, el mismo será adelantado de conformidad con las políticas de adquisiciones del BID
304	¿Cuál es el nivel de documentación disponible para la disponibilidad de casos de prueba funcionales y no funcionales para la plataforma actual?	El interesado deberá considerar la funcionalidad definida en el presente RFI y realizar el diseño correspondiente de todos los componentes y considerar la integración de los componentes que se definen en el Anexo 4.
305	¿Cuál es el nivel de automatización de pruebas y las herramientas de prueba actuales en la organización para a) Automatización de pruebas b) Pruebas de rendimiento c) Pruebas de seguridad d) Pruebas de usabilidad?	En la actualidad existen pruebas de rendimiento, pruebas de seguridad y pruebas de usabilidad.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
306	¿Puede proporcionar los tipos de usuarios internos / externos que acceden a esta plataforma?	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12
307	Se esta buscando capacidades tecnicas para la construccion de lo expuesto en el RFI?	Con el RFI se espera conocer las diferentes alternativas que se tienen en el mercado para atender las necesidades establecidas y de esta manera afinar las especificaciones para las siguientes etapas del proceso, garantizando pluralidad de oferentes
308	Se requiere version de codigo, version de producto gestionable o capacidades de Devops?	Se requieren las tres
309	Todo debe ser integrado con DATAR, sera un condicional para el resto de proyectos?	El proveedor de este proyecto en conjunto con el proveedor de DataR y la entidad, definirán la información a integrar y migrar al DataR, durante la etapa de entendimiento y el diseño de la migración de información histórica. Es importante aclarar, que el repositorio DataR no tiene función de almacenamiento de información transaccional.
310	CRM va a ser un servicio SAAS ?, o debe adecuarse a la arquitectura planteada?	El interesado en respuesta a este RFI debe presentar la arquitectura propuesta para cumplir con las especificaciones indicadas, no se establece una limitación en ese sentido para esta etapa del proceso



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
311	Tienen una calificación/ puntaje para los tipos de servicios ofrecidos? IAAS, PAAS, SAAS?	Considerando que lo que se adelanta es una consulta para realizar un análisis tendiente a la afinación de especificaciones técnicas y condiciones generales de mercado y no se trata de un proceso de selección, ni la participación genera vinculación alguna, no hay en este momento definiciones sobre puntajes de calificación que puedan ser compartidos, los mismos serán parte de los documentos del eventual proceso de selección
312	Se espera garantizar un nivel de disponibilidad del 99,99% con HA y/o DRP, en cuantas zonas o regiones geográficamente distribuidas?	El esquema multinube previsto, contempla una nube preferida en la cual se alojarán los servicios misionales, una nube secundaria con servicios complementarios que se requieran y un esquema de DRP y una bóveda de información para lo cual se ha contemplado tener servicios en al menos dos zonas o regiones geográficas.
313	Teniendo en cuenta que el documento menciona el uso de tecnologías abiertas como JBoss EAP, JBoss Web Server, JBoss BRMS. ¿Es imperativo el uso de servidores de aplicaciones tradicionales en la plataforma? ¿Dicho servidor de aplicaciones podría ser reemplazado por servicios de nube en modo PaaS basados en lenguajes abiertos (JAVA, .NET, PHP, etc)?	El interesado podrá definir la arquitectura que considere más adecuada para aprovechar los recursos disponibles en la nube, cumpliendo con los requerimientos establecidos



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
314	Debido a la criticidad de la información que maneja la DIAN, que podría ser catalogada de tipo "seguridad nacional", la nube principal o secundaria debe adoptar las certificaciones DoD SRG IL6 y la Intelligence community directive (ICD 503)?	Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes y las condiciones de seguridad de la información pertinentes. Sin embargo se precisa que las especificaciones para el proveedor de multinube no hacen parte del presente RFI sino del de multinube híbrida publicado en la página del Fondo DIAN
315	Debido a el nivel de disponibilidad que solicita la DIAN, se hace necesario tener un data center geográficamente distribuido en diferentes continentes para cumplir con requerimientos técnicos planteados en el RFI?	Para el RFI no se establece un requerimiento en ese sentido, se recomienda revisar los requerimientos tecnológicos establecidos en el numeral 3.2.3.
316	Se recomienda utilizar las capacidades nativas de administración y seguridad SAAS Office 365 y que permite integrar otro tipo de soluciones SAAS que tenga la entidad	El interesado podrá proponer la arquitectura y herramientas que considere podrán dar cumplimiento a los requerimientos en respuesta al RFI



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
317	Tal como plantea Colombia Compra Eficiente en su proceso de nube publica version 3, debería la nube principal o secundaria adoptar al menos una de las siguientes certificaciones internacionales dadas al Cloud Service Provider: Cloud Security Alliance (CSA), FedRAMP o ISAE 3402.	Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes y las condiciones de seguridad de la información pertinentes. Sin embargo se precisa que las especificaciones para el proveedor de multinube no hacen parte del presente RFI sino del de multinube híbrida publicado en la página del Fondo DIAN
318	En el proceso de CCE nube publica 3 explica que los proveedores de nube deben tener al menos 6 centros de datos en América y 7 fuera de América, aplica para este proceso?	Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes y las condiciones de seguridad de la información pertinentes. Sin embargo se precisa que las especificaciones para el proveedor de multinube no hacen parte del presente RFI sino del de multinube híbrida publicado en la página del Fondo DIAN
319	Cual es la cronología prevista para la ejecución de los distintos RFIs, dada la dependencia de componentes entre los mismos	Los RFI permitirán hacer las definiciones técnicas y establecer aspectos específicos de los procesos y su revisión para la determinación de cronología y otros aspectos serán realizada internamente.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
320	En caso de requerirse roles que no se encuentran disponibles localmente en el país, podemos contar con el soporte offshore?	"Los ambientes de desarrollo, pruebas y aseguramiento de calidad se implementarán sobre nubes públicas. Dado que se prevé que la ejecución del proyecto se realizará desde el año 2022, se espera una mayor normalidad en las condiciones de movilidad. La definición base es que el equipo de trabajo este ubicado localmente. Sin embargo, en el Plan de Gestión del Equipo de Trabajo se establecerán las condiciones específicas de ubicación analizando conjuntamente con la DIAN y en función de las responsabilidades de los diferentes roles, para los casos en que a juicio de la DIAN no resulte imperativa la presencialidad, se aceptará la ubicación remota del recurso."
321	Para uso de dispositivos móviles se tiene definidas las versiones mínimas sobre las que se deben ejecutar las aplicaciones tanto en Android como iOS?	Se deberá soportar las últimas versiones vigentes y con soporte del fabricante, al momento de entrada en producción de la solución
322	En cuanto a los navegadores soportados y las versiones de los mismos se tiene una deficiencia al respecto?	Ver respuesta a la pregunta 297



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
323	En la etapa de investigación previo al diseño visual y UX se deberá considerar realizarlo de manera remota debido a las complicaciones de movilidad por pandemia. Existe alguna definición sobre las herramientas que se deben utilizar?	Se determinarán por parte de la entidad las herramientas de comunicación y colaboración con el equipo de trabajo durante la etapa de planificación del proyecto.
324	El cliente ha considerado implementar una solución del tipo CDN que permita albergar imágenes, scripts, CSSs y demás componentes estáticos para su reutilización?	El interesado podrá definir la arquitectura que considere más adecuada cumpliendo con los requerimientos establecidos
325	En tema de reutilización visual y componentes de frontend. El cliente ha considerado hacer uso de un sistema de diseño (Design System) que permita la reducción de costos, reutilización de componentes, aceleración del proceso de desarrollo y mejora de la experiencia de usuario?	El interesado podrá definir las metodologías adecuadas para el diseño de experiencia de usuario, en alineación con los lineamientos de la entidad
326	En caso de ser considerados para siguientes fases del proceso, solicitamos amablemente a la DIAN, poner a consideración las siguientes cláusulas legales. Aclaración/Sugerencia: - Confidencialidad bilateral: Obligaciones de Confidencialidad y No Uso. La "Parte Receptora" reconoce y acuerda mantener la confidencialidad de la Información Confidencial (según se define en adelante) suministrada por la otra parte, la "Parte Divulgadora" en virtud del presente contrato. La Parte Receptora no divulgará, ni diseminará la Información Confidencial de la Parte Divulgadora a ninguna persona	Gracias por la observación. Dentro de las condiciones contractuales que se comunicarán en el eventual proceso de selección se señalarán las condiciones de confidencialidad y se revisará la sugerencia efectuada



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>distinta de los empleados, agentes, contratistas, subcontratistas y licenciarios de la Parte Receptora o sus afiliadas, que deban tomar conocimiento de la misma para asistir a la Parte Receptora en el cumplimiento de sus obligaciones, ni tampoco permitirá a la Parte Receptora ejercer sus derechos bajo el presente Contrato. Asimismo, la Parte Receptora (i) tomará todas las medidas necesarias para evitar el acceso no autorizado a la Información Confidencial de la Parte Divulgadora, y (ii) no utilizará la Información Confidencial de la Parte Divulgadora, ni autorizará a otras personas o entidades a utilizar la Información Confidencial de la Parte Divulgadora, para cualquier fin distinto del cumplimiento de sus obligaciones o el ejercicio de sus derechos conforme a este contrato. Según se utiliza en el presente, “medidas razonables” significa toda medida que una parte adopte para proteger su propia información confidencial y propietaria de naturaleza similar; medidas que en ningún caso serán menos que la norma de cuidado razonable. Las partes acuerdan dejar expresa constancia que las obligaciones indicadas en el párrafo anterior, también afectan y obligan a los trabajadores de la parte receptora, siendo responsable éste último de su estricto cumplimiento.</p> <p>Para los efectos de este contrato, se entenderá en términos generales que constituye “Información Confidencial”, toda documentación, negocio y operaciones, prácticas de mercado, actividades comerciales, planes o información legal, contable, financiera o de cualquier clase, respecto de cada parte o sus socios, incluyendo todas las notas, análisis, recopilaciones, estudios, interpretaciones u otros</p>	



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>documentos que hayan sido preparados por los directivos de EL CONTRATISTA o sus asesores sobre la base del resto de la Información Confidencial a que se haya accedido y/o puesto a su disposición.</p> <p>Para los efectos de este Acuerdo, no se entenderá como "Información Confidencial" únicamente la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">-- La información que sea pública o llegue a estar disponible para el público, por causa distinta al incumplimiento o infracción del presente Acuerdo por parte del Interesado o sus representantes;-- La información que haya sido entregada al Interesado o sus representantes, por un tercero ajeno a las Partes de este contrato, que tenga el derecho legal a entregarla y a hacer uso de ella;--La información que actualmente o en el futuro sea desarrollada por la parte receptora en forma independiente de cualquier entrega de Información Confidencial, protegida de acuerdo a este contrato; <p>La información cuya divulgación haya sido requerida por una autoridad debidamente facultada por la ley o producto de un procedimiento judicial o administrativo, pero sólo dentro de los límites de dicho requerimiento; y</p> <ul style="list-style-type: none">--La información cuya publicación o divulgación haya sido aprobada por escrito por los representantes de la parte divulgadora. <p>Las obligaciones de la Parte Receptora conforme al presente Acuerdo, se mantendrán incluso finalizado el presente contrato.</p>	
327	En caso de ser considerados para siguientes fases del proceso, solicitamos amablemente a la DIAN, poner a	Las consideraciones son pertinentes y así están orientadas en el numeral 3.6 Propiedad Intelectual de la Especificación, para cuando se



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>consideración las siguientes clausulas legales.</p> <p>Aclaración/Sugerencia: Propiedad Intelectual Pre Existente: EL CONTRATISTA retienen todo título, propiedad y otro derecho de propiedad intelectual de y en relación con todos los códigos, diseños, ideas, know-how, metodologías, tecnologías, aplicaciones, procesos, técnicas y materiales de documentación de Software de propiedad provista por esta Parte para la ejecución del presente servicio y que existían antes del Contrato y cualquier modificación, mejora o trabajos derivados de los mismo. Toda la información, documentación, datos y otros materiales desarrollados, creados o suministrados exclusivamente por EL CONTRATISTA en relación con sus obligaciones conforme a este contrato seguirán siendo propiedad de EL CONTRATISTA.</p> <p>Está absolutamente prohibido apropiarse, incorporar o hacer uso de cualquier forma de estos títulos, derechos, y/o conocimientos, ni traspasar a terceros sin la autorización previa de EL CONTRATISTA, incluso una vez terminado el presente contrato.</p>	<p>trata de una solución pre existente con derechos de autor previamente registrados. Para el caso de un desarrollo a la medida las condiciones son las que se incluyen en el numeral 3.6</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
328	<p>En caso de ser considerados para siguientes fases del proceso, solicitamos amablemente a la DIAN, poner a consideración las siguientes clausulas legales. Aclaración/Sugerencia: Limitación a la responsabilidad: Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por ningún daño especial, incidental, indirecto (incluyendo lucro cesante y daño moral), ya sea en forma contractual, extracontractual o según otras teorías de la ley, aun cuando dicha otra parte hubiera sido informada de la posibilidad de tales daños. La responsabilidad total y acumulativa de cualquier de las Partes emergente o relacionada con el presente Contrato no superará el 100% del monto total efectivamente facturado y pagado al CONTRATISTA bajo este contrato en el período de doce (12) meses anteriores a la fecha de ocurrencia del hecho que generó la responsabilidad.</p>	<p>Gracias por la observación. Dentro de las condiciones contractuales que se comunicarán en el eventual proceso de selección se señalarán las condiciones de limitación de responsabilidad y se revisará la sugerencia efectuada</p>
329	<p>En caso de ser considerados para siguientes fases del proceso, solicitamos amablemente a la DIAN, poner a consideración las siguientes clausulas legales. Aclaración/Sugerencia: Modelo de Prevención del Delito LATAM : EL CLIENTE reconoce y acepta que es política escrita y establecida por EL CONTRATISTA la adhesión y acatamiento a la normativa internacional vigente relacionada con las disposiciones establecidas en la FCPA-EEUU (1977) y la Briverty Act (2011). Asimismo EL CONTRATISTA está</p>	<p>Gracias por la observación. Dentro de las condiciones contractuales que se comunicarán en el eventual proceso de selección se señalarán las condiciones relacionadas con prácticas fraudulentas y otros aspectos. Se revisará la sugerencia efectuada</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>comprometida con la aplicación y difusión de todos los principios y normas tendientes a la lucha en contra del Cohecho a funcionario público nacional y extranjero, Lavado de Dinero y Financiamiento de Terrorismo. De acuerdo a lo anterior EL CLIENTE certifica y declara que no tomará acción alguna que constituya una contravención, o involucre a EL CONTRATISTA en la contravención de las leyes internacionales vigentes en la materia, en ninguna jurisdicción en la que en función del presente acuerdo, preste sus servicios.</p> <p>En consecuencia EL CLIENTE, no podrá dar, prestar, pagar, prometer, ofrecer, o autorizar el desembolso, directa o indirectamente a través de terceros, de cosa alguna de valor o pagos a cualquier "Funcionario Público nacional o extranjero" con el propósito de persuadir a que dicho funcionario ayude a EL CONTRATISTA o a alguna otra persona a obtener ventajas indebidas. EL CLIENTE declara que cualquier acción que se entienda en este sentido será de absoluta responsabilidad y una causal de terminación inmediata del contrato, sin perjuicio de los pagos o indemnizaciones para EL CONTRATISTA por la terminación realizada en estos términos.</p> <p>EL CLIENTE declara que a la fecha de suscripción del presente contrato, ningún Funcionario Público se encuentra asociado ni posee interés alguno, ya sea directo o indirecto con EL CLIENTE, ni posee interés legal ni beneficio alguno en el presente contrato ni de los pagos a ser realizados por EL CONTRATISTA bajo el mismo. En razón de lo anterior, cualquier antecedente del cual tomen conocimiento EL CLIENTE y que diga relación con estos delitos, deberán ser</p>	



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	comunicados formal e inmediatamente a EL CONTRATISTA por medio de su Contraparte definida en el Contrato.	
330	<p>En caso de ser considerados para siguientes fases del proceso, solicitamos amablemente a la DIAN, poner a consideración las siguientes cláusulas legales.</p> <p>Aclaración/Sugerencia: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:</p> <p>En caso de que la información que se emplee o sea conocida en desarrollo del presente contrato, incluya datos personales o datos sensibles en los términos de la Ley 1581 de 2012, sobre Protección de Datos Personales de Colombia, del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (UE) 2016/679 ("GDPR") y de más normas concordantes, la Parte que divulgue la información deberá dar a conocer a la otra Parte su Política sobre Tratamiento de Bases de Datos Personales y autorizaciones obtenidas de sus titulares, especificando los fines para los cuales recabó dichos datos.</p> <p>Con ocasión a la ejecución del presente contrato, las Partes reconocen que se podrá recopilar, registrar, organizar, estructurar, conservar, adaptar, modificar, extraer, consultar, comunicar, difundir, compartir, suprimir o eliminar; información personal de naturaleza privada, semiprivada y sensible, así como información comercial, técnica, administrativa y financiera.</p> <p>Ambas Partes garantizan que los titulares de los datos personales o datos sensibles que transmitan a la otra Parte han autorizado el tratamiento de los mismos de conformidad con la ley, y se obligan a utilizar dicha información exclusivamente para el cumplimiento del</p>	<p>Gracias por la observación. Dentro de las condiciones contractuales que se comunicarán en el eventual proceso de selección se señalarán las condiciones sobre tratamiento de datos personales. Se revisará la sugerencia efectuada</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>objeto del presente Contrato, dado que cualquier uso distinto al antes indicado les queda estrictamente prohibido, salvo que resulte aplicable alguna de las excepciones previstas en la ley. Las Partes tratarán los datos personales únicamente de conformidad con los fines para los que los titulares de la información lo hayan autorizado.</p> <p>Cada Parte manifiesta y garantiza a la otra, que cuenta con los mecanismos y procedimiento necesarios para proteger los datos personales con niveles de seguridad que se ajustan al nivel de sensibilidad de la información recibida.</p> <p>Igualmente, la Parte receptora de la información se compromete a adoptar las medidas necesarias para que sus empleados y contratistas cumplan con estrictos estándares de confidencialidad, en relación con la información compartida.</p> <p>Las Partes de común acuerdo se comprometen a cuantas obligaciones les sean legalmente exigibles, de acuerdo a la normativa o reglamentos vigentes sobre el tratamiento de datos personales, dejando en todo momento indemne a la otra parte de cuantas reclamaciones, sanciones, violaciones, y demás pudieran derivarse como consecuencia de cualquier incumplimiento unilateral de dichas disposiciones.</p> <p>En particular, se obligan a garantizar a los titulares de los datos personales el pleno ejercicio de sus derechos bajo la legislación aplicable.</p> <p>En caso de que alguna de las Partes se percate de la existencia de un riesgo o una situación real que pudiera implicar alguna vulneración o manejo inadecuado de los Datos Personales que le hayan sido transferidos, ésta deberá poner en conocimiento de la otra parte esta</p>	



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>situación por escrito y en el término máximo exigido por la ley 1581 de 2012 o en su defecto, en el caso de que la legislación aplicable no contemple un plazo, dicha notificación deberá hacerse en el menor tiempo posible desde el conocimiento del hecho. Lo anterior, para efectos de coordinar las acciones necesarias ante la Superintendencia de Industria y Comercio y cumplir con la debida diligencia exigida por la ley respecto a la vulneración de los derechos de los titulares de los Datos Personales.” Cualquier incidente o vulneración deberán ser reportados a ricardo.cucalon@tcs.com y a dpo.latam@tcs.com El Responsable se compromete a asistir al Encargado, para responder a las solicitudes de los titulares de los datos, realizadas en el ejercicio de los derechos reconocidos por la legislación aplicable y por la política de Tratamiento de Datos de TCS, dentro de un plazo razonable que en conjunto establezcan y que deberá ser menor o igual al plazo establecido en la legislación aplicable o en su defecto, en el caso de que la legislación aplicable no contemple un plazo, dicha respuesta deberá hacerse en un periodo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas. Asimismo, El Proveedor en este acto y a la fecha de firma del presente Contrato y el Apéndice conoce los términos, alcances y los fines por los cuales TCS está obligado con los titulares de los datos personales, y que para mejor precisión se establecen y describen den la Política de Privacidad de TCS publicado en: https://www.tcs.com/privacy-policy PARÁGRAFO: Como responsable de la información, la Parte que la divulgue se reserva el derecho en cualquier momento de impedir o prohibir a la otra Parte el uso de los datos</p>	



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	personales compartidos, en cuyo caso la Parte que la reciba deberá cesar inmediatamente su uso y eliminar dicha información o datos de sus registros, una vez reciba la notificación de aviso por escrito.	
331	<p>En caso de ser considerados para siguientes fases del proceso, solicitamos amablemente a la DIAN, poner a consideración las siguientes cláusulas legales.</p> <p>Aclaración/Sugerencia: Covid-19 – Trabajo Remoto</p> <p>Si es requerido o aconsejable debido a la actual crisis de Corona /COVID19 (situación o crisis), el personal utilizado por el TCS, sus filiales o subcontratistas también podrá trabajar en el modelo de Espacio de Trabajo Seguro sin Fronteras ("SBWS"). TCS hará todo lo posible por reducir al mínimo las interrupciones en la prestación de los Servicios causadas por el modelo SBWS. Las Partes colaborarán de buena fe para hacer todos los arreglos necesarios para permitir el suministro de los Servicios en el modelo SBWS y reducir al mínimo cualquier impacto negativo en el desempeño en virtud del presente Acuerdo.</p>	<p>Los ambientes de desarrollo, pruebas y aseguramiento de calidad se implementarán sobre nubes públicas.</p> <p>Dado que se prevé que la ejecución del proyecto se realizará desde el año 2022, se espera una mayor normalidad en las condiciones de movilidad. La definición base es que el equipo de trabajo este ubicado localmente. Sin embargo, en el Plan de Gestión del Equipo de Trabajo se establecerán las condiciones específicas de ubicación analizando conjuntamente con la DIAN y en función de las responsabilidades de los diferentes roles, para los casos en que a juicio de la DIAN no resulte imperativa la presencialidad, se aceptará la ubicación remota del recurso.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
332	En caso de ser considerados para siguientes fases del proceso, solicitamos amablemente a la DIAN, poner a consideración las siguientes clausulas legales. Aclaración/Sugerencia: Cláusula Compromisoria : Se solicita incluir solución de conflictos de manera directa y posterioridad en tribunal de arbitramento a llevarse en la Cámara de Comercio de Bogotá	Gracias por la observación. Dentro de las condiciones contractuales que se comunicarán en el eventual proceso de selección se señalarán las condiciones sobre solución de conflictos. Se revisará la sugerencia efectuada
333	En página 6 - Antecedentes el requerimiento 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.. OBSERVACIÓN: El NGST debe ser desplegada sobre esta plataforma basada exclusivamente en contenedores o se puede proponer una arquitectura de despliegue sobre IaaS o PaaS cumpliendo con la escalabilidad y alta disponibilidad requeridas?	El interesado podrá definir la arquitectura que considere más adecuada cumpliendo con los requerimientos establecidos



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
334	En página 10 - 2 Requerimientos del sistema el requerimiento Implementar el nuevo sistema bajo una arquitectura de nube híbrida que permita flexibilidad, escalabilidad, estabilidad y fácil despliegue de nuevas funcionalidades. OBSERVACIÓN: Con el fin de permitir la participación de diferentes proveedores, sugerimos a la entidad que se permita ofrecer una solución basada en DPA tipo PaaS que permita la flexibilidad, escalabilidad y facilidad de despliegue requeridos por la entidad.	El interesado podrá definir la arquitectura que considere más adecuada cumpliendo con los requerimientos establecidos
335	En página 9 - 2 Requerimientos del sistema el requerimiento Construir un sistema basado en los datos y su flujo a través de un proceso punta a punta, cuyos componentes tecnológicos se encuentren integrados, permitiendo así reducir los costos logísticos y eliminar ineficiencias.. OBSERVACIÓN: De acuerdo con Forrester Research quien afirma: “A medida que las organizaciones emprenden esfuerzos de transformación digital, surge una realización importante: el proceso importa. Las inversiones en experiencias web y móviles hermosamente diseñadas no moverán la aguja a menos que los profesionales de desarrollo y entrega de aplicaciones (AD&D) se aseguren de que los procesos en el back-end se alineen para respaldar una verdadera experiencia de cliente de extremo a extremo”. Es decir que una solución basada en DPA, le permitirá a la entidad contar con la agilidad para implementar los	Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>procesos y para modificarlos de acuerdo con los cambios que se den a nivel de regulación, el monitoreo continuo del proceso para eliminar las ineficiencias y la conectividad con los diferentes componentes de la arquitectura. Por tal razón sugerimos a la entidad que se definan requerimientos técnicos específicos con los que debe cumplir la plataforma DPA, con el fin de asegurar que la entidad adquiere una solución robusta para la automatización digital de todos sus procesos.</p>	
336	<p>En página 9 - 2 Requerimientos del sistema el requerimiento Facilitar el análisis de la información transaccional y generar tableros de control, para así poder gestionar los riesgos eficientemente de forma integrada y coordinada con las políticas de riesgo institucional, emitiendo alertas en tiempo real y permitiendo modificar en línea la parametrización del sistema ajustando los umbrales de riesgo definidos. OBSERVACIÓN: Es parte del alcance de esta solución, la generación de los tableros de control para el análisis de la información? Que tipo de indicadores e informes se deben generar?</p>	<p>Los tableros e indicadores deben hacer parte de la solución, independientemente si se decide realizar análisis independientes de otro tipo. Los indicadores esperados deben ser de negocio y operativos.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
337	En página 27 - 2.2.1.3 Integración nativa el requerimiento El sistema que se construya o adapte debe permitir la integración con las siguientes plataformas de código abierto o equivalentes: JBoss EAP, JBoss Web Server, JBoss BRMS.. OBSERVACIÓN: Por favor nos pueden aclarar este requerimiento en cuanto a que se quiere decir con integración con las plataformas mencionadas de código abierto? Es decir se requiere integración con aplicaciones que actualmente tienen la DIAN y están desplegadas sobre este tipo de plataformas?.	La interpretación es que se requiere soportar estas plataformas por si eventualmente es necesario integrar alguna aplicación que actualmente tenga la DIAN.
338	En página 24 - 3.1.7. Generalidades el requerimiento Realizar ajustes, cambios y nuevos flujos de proceso de manera ágil sin afectar la operación. OBSERVACIÓN: De acuerdo con este requerimiento, solicitamos amablemente a la entidad que indique que la solución debe contar con un modelar de procesos basado en BPMN y un diseñador de formularios low code completamente integrado, de tal manera que la modificación y/o creación de nuevos procesos se pueda realizar de manera ágil sin afectar la operación.	Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes
339	En página 24 - 3.1.7. Generalidades el requerimiento Interactuar con los sistemas que se requiera, dentro del ecosistema digital de la DIAN.. OBSERVACIÓN: De acuerdo con este requerimiento solicitamos amablemente a la entidad que incluya como parte de los requerimientos de la plataforma DPA, que cuente con conectores listos para usar, que permitan consumir web services, rest, integración con	Se informa que se analizará la viabilidad de la inclusión de los requerimientos señalados garantizando la pluralidad de oferentes



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
340	RPA, integración con herramientas de analítica, firma electrónica entre otros. En página 22 - 3.2.1.3 Integración nativa el requerimiento El sistema que se construya o adapte debe permitir la integración con las siguientes plataformas de código abierto o equivalentes: JBoss EAP, JBoss Web Server, JBoss BRMS.. OBSERVACIÓN: Por favor nos pueden aclarar este requerimiento en cuanto a que se quiere decir con integración con las plataformas mencionadas de código abierto? Es decir se requiere integración con aplicaciones que actualmente tienen la DIAN y están desplegadas sobre este tipo de plataformas?.	Ver respuesta a la pregunta 337
341	En página 30 - 3.2.2.1 Repositorio único de datos - DataR el requerimiento Utilizando una solución de Data Virtualization y elementos de migración tradicional, el PROVEEDOR del Data-R llevará a cabo el proceso de migración de datos de manera ordenada y gradual, garantizando la integridad y la calidad de estos, así como la disponibilidad de la información tanto para los sistemas y aplicaciones tributarias que hoy día consumen y alimentan las diversas fuentes de origen, como para el NSGT. Con la finalidad de utilizar las funcionalidades del Data-R en el desarrollo del proyecto, el PROVEEDOR del nuevo sistema de gestión tributaria se debe coordinar con el encargado del Data-R y la DIAN para realizar la integración de sus directrices, procesos y procedimientos.. OBSERVACIÓN: Cual es la plataforma de Data Virtualization con que cuenta la DIAN?	La plataforma de virtualización será provista por el proveedor de DataR, y será informada en la etapa de planificación del contrato de Servicios Compartidos



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
342	<p>Que mecanismos de integración ofrece esta plataforma de DV para la actualización y consumo de la información?</p> <p>En página 31 - 3.2.2.2 Motores de bases de datos el requerimiento En lo que respecta a los motores de bases de datos relacionales el PROVEEDOR puede elegir entre las siguientes alternativas, en esquema tipo PaaS: Oracle</p> <ul style="list-style-type: none">• SQL Server• Aurora o similar. OBSERVACIÓN: La entidad ya cuenta con este servicio de base de datos tipo PaaS o es el proveedor de la solución quien debe proporcionar este servicio como parte de su solución?	<p>Dado que la solución deberá correr en la nube preferida, deberá utilizar el servicio PaaS disponible según sea. Actualmente la DIAN ya usa BD en modelo PaaS para sus soluciones en Cloud.</p>
343	<p>En página 28 - 2.2.1.5 Middleware el requerimiento En caso de que se defina el uso de motor de reglas y/o interacción con flujos de trabajo estos deben cumplir con la siguiente especificación respectivamente.</p> <ul style="list-style-type: none">• Business Rules Engine que pueda ser implementado utilizando notación DMN/BPMN y que pueda coordinarse, en su caso, con el Workflow Engine elegido.• Workflow Engine que pueda ser implementado utilizando notación BMPN 2.0 y/o WS-BPEL 2.0.. OBSERVACIÓN: Teniendo en cuenta que el NGST, es una plataforma tecnológica de procesos para facilitar y controlar de manera eficiente los procesos tributarios de recaudación de impuestos y derechos, control cambiario, fiscalización y defensa del interés legal; solicitamos a la entidad que se incluya dentro de la arquitectura un componente robusto de	<p>En efecto, se espera contar con una herramienta DPA Líder del mercado</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>DPA, lo que le permitirá a la entidad la automatización eficiente de sus procesos.</p> <p>Por tal razón sugerimos a la entidad, que la solución de DPA debe estar reconocida como líder o challenger en el cuadrante magico de Intelligent Business Process Management Suites de Gartner o en FORRESTER como líder en Digital Process Automation for Deep Deployments; lo anterior con el fin de que la entidad cuente con una plataforma robusta para la automatización de todos sus procesos.</p>	
344	<p>En página 32 - 3.2.2.3 Expediente digital el requerimiento El sistema deberá gestionar Expedientes digitales de conformidad con las reglas de negocio la información.</p> <p>OBSERVACIÓN: La entidad cuenta con un gestor documental para la gestión de los expedientes digitales, se ha contemplado esto como parte de la solución?</p>	<p>Como se menciona en el numeral citado, este componente será construido en conjunto entre el proveedor del DataR en lo referente al almacenamiento, y el proveedor de Servicios Compartidos en cuanto a la lógica del mismo.</p> <p>El proveedor del NSGA debe tener en cuenta que tendrá que interactuar con estos proveedores para realizar la integración de esta funcionalidad en su solución.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
345	En página 33 - 3.2.3. Tecnológicos el requerimiento El PROVEEDOR deberá considerar que la aplicación debe poder ejecutarse en nube pública. Para lo anterior, la DIAN comunicará al PROVEEDOR que resulte adjudicado, una vez firmado el contrato, la decisión respecto de la nube pública en el que deberá ejecutarse el sistema.. OBSERVACIÓN: Para el caso de soluciones basadas en DPA tipo PaaS, puede el proveedor sugerir la nube pública donde se desplegará su solución?	No, la nube publica preferida deberá ser el lugar para desplegar la solución de DPA escogida.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
346	<p>En página 43 - 3.2.5.3 BPMS/DPA el requerimiento Así mismo, el BPMS/DPA deberá informar a la solución de Trámites cuando se configure un nuevo proceso, de forma que los usuarios externos puedan comenzar desde el portal Mi DIAN, cuando a ello tengan acceso.. OBSERVACIÓN: Con el fin de ofrecer a la entidad una solución robusta y reconocida en el mercado, solicitamos amablemente a la entidad que se detallen los requerimientos técnicos mínimos de la solución de DPA requerida para la automatización de los procesos.</p> <p>Como por ejemplo : La plataforma DPA debe contar con conectores para integración nativa con RPA, conectores a herramientas de BI, conector a ECM, SAP, Excel, Redes sociales entre otros.</p> <p>El DPA debe ser una plataforma que permita la implementación agil de procesos basado Low code.</p>	En efecto, se espera contar con una herramienta DPA Líder del mercado



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
347	En página 76 - 3.4.4.4. Fiabilidad el requerimiento El sistema debe cumplir con las definiciones en lo referente a alta disponibilidad (HA) en su esquema de contenedores y escalabilidad, debe contemplarse en las pruebas UAT y paralelo.. OBSERVACIÓN: Teniendo en cuenta que en el mercado existen soluciones robustas que ofrecen alta disponibilidad y escalabilidad, solicitamos amablemente a la entidad que no se limite la participación solo a los oferentes cuyas soluciones se despliegan sobre contenedores y se permita participar a los oferentes que pueden desplegar sus soluciones sobre IaaS o sobre ambientes tipo PaaS.	El interesado puede proponer la arquitectura que considere pertinente como respuesta al RFI buscando la optimización de recursos de nube. La entidad analizará estas recomendaciones buscando que existe pluralidad de oferentes
348	En página 77 - 3.4.4.6. Mantenibilidad el requerimiento Debe cumplir con la arquitectura de microservicios. OBSERVACIÓN: Teniendo en cuenta que en el mercado existen soluciones robustas que ofrecen alta disponibilidad y escalabilidad, solicitamos amablemente a la entidad que no se limite la participación solo a los oferentes cuyas soluciones son basadas en arquitectura de microservicios y se permita la participación de soluciones que permitan la elasticidad y escalabilidad en Cloud en otras arquitecturas.	Ver respuesta a pregunta 348



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
349	<p>En página 24 - 3.1.7. Generalidades el requerimiento Generar trazabilidad de todas las operaciones de usuarios internos y externos, permitiendo el control y la optimización de los tiempos de despacho. OBSERVACIÓN: Teniendo en cuenta este requerimiento, solicitamos a la entidad que se incluya lo siguiente, como parte de los requerimientos del sistema: El sistema debe permitir el control de los SLA de cada una de las actividades del proceso y contar con una herramienta tipo BAM para el monitoreo de los procesos y las actividades.</p>	<p>Se considerará que el control y optimización de los tiempos de despacho, considere el control de los SLA de cada una de las actividades del proceso. El monitoreo de los procesos y las actividades podrá realizarse con cualquier tipo de herramienta que lo permita.</p>
350	<p>En página 22 - 3.2.1.5 Middleware el requerimiento Business Rules Engine que pueda ser implementado utilizando notación DMN/BPMN y que pueda coordinarse, en su caso, con el Workflow Engine elegido.. OBSERVACIÓN: Es posible incluir un BRMS que cuente con una notación diferente a DMN, pero que cumpla con la robustez requerida para la solución?</p>	<p>Para la entidad es importante la compatibilidad con la notación DMN/BPMN tanto como la robustez de la solución. No se acepta la observación.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
351	<p>En página 22 - 3.2.1.5 Middleware el requerimiento Para las dos herramientas se tienen dos escenarios posibles, uno que la herramienta sea de uso exclusivo para el sistema de gestión tributaria y que el PROVEEDOR la suministre y construya la integración y dos que sea una herramienta común para todos los sistemas de la nueva plataforma DIAN, sea provista por la DIAN y el PROVEEDOR solo construya la integración. La decisión de cual opción implementar se tomará en todo caso antes del inicio del proyecto y le será comunicada al PROVEEDOR..</p> <p>OBSERVACIÓN: Teniendo en cuenta que el NGSA, 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.</p> <p>Por tal razón sugerimos a la entidad, que la solución de DPA debe estar reconocida como líder o challenger en el cuadrante magico de Intelligent Business Process Management Suites 2019 de Gartner o en FORRESTER como líder en Digital Process Automation for Deep Deployments (2019).</p>	En efecto, se espera contar con una herramienta DPA Líder del mercado



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
352	En página 68 - 3.4.1.4.Fiabilidad: el requerimiento El sistema debe cumplir con las definiciones en lo referente a alta disponibilidad (HA) en su esquema de contenedores y escalabilidad, debe contemplarse en las pruebas UAT y paralelo.. OBSERVACIÓN: Teniendo en cuenta que en el mercado existen soluciones robustas que ofrecen alta disponibilidad y escalabilidad, solicitamos amablemente a la entidad que no se limite la participación solo a los oferentes cuyas soluciones se despliegan sobre contenedores y se permita participar a los oferentes que pueden desplegar sus soluciones sobre IaaS o sobre ambientes tipo PaaS.	Ver respuesta a pregunta 347
353	En página 37 - 3.2.5.3 BPMS/DPA el requerimiento Así mismo, el BPMS/DPA deberá informar a la solución de Trámites cuando se configure un nuevo proceso, de forma que los usuarios externos puedan comenzar desde el portal Mi DIAN, cuando a ello tengan acceso.. OBSERVACIÓN: Cuales son los requerimientos técnicos que debe cumplir el BPMS/DPA?	De soportar BPMN 2.0 y DMN 1.0 como mínimo, ser ofrecido en modo contenerizado o como servicio PaaS en la nube preferida, soportar IA y RPA, estar integrada con el motor de eventos, ejecutar modelos ML y DL nativos y externos, uso de DMS para reglas complejas no procesables con DMN.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
354	En página 69 - 3.4.1.5.Mantenibilidad: el requerimiento Debe cumplir con la arquitectura de microservicios. OBSERVACIÓN: Teniendo en cuenta que en el mercado existen soluciones robustas que ofrecen alta disponibilidad y escalabilidad, solicitamos amablemente a la entidad que no se limite la participación solo a los oferentes cuyas soluciones son basadas en arquitectura de microservicios y se permita la participación de soluciones que permitan la elasticidad y escalabilidad en Cloud en otras arquitecturas.	Ver respuesta a la pregunta 348
355	En página 20 - 3.2.1. Aplicación el requerimiento Se debe considerar el uso de una herramienta de BRMS (Business Rule Management System/ motor de reglas) para almacenar, administrar y consumir las reglas de negocio y así poder relacionarlas con los datos de las operaciones y definir el comportamiento del sistema. OBSERVACIÓN: Teniendo en cuenta que la plataforma DPA debe ser una plataforma robusta para la automatización de los procesos de la entidad, sugerimos amablemente que se indique el DPA debe contar con un motor de reglas completamente nativo.	Aunque el DPA debe soportar como mínimo notación DMN y soportar esquemas nativos de IA, debe integrarse adicionalmente con el DMS para escenarios complejos de reglas de negocio que requieran ser mantenidos ágilmente en lenguaje natural por los usuarios finales.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
356	<p>En página 33 - 3.2.4.1 Sistemas de Identidades el requerimiento Los servicios compartidos consumirán un servicio común que garantizará la existencia de un repositorio central único para el manejo y control de las identidades internas principalmente e identidades externas, llamado Directorio de Identidades, provisto por la DIAN. OBSERVACIÓN: Cual es el protocolo utilizado por el proveedor de identidades de la DIAN: OAuth2.0, SAML, WS-federation?</p>	Ver respuesta a pregunta 38
357	<p>En página 37 - BPMS/DPA el requerimiento el BPMS/DPA deberá informar a la solución de Trámites cuando se configure un nuevo proceso, de forma que los usuarios externos puedan comenzar desde el portal Mi DIAN, cuando a ello tengan acceso.. OBSERVACIÓN: En la solución de tramites estara la lista de procesos que pueden ser iniciados por un usuario de acuerdo a la configuración que se tenga según el tipo de usuario y a partir de esto se van a iniciar los diferentes procesos en el DPA, en donde se orquesta todo el flujo de trabajo, los participantes del proceso y la integración con los sistemas involucrados en el proceso.</p> <p>Por favor nos pueden confirmar si nuestro entendimiento es correcto?</p>	Ver respuesta a la pregunta 14



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

358

¿Cuáles son los sistemas externos a la DIAN a los que se menciona se requiere acceso, especialmente en RFI Aduanero?

Como mínimo, las entidades que figuran en la ventanilla única de comercio exterior (mincomercio, minenergía, minambiente, mintransporte, cancillería, minagricultura, mindefensa, minjusticia, superintendencia de industria y comercio, policía nacional, supervigilancia, agencia nacional de hidrocarburos, autoridad nacional de licencias ambientales, agencia nacional de minería, servicio geológico colombiano, fondo nacional de estupefacientes, autoridad nacional de agricultura y pesca, instituto colombiano agropecuario, indumil e instituto nacional de vigilancia de medicamentos y alimentos), la agencia nacional de infraestructura, la DIMAR, la contraloría, la procuraduría, la base de datos de deudores morosos, la registraduría nacional del estado civil, la dirección nacional de derecho de autor y las cámaras de comercio, y los usuarios aduaneros (puertos, aeropuertos, depósitos, centros de distribución logística internacional, zonas francas, etc.). No obstante, el sistema debe tener adaptabilidad para añadir cuantas entidades o usuarios se requieran respecto del consumo de información de otros sistemas. Por otro lado, la DIAN será quien adelante las gestiones que sean necesarias, tales como acuerdos intergubernamentales, que permitan la interoperabilidad. Lo anterior, sin perjuicio de que el proveedor se reúna con las áreas de tecnología de las entidades o usuarios para identificar las compatibilidades tecnológicas o cualquier asunto de esta índole que deba tenerse en cuenta para interoperar y desarrollar el NSGA.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021

Servicios compartidos

Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN

Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
359	¿La gestión del riesgo se espera en el mismo sistema?	La gestión del riesgo deberá ser gestionada utilizando el módulo de riesgos, el cual se apoya en el DMS para evaluar y tomar decisiones complejas al momento de determinar riesgos.
360	¿La mesa de servicio se ha pensado en un sólo canal de atención como el telefónico o se requieren canales presenciales, chat, otros? ¿El alcance requeriría mantenimiento, soporte técnico sólo a la(s) solución(nes) entregada(s)? ¿Cuál es la cantidad de tickets / solicitudes de servicio que se manejan en un día?	Se deben considerar los diferentes canales que sea factible y conveniente utilizar para el soporte. El alcance del mantenimiento y soporte técnico es sobre las soluciones entregadas. La cantidad de tickets actual no es referencia dado que esta dependerá de la calidad de la solución y de la calidad del servicio de capacitación y gestión del cambio del proveedor
361	¿Los únicos componentes parametrizables serían reglas de negocio adicionales para nuevas regulaciones? ¿Cuál es el nivel de adaptabilidad esperado (%)?	Las nuevas regulaciones son solo una de las razones por las que se deben cambiar las reglas de negocio, se espera contar con un alto nivel de adaptabilidad
362	¿En canales de atención presencial, qué pasa con los documentos físicos que se reciben, cómo deben hacer parte y/o cómo se integran a los sistemas? ¿Existe un proceso de digitalización?	Si, se debe seguir la recepción y digitalización de los documentos para que puedan ser accedidos desde otros sistemas.
363	¿El código fuente es un entregable obligatorio?	Si, en las condiciones que se definen en el numeral 3.6 Propiedad intelectual.
364	¿Cuál es el número total de Clientes / Suscriptores, Usuarios Internos y Agentes?	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
365	¿Cuántos rol Auditor se estima que deban gestionarse al mes?	Se estima que se requieren alrededor de 90 roles
366	¿Cuáles son los diferentes tipos de clientes/cuentas que se mantendrán en el sistema?	Revisar respuesta a pregunta 12
367	¿Cuáles son los diferentes canales que se utilizan actualmente y qué nuevos canales se tiene planeado agregar? ¿Esto es necesario para comprender el alcance de la integración de canales para el sistema CRM?	Ver respuesta 86
368	¿El canal CRM también estará expuesto a usuarios externos? (usuarios de terceros o socios)	El CRM debe ser una herramienta tanto interna como externa.
369	¿El sistema de gestión y programación de citas es independiente del sistema CRM o se espera que se proponga junto con CRM?	Se espera que el sistema de gestión de citas se incluya dentro de la propuesta del CRM
370	¿Cuál será el protocolo de integración entre el repositorio central de datos y el sistema CRM?	Las características técnicas de integración se definirán del la etapa de entendimiento y diseño
371	¿Cuál es el flujo de trabajo de aprobación existente? ¿Cuántos niveles existen actualmente?	Esta información se proporcionará en la etapa de entendimiento y diseño
372	¿Cuántos años anteriores y7o cuánto pesa la data que se migrará al nuevo CRM propuesto? ¿Es solo data o se requieren adjuntos de algún formato específico?	Esta información se proporcionará en la etapa de entendimiento y diseño



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
373	¿Por favor explicar qué se entiende por gestión del conocimiento contextual?	Se refiere a que el componente CRM debe tener la capacidad de presentar información relevante en el contexto que se esté utilizando (ej. si está registrando una queja, mostrar información de cuantas quejas ha interpuesto en el ultimo tiempo. Si está en un trámite tributario mostrar información de cumplimiento en la presentación y pago de tributos pasados, etc.)
374	¿Existe un canal de autoatención externo para los clientes finales?	Ver respuesta a pregunta 86
375	¿Cuál es el modelo de implementación preferido, en la nube privada, en la nube pública o en las instalaciones?	El esquema de multinube definido implica que los sistemas misionales operen en una nube pública preferida, que tengan servicios complementarios en otras nubes públicas si así se requiere y que tengan su esquema de respaldo en la nube privada y en el esquema de bóveda de información.
376	¿La DIAN adquirirá la infraestructura de terceros de hardware / software?	La infraestructura necesaria que está a cargo de la DIAN se aprovisionará a través del proveedor del servicio de multinube



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
377	¿Los tiempos de implementación están soportados con estudio previo y cuál es la razón por la cual Servicios compartidos en menor que los otros proyectos si en el papel el alcance podría ser mayor?	Como parte del RFI se espera que el interesado revise el plan de trabajo propuesto y en caso que lo considere necesario indica observaciones o recomendaciones para optimizarlo. Por otra parte, se considera que servicios compartidos cuenta con elementos transversales que necesitarán tanto el NSGT como el NSGA durante la implementación, por eso los tiempos son más cortos.
378	Para llegar a estimar el esfuerzo es necesario conocer el detalle de los Submódulos y tareas que ellos contengan.	Ver respuesta a pregunta 40
379	En vista de que las soluciones son transaccionales y que es requerida una etapa de trabajo en paralelo, se debe redefinir y acordar la forma de asegurar el resultado esperado por la entidad ya que el paralelo propuesto quizá requiera un alto componente operativo para llevarlo a cabo.	Se considerarán en el Plan de Implementación diferentes alternativas para el paralelo en cuanto al alcance funcional del mismo así como en la estrategia a utilizar (paralelo pasivo o paralelo activo)
380	Generales Todo debe ser integrado con DATAR, Es decir esto sera un condicional para el resto de proyectos?	Ver respuesta a pregunta 309
381	General El servicio se puede prestar de manera remota?	No se han definido restricciones en ese sentido, sería necesario presentar en la respuesta al RFI cómo se daría cumplimiento a todos los requerimientos con el esquema ofrecido.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
382	3.3.1.8. Soporte y mantenimiento Por favor confirmar si el soporte corresponde a tercer nivel y el horario del servicio es 7X24?	Ver respuesta a la pregunta 168
383	3.3.3.6. Pruebas de aceptación de usuario (UAT). Por favor confirmar si las pruebas de aceptación las ejecutara la DIAN o serán responsabilidad del proveedor?	La ejecución de pruebas de Aceptación del Usuario serán de tipo ALFA, ejecutadas de manera conjunta entre los usuarios y el personal del proveedor. La gestión de dichas pruebas será responsabilidad del proveedor
384	3.3.1.8. Soporte y mantenimiento Por favor confirmar si el soporte corresponde a tercer nivel y en que horario se debe prestar el servicio?	Ver respuesta a pregunta 168
385	Implementar el portal Mi DIAN ¿Cuántos contribuyentes están registrados actualmente?	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12
386	Implementar el portal Mi DIAN ¿Cuántos contribuyentes esperan tener en el nuevo portal Mi DIAN?	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12. No obstante, el crecimiento esperado de contribuyentes en nuevo portal se estima en un 10% anual.
387	Implementar el portal Mi DIAN ¿Desde que países ingresan los usuarios?	Se informa que el ingreso es global
388	Implementar el portal Mi DIAN ¿Que idiomas debe soportar?	Se informa que el portal tributario debe configurarse y sin limitarse a idiomas tales como: español, inglés, y los demás idiomas regionales que requiera la entidad.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
389	3. Requerimientos del sistema Implementar un CRM ¿Ya tienen definido el CRM?	Se informa que no cuenta con un sistema de CRM, por lo tanto este debe ser diseñado e implementado de acuerdo a los requerimientos de la entidad.
390	3. Requerimientos del sistema Implementar un servicio de autenticación ¿La identidad del usuario externo se validará con algún sistema existente en la DIAN que tenga los usuarios?	Ver respuesta a la pregunta 84
391	3. Requerimientos del sistema Implementar un servicio de gestión de trámites digitales ¿Podemos tener detalles de los trámites a implementar?	El PROVEEDOR deberá configurar o integrar todos los trámites que tenga vigentes la DIAN y, que sean especificados en la etapa de Entendimiento y diseño.
392	3. Requerimientos del sistema Integrar los trámites y servicios con los que cuenta actualmente la DIAN ¿Podemos tener detalles de los trámites a integrar?	Ver respuesta a la pregunta 3
393	3. Requerimientos del sistema Implementar el componente de servicios de interoperabilidad ¿Podemos tener detalles del Marco de interoperabilidad de la DIAN?	Ver respuesta a la pregunta 131
394	3. Requerimientos del sistema Implementar el DMS (Decision Management System) de la DIAN ¿Se tiene definida alguna plataforma?	Ver respuesta a la pregunta 190



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
395	3. Requerimientos del sistema Implementar un servicio de pagos ¿Se tiene definido la plataforma de pagos a integrar?	Ver respuesta a la pregunta 20 y 112
396	3. Requerimientos del sistema Integrar las soluciones compartidas de notificaciones, comunicaciones, firma electrónica de la DIAN ¿Podemos tener detalles de las integraciones?	Ver respuesta a pregunta 23
397	3.1. Requerimientos funcionales Soportar la totalidad de los procesos tributarios, aduaneros y cambiarios. ¿Cuales son estos procesos? ¿Podemos tener detalles?	Ver respuesta a la pregunta 204
398	3.1. Requerimientos funcionales Implementar y gestionar efectivamente controles específicos en procesos críticos ¿Que tipo de controles?	Los controles específicos serán establecidos en la etapa de entendimiento y diseño. Ver Anexo 2. Diseño ejecutivo del NSGT y Anexo 5. Diseño ejecutivo del NSGA que se adjunta al presente documento de respuestas.
399	3.1. Requerimientos funcionales Implementarse en toda la organización de manera simultánea. Por favor aclarar a que se hace referencia?	Ver respuesta a la pregunta 47
400	Generar servicios automáticos para conexión con terceros públicos y privados ¿Qué tipo de servicios automáticos?	Se refiere a servicios que no requieren mayor interacción de los usuarios



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
401	Multicanalidad Dado que el portal web de la Dian debe contar con la versión web y la versión móvil, por favor indicar que funcionalidades se deben habilitar en la versión móvil.	Estas definiciones se harán en la etapa de diseño e implementación
402	Implementar el portal Mi DIAN ¿Para el canal móvil se espera una aplicación nativa o es la aplicación web responsive?. En caso de ser nativa se tiene algún tipo de tecnología identificada para implementar esta App móvil o es a libre proposición por parte del proveedor?.	Ver respuesta a la pregunta 212
403	Material de ayuda ¿Se espera que se construya como parte del proyecto?	Ver respuesta a pregunta 6
404	Generales ¿Cuál es la plataforma de interoperabilidad con la que cuenta actualmente la DIAN?	Ver respuesta a la pregunta 131



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
405	Terceros ficticios y operaciones dummy Se entiende que estas operaciones no hacen parte del alcance de este proyecto, por favor confirmar.	Según lo expresado en el numeral 3.2.3.1.6 Monitoreo. "Se deben considerar varios niveles y presentarlos con el concepto de dashboards de fácil lectura y generación de alertas vía correo electrónico, SMS, Whatsapp a los responsables de cada nivel, como mínimo debe cubrir: ... -Terceros ficticios y operaciones dummy: Ejecutadas por un robot con periodicidad y volumen, que no riñan con el rendimiento del sistema, pero que permitan determinar si está funcionando adecuadamente de cara a los usuarios finales, este tipo de servicio es contratable."
406	el proceso de gestión del cambio se dará por aceptado cuando el equipo de trabajo de la DIAN esté en capacidad de atender nuevos desarrollos y soportar la operación de forma autónoma ¿El equipo de la DIAN tiene experiencia en las tecnologías solicitadas o se requiere aparte de la entrega incluir entrenamientos en las tecnologías y productos que se utilicen?	Se requiere incluir entrenamiento en las tecnologías y productos. Ver respuesta pregunta 270
407	El PROVEEDOR debe capacitar (en idioma español) y certificar mínimo a 3,000 funcionarios de la entidad ¿Las capacitaciones pueden ser remotas y masivas?	El interesado puede proponer una estrategia que vincule medios virtuales y presenciales, pero garantizando que sean idóneos para los objetivos que se buscan. En la etapa de entendimiento y diseño se definir este plan de gestión de cambio.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
408	Soporte y mantenimiento ¿Se espera que se utilice alguna plataforma de la DIAN para registrar los incidentes o se espera que sea la plataforma del proveedor?	Será definida en la etapa de entendimiento, en la cual se puedan consultar en línea y reportar incidentes, problemas, errores, consultas u observaciones, de forma automática para que el equipo implementador revise, resuelva y coloque la propuesta de solución a ser probada y aprobada por los funcionarios que designe la DIAN.
409	Al momento del inicio del proyecto la DIAN definirá la herramienta para la administración de todo el ciclo de vida de las soluciones ¿El proveedor puede sugerir la herramienta o la DIAN definirá esta herramienta por su cuenta?	La herramienta para la administración del ciclo de vida de las soluciones deberá ser considerada por el interesado en este proceso de Servicios Compartidos
410	Los servicios compartidos que forman parte del sistema deben tener un tiempo de respuesta máximo de 500 milisegundos, medidos en el llamado del API Gateway Cuando el servicio depende de otros componentes externos ¿se debe tener en cuenta sólo el tiempo de procesamiento del servicio sin incluir el tiempo de los componentes externos?	No se acepta la solicitud en el sentido de que este tiempo requerido es un máximo y que puede ser variable de acuerdo con cada transacción pero cumpliendo con este tope. Si se presentarán casos excepcionales en los cuáles se justifique técnicamente que no es viable cumplir con este tiempo se debe revisar en conjunto con la interventoría y el equipo de la DIAN, esto deberá ser identificado en la etapa de entendimiento y diseño.
411	3.5. Equipo de trabajo Confirmar si la DIAN espera que el product owner sea un rol que asigne el proveedor o este rol es asignado por la DIAN?	Ver respuesta a pregunta 295



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
412	3.1.2 Sistema CRM Con que sistema de comunicación corporativo y/o de Contac Center cuenta la entidad actualmente	Se informa que el NSGT debe permitir la integración al sistema de call center para efectos de registro y otros. Igualmente el sistema debe dejar preparadas todas las campañas que deban enviarse por distintos canales de atención (telefónico, mensajería de texto, mensajes redes sociales, llamadas outbound entre otros) integrándose con el contratista de call center y debe transaccionar con el sistema para los procesos de atención que se vayan a desahogar vía estos canales. Sistema de comunicación Ver respuesta a pregunta 23
413	3.1.2 Sistema CRM El sistema de comunicación actual cuenta con una API de la cual se puedan extraer los datos necesarios.	Ver respuesta a la pregunta 23
414	3.1.2 Sistema CRM Respetuosamente se solicita aclarar la expresión “Unificación de puntos de contacto digitales”. Se requiere unificar los canales de servicio al cliente y/o la base de datos, o desarrollar un sistema que recopile la totalidad de los datos de los múltiples canales.	Se espera que el usuario final solo debe acceder al portal mi Dian y allí debe tener agregados todos los servicios que requiera.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
415	3.1.2 Sistema CRM Se solicita especificar a la entidad los reportes solicitados (tiempo de respuesta, interacciones abandonadas, agente que contesto, tiempo espera, etc.) para la medición de atención al cliente	Se informa que los reportes, tiempos, interacciones y demás especificaciones a detalle serán entregadas por la entidad en la etapa de diseño e implementación.
416	3.1.2 Sistema CRM Cuando se hace referencia a “mensajería proactiva”. Se puede asumir que son campañas las cuales se realizarán por medios como: Email, SMS, redes sociales.	Mensajería proactiva son los mensajes que envía un bot y que deben ser integrados con el servicio de Comunicaciones de la DIAN
417	3.1.2 Sistema CRM 8. Respetuosamente solicitamos se brinde un ejemplo de “el enrutamiento y la detección de situaciones de respuesta a incidentes pasajes en la plataforma”.	Lo que se espera es que la plataforma permita diferentes niveles de escalamiento de manera automática para atender agilmente las necesidades de los usuarios
418	Análítica Portal Web Que tipo de analítica se tiene definida para el portal web?, cual es el alcance que se requiere?	Ver respuesta pregunta 91
419	Mi perfil Portal Web Para visualizar esta información y tener la vista 360 del ciudadano con cuantos aplicativos deberá tener integración el portal o como se tiene planeado extraer la información, todo se va a extraer de las fuentes de datos del DataR?	Ver respuesta pregunta 19



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021

Servicios compartidos

Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN

Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
420	Vista 360 Portal Web Para acceder a toda la información del contribuyente toda la información que se genere como parte de la solución de DATAR se mostrará en esta vista 360 o hace referencia a informes diferentes?, ¿Cuál es el alcance de los tableros BI que se deben contemplar?	La vista 360, se refiere a que Mi DIAN permitirá a los funcionarios autorizados por la DIAN acceder a toda la información de cada contribuyente y usuario proveniente de los componentes denominados registros centrales de operación de los nuevos sistemas de gestión tributaria y aduanera y/o de la solución Repositorio Único de Datos (DataR), así como de los servicios RUT y CRM, incluyendo los expedientes de caso
421	Sistema CRM ¿Este sistema es netamente de uso interno que permitirá consultar toda la trazabilidad de la información de los clientes para brindar una adecuada atención?	Ver respuesta pregunta 16
422	Sistema CRM ¿Para esta solución se tiene contemplado el uso de una plataforma específica o esta a libre proposición del proveedor?	El interesado podrá definir las herramientas que considere pertinentes para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos
423	Sistema CRM - Unificación Punto Único de Conctato Para este requerimiento específico Unificación de puntos de contacto digitales, de voz, presencial y en los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal - NAF, es posible realizar la integración de la plataforma CRM que se proponga con otras herramientas para lograr esta unificación?	El interesado podrá definir las herramientas que considere pertinentes para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
424	Sistema CRM - Automatización de tareas Es necesario el detalle de las tareas y procesos que se requieren automatizar, ¿es posible contar con esta información?.	Se informa que el detalle de tareas a automatizar, actividades estandar y demas seran definidas en la etapa de entendimiento y diseño
425	Sistema CRM - Soporte Flujo de Trabajo Digital Que tipo de flujos de trabajos se requiere soportar?	Ver respuesta a la pregunta 234
426	Sistema CRM - Uso gestión de conocimiento Contextual A que hace referencia específicamente?, se requiere mayor detalle del alcance de este requerimiento	Ver respuesta a la pregunta 288
427	Sistema CRM - Personalización de esquema de atención a clientes ¿A que tipo de personalización se hace referencia?	Ver respuesta a la pregunta 224
428	Sistema CRM - Digiturno ¿Esta funcionalidad se tiene contemplado implementar con alguna herramienta especifica o esta debe ser una propuesta por parte del proveedor?	Ver respuesta a la pregunta 27
429	Implementación ¿Cuantas y que tipo de integraciones se deberán generar desde las diferentes soluciones de servicios compartidos?, ¿se tiene algún listado ya identificado y con qué sistemas de la DIAN se deberá integrar?	Esta información será entregada en la etapa de entendimiento y diseño



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
430	Paralelo ¿Cuando hablan de replicar todas las operaciones hacen referencia a cuales específicamente?, ¿se tiene algún inventario definido de los sistemas aduanero y Tributario que se deban replicar en los sistemas compartidos y en que tipo de sistemas de los mencionados en el alcance del RFI?	Revisar respuesta a pregunta 40
431	Gestión del Cambio - Jornadas de Capacitación Para cubrir las jornadas de capacitación, ¿a cuantos usuarios se capacitaran a nivel funcional, administradores de la herramienta y a nivel técnico?	Ver respuesta a pregunta 270
432	Recursos y Herramientas de Soporte ¿Que tipos de herramientas se tiene contemplada en la etapa de soporte para la administración del ciclo de vida de cada una de las soluciones implementadas?	La licencia para la administración del ciclo de vida de las soluciones deberá ser considerada dentro del precio del proveedor del NSGA. El interesado podrá proponer alternativas en respuesta el presente RFI
433	Integración - Catálogo de APIS ¿Este Catalogo ya se tiene identificado asi sea a muy alto nivel y desde la perspectiva técnica y funcional?	Sí y se tiene una primera implementación del mismo que será entregada en la etapa de entendimiento y diseño
434	3.4.1.4 Fiabilidad. Se espera garantizar un nivel de disponibilidad del 99,999% con HA y/o DRP, en cuantas zonas o regiones geograficamente distribuidas?	Ver respuesta a pregunta 312



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
435	General Debido a la criticidad de la informacion que maneja la DIAN, que podria ser catalogada de tipo "seguridad nacional", la nube principal o secundaria debe adoptar las cartificaciones DoD SRG IL6 y la Intelligence community directive (ICD 503)?	Ver respuesta a pregunta 314
436	General Debido a el nivel de disponibilidad que solicita la DIAN, se hace necesario tener un data center geograficamente distribuido en diferentes continentes para cumplir con requerimientos tecnicos planteados en el RFI?	Ver respuesta a pregunta 315
437	General Cual es la cronología prevista para la ejecución de los distintos RFIs, dada la dependencia de componentes entre los mismos	Ver respuesta a pregunta 319
438	3.1. ¿ Los datos sensibles pueden ir a nube publica?	Sí, teniendo en cuenta que las soluciones se ejecutarán sobre nubes públicas, sin embargo, para esto se debe dar cumplimiento a los lineamientos de seguridad de la información correspondientes
439	"3.1. En los requerimientos funcionales se habla que la solución debe ser dada para una nube hibrida. ¿Por favor nos pueden indicar de todos los servicios compartidos que componentes pueden ir en nube publica? "	El interesado puede proponer la arquitectura que considere pertinente como respuesta al RFI buscando la optimización de recursos de nube. La entidad analizará estas recomendaciones buscando que existe pluralidad de oferentes



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
440	3.1. ¿Tienen identificadas las cargas/Aplicaciones o sistemas que pueden ir a nube publica?	El interesado puede proponer la arquitectura que considere pertinente como respuesta al RFI buscando la optimización de recursos de nube. La entidad analizará estas recomendaciones buscando que existe pluralidad de oferentes
441	3.1. ¿Por favor detallar que no puede ir a nube publica de lo concerniente a este RFI?3	El interesado puede proponer la arquitectura que considere pertinente como respuesta al RFI buscando la optimización de recursos de nube. La entidad analizará estas recomendaciones buscando que existe pluralidad de oferentes
442	3.1.1 ¿Por favor indicar cual es la población de usuarios externos esperados por el portal “Mi DIAN”?	Revisar respuesta a pregunta 12
443	3.1.1 ¿Por favor indicar cual es la población de Internos expertos esperados por el portal “Mi DIAN”?	Revisar respuesta a pregunta 12
444	3.1.1 ¿Por favor indicar cual es numero pico de transacciones por segundo/hora que deberá responder de manera eficiente el portal en época de declaraciones de personas naturales y de empresas?	Revisar respuesta a pregunta 12
445	3.1.8.1 ¿Por favor suministrar la cantidad de APIS con la cual cuenta DIAN ?	Ver respuesta a pregunta 447
446	3.1.8.1 ¿Por favor suministrar el numero transacciones diarias, mensuales que pasan por la API?	El volumen de APIs se obtendrá durante la fase de entendimiento y diseño.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
447	3.1.8.1 ¿Teniendo en cuenta la cantidad de Apis y la transaccionalidad que proyección de nuevas Apis pueden estar estimando para los nuevos servicios de NSGT y NSGA.?	Ver respuesta a pregunta 447
448	3.1.5 ¿Qué metodología de riesgos usan actualmente?	El modelo de gestión de riesgos de cumplimiento tributario, aduanero y cambiario, actualmente se encuentra en proceso de estructuración, por lo tanto las metodologías aún no se encuentran definidas
449	3.1.5 ¿Qué tipo de valoraciones de riesgos usan? (Cuantitativa, cualitativa)	Se espera utilizar los dos tipos de valoración
450	3.1.5 ¿Pueden compartirnos un ejemplo de los riesgos que actualmente manejan y las variables que usan?	Esta información se entregará en la etapa de entendimiento y diseño de la solución
451	3.1.5 ¿Qué sistemas usan actualmente para la gestión de riesgos?	Hoy en día se cuenta con mecanismos de gestión de riesgo que no se han integrado a un solo sistema. Se espera con este proyecto diseñar y desarrollar el modulo integrado de gestión de riesgos.
452	3.1.5 ¿Cuáles son las fuentes de información que usan actualmente para evaluar los riesgos?	El modelo de gestión de riesgos de cumplimiento tributario, aduanero y cambiario, actualmente se encuentra en proceso de estructuración, por lo tanto, las fuentes de información aún no están definidas pero se debe considerar fuentes de información interna y externa. Estas definiciones se harán en la etapa de entendimiento y diseño.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
453	3.1.5 ¿Cuántos usuarios harían uso de la herramienta?	Ver respuesta a la pregunta 81
454	3.1.5 ¿Puede segmentar las funciones de los usuarios?	El modelo de gestión de riesgos de cumplimiento tributario, aduanero y cambiario, actualmente se encuentra en proceso de estructuración, por lo tanto, aún no se han definido las funciones de los usuarios que interactúan con el sistema
455	3.1.5 ¿puede de manera general indicar numero usuarios según rol o funciones?	Ver respuesta a la pregunta 81
456	3.1.4 ¿Los procesos BPM / DPA son parte de este alcance? En caso de que si, ¿que procesos deben implementarse	El interesado podrá considerar la inclusión de estas herramientas en su arquitectura de solución si sí lo estima óptimo
457	3.1.4 Si los procesos BPM/DPA son parte del alcance, por favor indicar detalles de los procesos a implementar y su volumetria. (Ej, instancias de proceso por dia, número de usuarios)	Ver Anexo 2- Diseño ejecutivo NSGT y Anexo 5. Diseño ejecutivo NSGA, además consultar la información incluida en estas respuestas
458	3.1.6 ¿Se cuenta con Volúmenes, aunque sean referenciales y/o definición de las reglas a implementar en el DMS?	Revisar respuesta a pregunta 12
459	3.1.6 ¿Para las reglas de negocio se solicita ML, Se cuenta con alguna herramienta de ML que deba utilizarse o puede proponerse?	Ver respuesta a pregunta 17
460	3.1.3 ¿La definición las aplicaciones como RUT, deben obligatoriamente proponerse como desarrollos/codificación? o es posible proponerlos sobre procesos BPM / Casos?	El interesado podrá proponer la arquitectura de solución con los componentes que considere necesarios para cumplir con los requerimientos establecidos



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
461	3.2.5. ¿Por favor nos pueden aclarar si en la parte de interoperabilidad entre las diferentes seccionales de la DIAN o con proveedores externos tienen transferencia de archivos? Si la respuesta es afirmativa, ¿cual sería el volumen diario, mensual y si tienes algún crecimiento proyectado?	La información será suministrada en la etapa de entidamiento y diseño del proyecto
462	3.1.3 Se habla que se requiere: "Establecer mecanismos de aseguramiento de la integridad de los datos en los sistemas que tengan copia de la información. Aplicar los esquemas de seguridad adicionales que se puedan indicar en contrato de seguridad" Lo anterior quiere decir que queda del lado de quien diseñe el la aplicación o servicio RUT el establecimiento de los mecanismos de aseguramiento, así como el cómo se aplicaran los esquema de seguridad?	Según el numeral "3.2.4. Seguridad" del documento "SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) - Servicios Compartidos" se especifica que "El sistema debe garantizar la entrega de software de confianza y robusto frente a ataques maliciosos, que realice solo las funciones para las que fue diseñado, que esté libre de vulnerabilidades, ya sean intencionalmente diseñadas o accidentalmente insertadas durante su ciclo de vida y se asegure su integridad, disponibilidad y confidencialidad", es decir, que las consideraciones, recomendaciones y acciones de mejora que surtan del contratista de Seguridad van en esencia en asegurar lo descrito en el numeral anterior.
463	3.1.7 ¿Cuales son los estándares y esquemas de federación del sistema de autenticación de usuarios que tiene la DIAN?	Ver respuestas a preguntas 26 y 84



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
464	3.1.8 ¿Cada oferente deberá decidir las maneras, métodos y herramientas con las que garantizará esa interoperabilidad de los servicios o la DIAN hace las definiciones de arquitectura y herramientas para resolver la interoperabilidad? (ej: gestores de eventos, motores de integración de aplicación, colas de servicios, etc)	La entidad cuenta con un marco de interoperabilidad que será entregado en la etapa de entendimiento y diseño
465	3.1.8.1 ¿El listado actual de servicios provistos por la DIAN será entregado en algún momento para saber que servicios o interfaces adicionales se requerirán?	La información será entregada en la etapa de entendimiento y diseño del contrato
466	3.1.8.2 ¿Cuánta es la cantidad máxima y promedio de mensajes y eventos a atender?	Se deben estimar en la etapa de entendimiento y diseño
467	3.1.8.2 Se habla de sostener los mensajes y eventos durante periodos de tiempo. ¿Cual es el tiempo máximo y el promedio en que se requiere retener?	Esto se debe definir en la etapa de entendimiento y diseño
468	3.1.8.2 Se habla de trillones de eventos mensajes diarios, ¿cuál es el numero exacto máximo de eventos a atender?	Se deben estimar en la etapa de entendimiento y diseño
469	3.1.8.2 ¿Se habla de garantizar la alta disponibilidad, cual es el SLO o SLA que se debe garantizar?	Esta especificación se establecerá en las siguientes etapas del proceso. Como respuesta al RFI el interesado podrá indicar su propuesta de SLO o SLA



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021

Servicios compartidos

Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN

Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
470	3.1.8.2 ¿La DIAN garantizará la infraestructura de red que apalanca la latencia menor a 5 ms en los servicios?	La DIAN garantizará a través del proveedor de servicio de nube el esquema de conectividad que soporte la operación con los tiempos de respuesta establecidos, esto de acuerdo a lo que se defina con los proveedores de los sistemas NSGT y NSGA y Servicios compartidos durante la etapa de entendimiento y diseño
471	3.1.3 Actualmente el servicio o microservicios que componen RUT en que tecnología están diseñados (ejemplo: Java, javascript, python, .net, otro)?, estos corren sobre algún runtime o servidores de aplicaciones específicos?	El servicio se encuentra en tecnología Java y corre sobre clusters JBoss de aplicación.
472	Existe alguna restricción de DIAN o regulatoria para el despliegue en nube pública de las soluciones propuestas a cada uno de los requerimientos?	Para el despliegue de servicios en nube pública se debe tener en cuenta los lineamientos que el Gobierno ha establecido a través de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de datos de la información y los lineamientos establecidos en materia de protección y privacidad de información.
473	En caso de ser viable un despliegue 100% en nube pública, es deseable para DIAN que se incluya en la cotización las capacidades requeridas para ejecutar cada una de las soluciones/aplicaciones?	El interesado puede hacer una estimación de dichas capacidades, sin embargo, se debe tener en cuenta que la DIAN solo asumirá los costos de operación en producción con el contratista del proyecto de multinube



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
474	3.3.2.6 Pruebas de Aceptación de Usuario Con respecto a la definición del plan de pruebas UAT, diseño y ejecución de los casos de prueba UAT, estas actividades estarán bajo la responsabilidad de la DIAN?	La definición del Plan de Pruebas UAT, el diseño y La ejecución de pruebas de Aceptación del Usuario serán de tipo ALFA, ejecutadas de manera conjunta entre los usuarios y el personal del proveedor. La gestión de dichas pruebas será responsabilidad del proveedor
475	3.3.7 Recursos y herramientas de soporte Con respecto a las practicas DevSecOps, cuales son las herramientas que la DIAN tiene hoy implementadas para su proceso de desarrollo? Herramientas para Desarrollo Colaborativo, Integración continua, despliegue continuo Seguridad?	Actualmente la DIAN utiliza las herramientas de Azure DevOps para los desarrollos para nubes públicas. Sin embargo, el interesado debe considerar lo necesario para la implementación de las soluciones requeridas y proponer mejores prácticas y herramientas del mercado con respecto a DevSecOps.
476	3.1 Requerimientos funcionales ¿Pueden proporcionar información sobre protocolos, estándares, mecanismo de acceso a las funcionalidades en color verde que ya existentes en la DIAN?	Revisar Anexo 4- Descripción de servicios existentes



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
477	3.1 Requerimientos funcionales Por favor compartir políticas de seguridad para establecer proceso de autenticación (tanto internos como externos)	Actualmente la Entidad tiene un sistema de identidades para los usuarios internos. Dentro del proceso de contratación de Seguridad se tiene contemplado un único sistema de autenticación y autorización para usuario internos y externos. Como consecuencia de lo anterior, en el numeral “3.2.4.1 Sistemas de identidades” del documento “SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) - Servicios Compartidos” se especifican las actividades que debe desarrollar el contratista ganador de este proceso, entre las cuales, se encuentra “Delegar en el Directorio de Identidades el proceso de identificación, autenticación y autorización para los controles de acceso a los sistemas de información de la DIAN.”
478	3.1.1Mi Dian ¿Se requiere algún manejador de contenidos para notificaciones y textos de ayudas del sistema? ¿o alguna interfaz gráfica configurable de estos contenidos?	Los servicios contemplan una herramienta de gestion de contenido de uso común para toda la plataforma.
479	3.1.3 RUT En la sección 3.1.3 se plantea realizar replicas de información para los servicios que requieran hacer uso intensivo de consultas ¿Se tiene identificado cuales son esos servicios? ¿qué tipo de información debe ser replicada?	Esta es una sugerencia para soluciones donde pueda tener un impacto muy alto las consultas masivas. Un ejemplo es el RUT, pero hasta la fase de entendimiento y diseño se especificarán cuáles son. La información a replicar esta relacionada con datos de que son utilizadas a través de servicios de consulta.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
480	3.1.3 RUT En la sección 3.1.3 se habla de proceso de registro y actualización de beneficiarios finales (RUB). ¿Se puede obtener más detalle sobre este proceso? ¿qué tipo de consultas o servicios deben habilitarse? ¿cuáles son las posibles operaciones?	Se informa que el Registro Único de Beneficiarios (RUB) es una herramienta que permite reportar a la DIAN la información de los beneficiarios finales, el cual se encuentra en proceso de reglamentación y desarrollo. la herramienta permite el envío de la información, la gestión y consulta. Las especificaciones detalladas del mismo serán entregadas durante el proceso de implementación.
481	3.1.7 Autenticación Suponemos que todo empleado de la DIAN al mismo tiempo estará en RUT como usuario externo. ¿Existirá algún mecanismo para que al iniciar sesión el usuario manifieste su intención o el rol con el que desea ingresar? o por el contrario, el usuario interno tendrá otro identificador de usuario para su rol como funcionario (externo o interno)	Ver respuesta a la pregunta 26
482	3.1.7 Autenticación ¿Existe algún lineamiento que indique dónde deben estar almacenados los usuarios externos para efectos de autenticación?	Toda la gestión de usuarios esta centralizada en el modulo de identidad IAM y solamente este servicio tiene esta responsabilidad.
483	3.1.8 Servicios de interoperabilidad ¿Pueden compartir la arquitectura de seguridad de referencia mencionada en el pliego?	Ver anexos 1- Diseño ejecutivo del NSGT y Diseño ejecutivo del NSGA que se adjunta al presente documento de respuestas
484	3.1.8 Servicios de interoperabilidad Por favor describir la plataforma de interoperabilidad con la que cuentan actualmente.	Ver resuesta a la pregunta 131



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
485	3.1.8 Servicios de interoperabilidad ¿A qué se refiere la integración con la plataforma de interoperabilidad actual mencionada en la sección 3.1.8? ¿debemos mantener las firmas de los servicios ya existentes en esa plataforma? ¿migrarlos a la nueva?	La plataforma de interoperabilidad establece las herramientas que deben ser utilizadas para los escenarios de interoperabilidad que se presenten. Las firmas de los contratos de las soluciones de negocio se mantienen, pero deben, por ejemplo, ser expuesta en el API Gateway de la plataforma de interoperabilidad.
486	3.2.3.1 Ambientes de trabajo ¿Existe alguna métrica de consumo esperado en la aplicación? ¿Volumetría de la situación actual? ¿TPS o cantidad de usuarios concurrentes?	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12
487	3.2.5 Interoperabilidad ¿Es posible compartir documentación de los servicios de ciudadanos digitales que adelanta el Ministerio TIC?	Durante la etapa de entendimiento y diseño se entregará esta información
488	3.4.1 Atributos de Calidad ¿Con respecto a los atributos de calidad listados en el apartado 3.4.1, existe alguna priorización para DIAN?	Los requerimientos planteados son los mínimos esperados
489	3.4.1.1 Eficiencia Pueden facilitar información sobre la volumetría esperada	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12
490	3.3.1.8. Soporte y mantenimiento Con respecto al soporte y Mantenimiento: El servicio es requerido 7*24?	Ver respuesta a la pregunta 168
491	3.3.1.8. Soporte y mantenimiento De ser afirmativo el esquema 7*24, Es viable plantear esquemas mixtos Activo/Guardia Pasiva?	El interesado podrá proponer esquemas alternativos siempre que se cumpla con los requerimientos establecidos. Estos serán evaluados para las siguientes etapas del proceso



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
492	3.3.1.8. Soporte y mantenimiento Cual es el Alcance del Soporte y Mantenimiento, Atención de Nivel 1(Mesa de Ayuda), Nivel 1.5, Nivel 2?	Ver respuesta a la pregunta 168
493	3.2.3.1.6 ¿Que tipo de elementos se necesitan monitorear?, Servidores físicos, VMs? existe un estimado de cantidad de servidores y VMs?, en caso de ambientes de contenedores, cuantos cluster se van a monitorear?, es posible saber la cantidad de nodos por cada cluster de contenedores?	Los tipos específicos de elementos a monitorear, así como las cantidades de estos elementos, serán definidas durante la ejecución del proyecto. Estos dependerán de las decisiones arquitectónicas y de las nubes públicas que se definan, aprovechando las capacidades de monitoreo que brindan las nubes públicas.
494	3.2.3.1.6 ¿Existe una lista de los Runtimes o de las plataformas de orquestación de kubernetes en el caso de los contenedores sobre los que se planeen se ejecuten las aplicaciones y/o Servicios?	No existe, El interesado puede proponer la arquitectura que considere pertinente como respuesta al RFI buscando la optimización de recursos de nube y el cumplimiento de los requisitos de las soluciones.
495	3.2.5. Por favor aclarar, si para el caso de interoperabilidad requieren transferencia de archivos por distintos protocolos, en caso de ser así, por favor indicar que protocolos se manejarían	Se informa que los procesos gobernados por la entidad utilizan servicios de Blob Storage como el mecanismo intermedio de intercambio de archivos. De lo contrario, soportara los protocolos definidos por los clientes
496	3.1.7 Autenticación Agradecemos indicar la cantidad de usuarios internos y externos que deberán ser autenticados.	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
497	3.2.4 Seguridad Agradecemos a la DIAN que comparta con nosotros su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con el fin de saber cuales son los controles de seguridad que deberán ser adoptados por la solución.	La Entidad cuenta con Controles de Seguridad los cuales permiten asegurar la Confidencialidad, Disponibilidad e Integridad de la Información para los servicios que tiene actualmente provistos, que es consecuencia del proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), el cual puede ser socializado con el contratista ganador del proceso. Por su parte, la definición de los controles de seguridad se encuentra descrita en el numeral 3.2.4. Seguridad del documento "SOLICITUD DE INFORMACIÓN -RFI SERVICIOS COMPARTIDOS"
498	3.2.4.1 Sistemas de Identidades Solicitamos que nos indiquen la solución y especificaciones usada por la DIAN con el fin de lograr la gestión de identidades. ¿La DIAN tiene algún sistema de gestión de accesos que deba integrarse a la solución?	1. La solución de gestión de identidad usa el protocolo OIDC. 2. Los detalles de controles de seguridad serán entregados en la fase de entendimiento y diseño
499	3.2.4.2 SIEM Gestión de Eventos e Información de Seguridad Solicitamos que nos indiquen la plataforma SIEM utilizada por la DIAN. ¿La creación de vistas tablero deberá ser hecha en la herramienta SIEM?	1. Se informa al interesado que actualmente la marca del SIEM es QRADAR. 2. Ver respuesta a la prregunta 178
500	3.2.4.3 Protección de Información Solicitamos que nos indiquen la plataforma de Protección de Datos utilizada por la DIAN	La información será entregada en la etapa de entendimiento y diseño del contrato



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
501	3.3.1.3 Implementación En este punto se indica que entre otras cosas, el proveedor debe realizar pruebas de seguridad. Agradecemos aclarar el alcance de las mencionadas pruebas.	Se informa que el las pruebas de seguridad que se solicitan deben descubrir vulnerabilidades, amenazas, riesgos en los sistemas, además que previene de ataques maliciosos de intrusos. El propósito de las Pruebas de seguridad es identificar los posibles vacios y debilidades de los sistemas.
502	3.1.2 Sistema CRM ¿Podrían dar el nombre de cada uno de los procesos de atención al cliente y una breve descripción de cada uno de ellos?	Ver respuesta a la pregunta 20 y 258
503	3.1.2 Sistema CRM ¿Cuáles son los diferentes acuerdos de niveles de servicio para atender al cliente?	Esta inforamción será entregada en la etapa de entendimiento y diseño
504	3.1.2 Sistema CRM ¿Cómo se organizan internamente los usuarios para poder resolver las diferentes solicitudes de atención al cliente?	Ver respuesta a la pregunta 190
505	3.1.2 Sistema CRM Se menciona “se deben incluir las funcionalidades del sistema de Digiturno5”. ¿Cuáles son las funcionalidades que el CRM debe incluir para reemplazar a Digiturno5?	Ver respuesta a pregunta 24
506	3.1.2 Sistema CRM ¿Cuál es el número de solicitudes de atención al cliente que se espera recibir por día?	En atención a la pregunta realizada la DIAN – DGI informa que el numero estimado de transacciones diarias corresponden a 6.000 para las epocas de mayir afluencia.
507	3.1.2 Sistema CRM ¿Cuántos usuarios van a utilizar el CRM?	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12
508	3.1.2 Sistema CRM ¿Cuáles son los diferentes perfiles de usuario que deberán utilizar el CRM?	Estos aspectos se deben definir en la etapa de entendimiento y diseño



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
509	3.1.2 Sistema CRM ¿Cómo está definida la visibilidad de datos internamente? Esto es, ¿todos los agentes de atención al cliente pueden acceder a las diferentes solicitudes de servicio, o existen reglas para esto?	Ver respuesta a la pregunta 190
510	3.1.2 Sistema CRM ¿Tienen un número estimado de solicitudes que deberá recibir el CRM a través de los diferentes puntos de integración?	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12, sin embargo, este estimado se debe hacer en la etapa de entredimiento y diseño
511	3. Requerimientos del Sistema Las soluciones a ser implementadas de CRM, Rut, y portal Mi Dian, pueden ser desarrollos a la medida, o deben ser soluciones comerciales configurables?	El interesado podrá proponer la arquitectura y las herramientas que estime permitan cumplir con los requerimientos establecidos.
512	3. Requerimientos del Sistema La solución de servicio de pagos, se podría ofrecer la integración con una pasarela de pagos existente en el mercado	Ver respuesta a la pregunta 20 y 112
513	3.2.3 Tecnológicos El proveedor debe incluir dentro de sus costos la infraestructura requerida para los ambientes de desarrollo, calidad y pre producción. Estos pueden ser en la nube o infraestructura que el proveedor decida?	El PROVEEDOR será responsable de aprovisionar y suministrar los ambientes de Desarrollo, Pruebas y Aseguramiento de calidad. El ambiente de Producción será provisto por la DIAN mediante el servicio de Multinube híbrida. El PROVEEDOR deberá considerar que la aplicación debe poder ejecutarse en nube pública. Para lo anterior, la DIAN comunicará al PROVEEDOR que resulte adjudicado, una vez firmado el contrato, la decisión respecto de la nube pública donde deberá ejecutarse el sistema.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
514	3.1.1 Mi Dian No se dispone del Anexo 4. Documentación de servicio compartido de comunicaciones que ya tiene la DIAN	Revisar Anexo 4- Descripción de servicios existentes
515	3.2.5.2 Vista RUT No se dispone del Anexo 1. Relación de servicios de intercambio de información asociados a RUT	Se publica Anexo 1 Catálogo de Servicios de Intercambio de Información.
516	Numeral 3.2.3 Tecnológicos Párrafo 4 Pag 39 Se menciona: Respecto al tema de infraestructura se toma la misma definición aplicada al licenciamiento de software, toda la infraestructura debe ser proporcionada por EL PROVEEDOR excepto el ambiente de producción que será proporcionado por la DIAN. Pregunta: Está ligada esta infraestructura al proceso RFI NO.005-2021? O Implica que ya sea On-Premise o Cloud, la infraestructura debe ser provista y administrada por el proveedor?	El ambiente de producción será provisto por la DIAN a través del proveedor de Multinube (proceso RFI NO.005-2021). La infraestructura de los ambientes de desarrollo, pruebas y aseguramiento de calidad estarán a cargo del proveedor del NSGA.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
517	<p>En el numeral 3.2.3 página 39 Teniendo en cuenta que el segundo y cuarto párrafo de la sección 3.2.3 (página 39) se establece que:</p> <p>“El PROVEEDOR deberá considerar que la aplicación debe poder ejecutarse en nube pública. Para lo anterior, la DIAN comunicará al PROVEEDOR que resulte adjudicado, una vez firmado el contrato, la decisión respecto de la nube pública donde deberá ejecutarse el sistema.”</p> <p>“Respecto al tema de infraestructura se toma la misma definición aplicada al licenciamiento de software, toda la infraestructura debe ser proporcionada por EL PROVEEDOR excepto el ambiente de producción que será proporcionado por la DIAN.”</p> <p>Se sugiere que se use la misma nube para soportar los ambientes de desarrollo, pruebas, aseguramiento de calidad/preproducción y producción de la solución de Servicios compartidos y Portal Mi DIAN; manteniendo el modelo multinube entre las cuatro soluciones requeridas (Nuevo sistema de gestión tributaria - NSGT, Nuevo sistema de gestión de aduanas – NSGA, Repositorio único de datos (Data-R) y Servicios compartidos y Portal Mi DIAN). Lo anterior teniendo en cuenta que la DIAN enfrentaría los siguientes desafíos para soportar diferentes ambientes de una misma solución en múltiples nubes</p>	<p>La distribución geográfica de los recursos para las necesidades de operación de la DIAN, serán definidos en la etapa de Entendimiento y Diseño del proyecto de Multinube Híbrida</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

518

En el numeral 3.2.3 página 39 Teniendo en cuenta que el tercer párrafo de la sección 3.2.3 (página 39) se establece que:
“Una vez que se haya iniciado la etapa de implementación y se cuente con las definiciones de todo el software base requerido para el proyecto, tanto para su construcción como para su administración, el PROVEEDOR deberá entregar en propiedad a la DIAN todo el licenciamiento de dicho software con derecho a actualización durante la vigencia del contrato, en los casos que aplique.”
Y que adicionalmente el primer bullet de la sección 3.4.1.7 establece que:
“La construcción de los servicios compartidos debe realizarse de tal forma que no esté “sujeto” a ningún software base en particular, ni a ninguna infraestructura de hardware y/o base de datos. En caso de utilizarse un licenciamiento específico, deberá cumplir con lo indicado en el capítulo 3.2.1 Requerimientos de aplicaciones, y entregarse licenciamiento perpetuo y soporte garantizado durante 10 años o derechos sobre las soluciones.”
Se sugiere ajustar el requerimiento para incorporar los diferentes esquemas de licenciamiento que se puedan llegar a utilizar para desplegar la solución teniendo en cuenta que al usar los servicios de nube varias de los componentes de software requeridos para la construcción de la solución pueden ser suministrados bajo los siguientes modelos:
* Traiga su propia licencia (BYOL – Bring Your Own License).
AWS se ha asociado con una variedad de ISV (Independent Software Vendor) que han permitido el uso de su producto en Amazon EC2. Esta licencia basada en Amazon EC2 es una ruta de baja fricción para mover su software a la nube.

Ver respuesta a la pregunta 59



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

Usted compra la licencia de la forma tradicional o usa su licencia existente y la aplica al producto que está disponible como una imagen de máquina de Amazon preconfigurada. Por ejemplo, Oracle, Sybase, Adobe, MySQL, JBOSS, IBM y Microsoft han puesto a disposición su software y soporte en la nube de AWS mediante una opción BYOL.

* Utilice AWS Marketplace.

AWS Marketplace es una tienda de software en línea que ayuda a los clientes a encontrar, comprar y comenzar a usar de inmediato software que se ejecuta en la nube de AWS. AWS Marketplace ofrece 39 categorías de productos y más de 4.800 listados de software de más de 1.400 ISV. Incluye software de proveedores confiables como SAP, Zend, Microsoft, IBM, Canonical y 10gen, así como muchas ofertas de código abierto ampliamente utilizadas, como WordPress, Drupal y MediaWiki. Los clientes pueden comprar software y licencias directamente de los proveedores.

* Utilice un modelo de precios de servicios públicos con un paquete de soporte.

AWS se ha asociado con ISV de élite para ofrecer su software como una AMI de pago (utilizando el servicio Amazon DevPay). Esta es una licencia de pago por uso en la que no incurre en ningún costo de licencia inicial y solo paga por los recursos que consume. Los ISV cobran una pequeña prima además del costo estándar de Amazon EC2, lo que le brinda la oportunidad de ejecutar cualquier cantidad de instancias en la nube de AWS durante el tiempo que usted controle. Por ejemplo, Red Hat, Novell, IBM y Wowza ofrecen licencias de pago por uso. Los ISV, por lo general, también ofrecen un paquete de soporte que acompaña a la licencia de pago por uso.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

* Utilice un servicio en la nube basado en SaaS de ISV. Algunos de los ISV han ofrecido su software como servicio y cobran una tarifa de suscripción mensual. Ofrecen API estándar e interfaces basadas en web y son bastante rápidas de implementar. Esta oferta se administra total o parcialmente dentro de la nube de AWS. Esta opción suele ser la forma más fácil y rápida de migrar su instalación local existente a una oferta alojada bajo demanda del mismo proveedor o una oferta equivalente de un proveedor diferente. En la mayoría de los casos, los ISV o los integradores de servicios en la nube empresariales independientes de terceros ofrecen herramientas de migración que pueden ayudarlo a mover sus datos. Por ejemplo, Mathematica, Quantivo, Pervasive y Cast Iron proporcionan una oferta de SaaS basada en AWS.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

519

En el numeral 3.1 página 9 Teniendo en cuenta que el tercer párrafo de la sección 3.1. Requerimientos funcionales (página 8) se establece que:

Los servicios compartidos que requiere la DIAN deben cumplir con premisas fundamentales que apoyen el desarrollo de las tareas y actividades críticas para el proceso de gestión tributaria y aduanera. Dentro de estas capacidades se requiere una plataforma que sea capaz de realizar lo siguiente:

- Gestionar, procesar y soportar la totalidad de los procesos tributarios, aduaneros y cambiarios.

Se sugiere requerir que el proveedor realice pruebas de carga para la totalidad de los procesos y para la totalidad estimada de usuarios de cada proceso.

- (...)

- Identificar, prevenir y eliminar riesgos de abuso interno y externo.

Se sugiere requerir que el proveedor especifique los servicios y mecanismos utilizados para identificar, para prevenir y para eliminar riesgos de abuso interno y externo, incluyendo ataques DDoS. Se sugiere como requisito deseable que el CSP ofrezca un servicio de protección contra ataques de denegación de servicio distribuidos (DDoS) que proteja las aplicaciones ejecutadas en la nube y que el servicio pueda proporcionar una mitigación en línea automática y una detección siempre activa que minimizan el tiempo de inactividad y la latencia de la aplicación.

De igual manera, se sugiere permitir que el proveedor utilice servicios nativos nube para estos propósitos, los cuales posteriormente puedan ser migrados a la infraestructura multinube. Y requerir que el proveedor realice pruebas de

Ver respuesta a la pregunta 60



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

vulnerabilidad y de ethical hacking.

- Soportar la contingencia a través de la alta disponibilidad y contar con mecanismos automatizados de recuperación de operaciones.

Se sugiere requerir que el proveedor especifique los servicios y mecanismos utilizados para soportar la contingencia a través de la alta disponibilidad, incluyendo la utilización de redes de entrega de contenido CDNs, con más de 225 puntos de presencia (PoP) que estén interconectados para ofrecer un rendimiento con latencia ultrabaja y alta disponibilidad a sus usuarios finales y múltiples grupos de datacenters como zonas de disponibilidad, y cuente con mecanismos automatizados de recuperación de operaciones, por ejemplo en múltiples regiones.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
520	<p>En el numeral 3.2.1 página 31 Teniendo en cuenta que el segundo párrafo de la sección 3.2.1 Aplicaciones (página 31) se establece que:</p> <p>Dadas las características ya mencionadas de escalabilidad, estabilidad (zero downtime), integración continua, balanceo de carga, se considera que la aplicación debe poder ejecutarse en nube pública, haciendo uso de elementos tipo PaaS, donde sea posible.</p> <p>Se sugiere cambiar el texto del párrafo por el siguiente:</p> <p>Dadas las características ya mencionadas de escalabilidad, estabilidad (zero downtime), integración continua, balanceo de carga, se considera que la aplicación debe ejecutarse en nube pública, haciendo uso de elementos tipo PaaS, donde sea posible.</p> <p>Y que adicionalmente en el siguiente párrafo establece que:</p> <p>Todos los servicios desarrollados como parte del sistema deben ser configurables individualmente o por grupos respecto de los tiempos de espera y número de reintentos.</p> <p>Se sugiere requerir que el proveedor implemente exponential backoff para los reintentos, como mejor práctica para mejorar el desempeño de las aplicaciones.</p>	Ver respuestaa la pregunta 61



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

521

En el numeral 3.2.1.4 página 33 En la sección 3.2.1.4 Motores de búsqueda (página 33) se sugiere incorporar como requisitos deseables:

- * Monitoreo de aplicaciones
Que el motor de búsqueda permita que la DIAN almacene y analice los datos de registro de las aplicaciones y de la infraestructura, y establezca correlaciones entre ellos, a fin de detectar y solucionar los problemas en menos tiempo, además de mejorar el rendimiento de las aplicaciones. Así mismo, es deseable que el motor de búsqueda habilite el análisis de datos de rastreo en las aplicaciones distribuidas para identificar rápidamente los problemas de rendimiento y así la DIAN puede recibir alertas automatizadas si el rendimiento de las aplicaciones no es óptimo.
- * Información de seguridad y administración de eventos (SIEM)
Que el motor de búsqueda permita que la DIAN centralice y analice los registros provenientes de aplicaciones y sistemas diferentes de su red con el fin de detectar las amenazas y de administrar los incidentes en tiempo real.
- * Búsqueda
Que el motor de búsqueda permita que la DIAN brinde una experiencia de búsqueda rápida y personalizada para sus aplicaciones, sitios web y catálogos de lagos de datos, lo que permitirá a sus usuarios encontrar los datos relevantes de manera rápida.
- * Monitoreo de infraestructura
Que el motor de búsqueda permita que la DIAN recopile registros y métricas de los servidores, los enrutadores, los conmutadores y las máquinas virtualizadas a fin de obtener una visibilidad integral de su infraestructura, lo que reducirá

Ver respuesta a pregunta 62



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

el tiempo medio de detección (MTTD) y de resolución (MTTR) de problemas y, también, el tiempo de inactividad del sistema.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

522

En el numeral 3.2.1.6 página 34 Teniendo en cuenta que el segundo párrafo de la sección 3.2.1.6 Parametrización (página 34) se establece que:
Asimismo, el PROVEEDOR debe considerar construir scripts para la administración de la infraestructura como código. Para ello, deberá permitir activar, desactivar y modificar programáticamente los elementos de TI involucrados en los servicios compartidos. De esta manera, se permitirá controlar adecuadamente los recursos tecnológicos involucrados para el cumplimiento de los requerimientos de calidad relacionados con la infraestructura tecnológica, así como su adecuación en tiempo de ejecución a las necesidades de los usuarios.
Se sugiere incorporar como requisitos deseables:
* Prácticas recomendadas de automatización
Con CloudFormation, la DIAN puede aplicar las prácticas recomendadas de DevOps y GitOps utilizando procesos ampliamente adoptados, como comenzar con un repositorio de git e implementar a través de una canalización de CI/CD. La DIAN también puede simplificar la auditoría de cambios y desencadenar implementaciones automatizadas con integraciones de canalizaciones, como GitHub Actions y AWS CodePipeline.
* Escale su infraestructura en todo el mundo
Con CloudFormation, la DIAN podrá administrar el escalado de recursos compartiendo plantillas de CloudFormation que se usarán en toda su organización con el objetivo de cumplir con los estándares de seguridad, conformidad y configuración en todas las cuentas y regiones de AWS. Las plantillas y los parámetros permiten escalar fácilmente para que pueda compartir las prácticas recomendadas y las

Ver respuesta a la pregunta 63



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

políticas de la empresa. Además, CloudFormation StackSets le permite crear, actualizar o eliminar pilas en varias cuentas y regiones de AWS, con una sola operación.

*** Integración con otros servicios de AWS**

Para automatizar aún más la administración de recursos, la DIAN puede integrar CloudFormation con otros servicios de AWS, incluidos AWS Identity and Access Management (IAM) para controlar el acceso, AWS Config para conformidad y AWS Service Catalog para distribuir aplicaciones llave en mano y controles de gobernanza adicionales. Las integraciones con CodePipeline y otras herramientas de creación le permiten implementar las últimas prácticas recomendadas de DevOps y mejorar la automatización, las pruebas y los controles.

*** Administre recursos privados y de terceros**

Con CloudFormation, la DIAN puede modelar, aprovisionar y administrar recursos de aplicaciones de terceros (como aplicaciones de monitoreo, productividad del equipo, administración de incidentes, CI/CD y control de versiones) junto con sus recursos de AWS. Con CloudFormation, la DIAN podrá utilizar la CLI de CloudFormation de código abierto para crear sus propios proveedores de recursos de CloudFormation: tipos de recursos nativos de AWS publicados como código abierto.

*** Extienda CloudFormation a la comunidad**

La organización de AWS CloudFormation GitHub ofrece proyectos de código abierto que amplían las capacidades de CloudFormation. CloudFormation Registry y CloudFormation CLI le permiten definir y crear proveedores de recursos para automatizar la creación de recursos de forma segura y sistemática. Con los proyectos de CloudFormation GitHub, la



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

DIAN puede hacer cosas como verificar las plantillas de CloudFormation para la conformidad de las políticas (con cfn-guard) o validar el uso de las prácticas recomendadas (con cfn-lint).



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
523	En el numeral 3.2.2.1 página 37 En la sección 3.2.2.1 Motores de base de datos (página 37) se sugiere requerir que el proveedor realice el desarrollo permitiendo el escalamiento horizontal de las bases de datos, tanto en lectura como en escritura.	Ver respuesta a la pregunta 64
524	En el numeral 3.2.3.1.1 página 40 Teniendo en cuenta que el segundo párrafo de la 3.2.3.1.1 Ambientes de desarrollo (página 40) se establece que: En este ambiente también se realizan las primeras pruebas a cada uno de los componentes de software por parte de los desarrolladores, a medida que se finaliza su construcción. Se sugiere requerir que el proveedor incluya pruebas de los tiempos de respuesta para cada uno de los componentes, en las diferentes pruebas unitarias.	Ver respuesta a la pregunta 65



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
525	<p>En el numeral 3.2.3.1.2 página 40 Teniendo en cuenta que el segundo párrafo de la 3.2.3.1.2 Ambientes de pruebas (página 40) se establece que: Debe contar con las herramientas definidas para pruebas automatizadas, pruebas no funcionales, validación estática o dinámica de código fuente, así como proveer conexiones con todos los sistemas externos involucrados y poder validar la integración con el sistema externo, tanto de entrada como de salida, estas conexiones pueden ser reales funcionales o emuladas. Se sugiere requerir que el proveedor incluya pruebas de los tiempos de respuesta, en las diferentes pruebas.</p>	Ver respuesta a la pregunta 66



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
526	<p>En el numeral 3.2.3.1.3 página 41 Teniendo en cuenta que el primer párrafo de la 3.2.3.1.3 Ambiente de aseguramiento de calidad / preproducción (página 41) se establece que: El objetivo de este ambiente es brindar a los terceros con quienes el sistema interactúa un ambiente estable donde puedan probar sus desarrollos y simultáneamente el proyecto pueda realizar pruebas conectado con ambientes de pruebas funcionales de todos los involucrados externos a la DIAN. Se sugiere requerir que el proveedor incluya pruebas de carga distribuidas, con el objetivo de garantizar que soporte la demanda en temporadas pico. Para este propósito la DIAN informará cantidad de usuarios concurrentes pico, y cantidad de usuarios por minuto u hora o día pico.</p>	Ver respuesta a la pregunta 67



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

527

En el numeral 3.2.3.1.5 página 42 En la sección 3.2.3.1.5 Automatización de despliegue y promoción entre ambientes (página 42) se sugiere incorporar como requisitos deseables las herramientas necesarias para que la DIAN pueda desarrollar, compilar e implementar rápidamente aplicaciones en AWS:
Con AWS CodeStar puede utilizar diferentes plantillas de proyectos para comenzar a desarrollar aplicaciones en Amazon EC2, AWS Lambda y AWS Elastic Beanstalk. Los proyectos de AWS CodeStar son compatibles con muchos lenguajes de programación populares, como Java, JavaScript, PHP, Ruby y Python. AWS CodeStar le permite acelerar el suministro de aplicaciones al proporcionar una cadena preconfigurada de herramientas de suministro continuo para el desarrollo, la creación, la comprobación y la implementación de sus proyectos en AWS. Puede proteger fácilmente la obtención de acceso a sus proyectos mediante políticas de seguridad integradas para diversas funciones, que incluyen propietarios, contribuyentes y espectadores. El panel de proyectos en AWS CodeStar facilita el monitoreo centralizado de la actividad de la aplicación y la administración de las tareas de desarrollo cotidianas, como las confirmaciones de código recientes, las compilaciones y las implementaciones. Como AWS CodeStar se integra con Atlassian JIRA, una herramienta de administración de proyectos y seguimiento de problemas de terceros, podrá crear y administrar los problemas de JIRA en el panel de AWS CodeStar. * Empiece a desarrollar en AWS en cuestión de minutos
AWS CodeStar facilita la configuración de toda la cadena de herramientas de desarrollo y entrega continua para

Ver respuesta a la pregunta 68



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

codificar, compilar, probar e implementar el código de la aplicación. Para comenzar un proyecto, la DIAN puede elegir entre diferentes plantillas de AWS CodeStar para Amazon EC2, AWS Lambda y AWS Elastic Beanstalk. Tiene la posibilidad de elegir AWS CodeCommit o GitHub como control de control del código fuente de su proyecto. También tiene la posibilidad de editar el código fuente mediante distintas opciones, entre otras AWS Cloud9, Microsoft Visual Studio o Eclipse. Después de realizar las selecciones, los servicios de AWS subyacentes se aprovisionan en minutos, lo que permite comenzar rápidamente a codificar e implementar aplicaciones.

* Administre la entrega de software en un solo lugar
AWS CodeStar proporciona a la DIAN una manera fácil de coordinar sus actividades diarias de desarrollo a través de una interfaz de usuario unificada, lo que permite reducir la necesidad de cambiar entre varias consolas de servicio. El panel de proyectos de AWS CodeStar permite, de forma centralizada, monitorear la actividad de la aplicación y realizar un seguimiento del progreso en todas las etapas del proceso de desarrollo de software, incluidos los compromisos de código, las compilaciones, las pruebas y las implementaciones. AWS CodeStar incorpora Atlassian JIRA Software, una herramienta comercial de administración de proyectos y seguimiento de incidencias, lo que le permite administrar fácilmente los problemas registrados en JIRA directamente desde el panel de AWS CodeStar.

* Trabaje con todo su equipo de forma segura
AWS CodeStar permite a la DIAN colaborar de forma segura en los proyectos de su equipo. Puede administrar fácilmente la obtención de acceso para los propietarios de proyectos,



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

contribuyentes y espectadores sin necesidad de configurar manualmente su propia política para cada servicio. AWS CodeStar simplifica el proceso de configuración de acceso a proyectos para equipos proporcionando políticas integradas basadas en funciones que siguen las prácticas recomendadas de AWS Identity and Access Management.

- * Elija entre varias plantillas de proyecto

Con las plantillas de proyecto AWS CodeStar, la DIAN puede desarrollar fácilmente diferentes aplicaciones como sitios web, aplicaciones web, servicios web y funcionalidades de Alexa. Las plantillas de proyecto AWS CodeStar incluyen el código para empezar a usar los lenguajes de programación compatibles, incluidos Java, JavaScript, PHP, Ruby, C# y Python.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
528	En el numeral 3.2.3.1.6 página 42 y 43 En la sección 3.2.3.1.6 Monitoreo (página 42-3) se sugiere incorporar el siguiente bullet: <ul style="list-style-type: none">• Bases de datos: Desempeño de escritura, desempeño de lectura, IOPS, en el caso de BD relacionales queries lentos, cantidad de instancias de lectura y de escritura.	Ver respuesta a la pregunta 69
529	En el numeral 3.3.3.2 página 73 En la sección 3.3.3.2 Pruebas no funcionales (página 73) se sugiere agregar el siguiente párrafo: Para las pruebas de rendimiento y de escalabilidad, se solicita a la entidad requerir que el proveedor incluya pruebas de carga distribuidas, con el objetivo de garantizar que soporte la demanda en temporadas pico. Para este propósito la DIAN informará cantidad de usuarios concurrentes pico, y cantidad de usuarios por minuto u hora o día pico.	Ver respuesta a la pregunta 70
530	En el numeral 3.4.1.1 página 87 Teniendo en cuenta que el tercer párrafo de la 3.4.1.1. Eficiencia: (página 87) se establece que: Establecen los umbrales de tiempos y uso de recursos en la ejecución del sistema, deben cumplir con los siguientes atributos como mínimo: <ul style="list-style-type: none">• Los servicios compartidos que forman parte del sistema deben tener un tiempo de respuesta máximo de 500 milisegundos, medidos en el llamado del API Gateway.• El servicio compartido del DMS debe poder resolver	Ver respuesta a la pregunta 71



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	<p>millones de decisiones por día, en tiempos menores a los 10 milisegundos, con peticiones en línea y en batch.</p> <ul style="list-style-type: none">• El consumo de CPU no debe sobrepasar el 50% en ninguna de las máquinas físicas o virtuales que formen parte de la infraestructura.• El consumo de memoria no debe sobrepasar el 75% en ninguna de las máquinas físicas o virtuales que formen parte de la infraestructura.• (...) <p>Se sugiere cambiar el valor de este requerimiento, debido a que:</p> <ul style="list-style-type: none">• Este valor (50%) ocasiona un sobredimensionamiento de la infraestructura• Se requiere que el sistema sea escalable, lo cual implica aprovisionamiento de nuevos recursos cuando se alcancen umbrales definidos• Los procesadores actuales cuentan con la característica de burstable, lo cual significa que pueden sobrepasar por intervalos de tiempo el 100% de consumo <p>Se recomienda que este valor sea del 75% ó 70%.</p> <ul style="list-style-type: none">• Tiempos de espera y reintentos paramétricos para cada uno de los servicios. <p>Se sugiere requerir que el proveedor implemente exponential backoff para los reintentos, como mejor práctica para mejorar el desempeño de las aplicaciones.</p>	



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
531	<p>En el numeral 3.4.1.4 página 89 De acuerdo con lo establecido en la sección 3.4.1.4. Fiabilidad (página 89), se solicita aclarar si estos puntos deben cumplirse para el ambiente de producción solamente, que es para el cual se requiere HA, o para cuáles ambientes aplica cada uno de los puntos.</p> <p>De igual manera, se sugiere requerir que el escalamiento automático para los contenedores sea no solamente en este nivel (tareas, pods), sino a nivel de nodos del cluster.</p> <p>Se sugiere requerir que el proveedor realice el desarrollo permitiendo el escalamiento horizontal de las bases de datos, tanto en lectura como en escritura.</p>	Ver respuesta a la pregunta 72



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
532	<p>En el numeral 3.5.3 página 98 En la sección 3.5.3. Equipo fijo (página 98), se sugiere contemplar la posibilidad de contratar horas de servicios profesionales del CSP, teniendo en cuenta que complementar el equipo de trabajo con habilidades y experiencia especializadas puede ayudar a la DIAN a lograr esos resultados.</p> <p>La organización de Servicios profesionales de AWS es un equipo global compuesto por expertos que pueden ayudar a la DIAN a lograr los resultados de negocios que desea al utilizar la nube de AWS. Colaboramos con su equipo y el miembro elegido de la red de socios de AWS (APN) para llevar a cabo las iniciativas de informática en la nube de su compañía.</p> <p>Nuestro equipo proporciona asistencia mediante una gama de ofertas que lo ayudan a lograr resultados específicos relacionados con la adopción de la nube en su compañía. Además, proporcionamos asesoría orientada a través de nuestras prácticas especializadas globales, que abarcan diversas soluciones, tecnologías y sectores.</p>	Ver respuesta a pregunta 73
533	Se solicita a la DIAN aclarar si hay alguna consideración especial en términos de impuestos aplicables al alcance de este contrato dada la naturaleza de los fondos de financiamiento del proyecto y el alcance del mismo.	No hay ninguna consideración especial. La normatividad tributaria no está asociada a la fuente del recurso con los cuales se contrata sino a la prestación de servicios y a la calidad y tipo de contribuyente.
534	Se solicita a la DIAN suministrar detalles sobre los indicadores financieros, organizacionales y de experiencia que serán requeridos en la licitación.	Considerando que lo que se adelanta es una consulta para realizar un análisis tendiente a la afinación de especificaciones técnicas y condiciones generales de mercado y no se trata de un proceso de selección, ni la participación genera vinculación alguna, no hay en este momento requerimientos específicos sobre el objeto de la solicitud



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		que puedan ser compartidos, los mismos será parte de los documentos del eventual proceso de selección.
535	Numeral 3.1.1. En el documento se especifica: "Para lo anterior, este servicio contará con dos (2) vistas:- Externa, que incluirá a usuarios y contribuyentes habilitados por la DIAN.- Interna, que incluirá a los funcionarios autorizados de la DIAN."Para la conexión interna y externa, es requerido un único portal o diferentes portales?	Ver respuesta a la pregunta 33
536	Numeral 2.1.2 Por favor indicar cantidad de agentes internos con acceso a MiDIAN y al CRM, incluyendo usuarios de supervisor. Todos los que brinden un servicio de atención omnicanal.	Tomar como referencia la información de la respuesta a la pregunta 12, pero tener en cuenta que la estimación puede tener variaciones una vez se realice la etapa de entendimiento y diseño



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
537	Numeral 2.1.2 Por favor indicar cantidad de agentes por cada turno	<p>Actualmente se tienen en el contact center (canal telefónico, chat y redes sociales) 152 agentes que trabajan un solo turno de lunes a viernes de 8 horas</p> <p>y los sábados el 25% del personal donde trabajan 4 horas. Para el futuro se</p> <p>espera duplicar la cantidad de agentes conforme a la cantidad de transacciones que entran al contact center para mejorar la atención y disminuir las</p> <p>llamadas abandonadas que están en un promedio del 68%. Es importante aclarar que la cantidad de agentes depende de la cantidad de llamadas que ingresan al contact center, el nivel de ocupación de los agentes y el tiempo medio de operación (el tiempo que demora atender una transacción).</p>
538	Numeral 3.1.2 En el documento se especifica: "Este servicio compartido busca orquestar los procesos de servicio al cliente basado en el registro y procesamiento de gestión de casos a través de los múltiples canales: web, móvil, presencial, telefónico y redes sociales. "Por favor indicar a que redes sociales se hace referencia.	<p>Las redes sociales a las que se hace referencia y, que actualmente maneja la DIAN son Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn y Youtube. En un futuro se pueden integrar otras redes sociales.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
539	Numeral 3.1.6 En el documento se especifica: "8. Orquestación de procesos. El DMS debe poder integrarse al BPMS/DPA que se seleccione. "Por favor aclarar si la Entidad requiere una solución con capacidades de BPMS o la Entidad ya cuenta con esta capacidad?"	El interesado podrá incluir en su arquitectura estas herramientas si así lo estima necesario
540	Numeral 3.2.1 En los documentos se especifica: "Dadas las características ya mencionadas de escalabilidad, estabilidad (zero downtime), integración continua, balanceo de carga, se considera que la aplicación debe poder ejecutarse en nube pública, haciendo uso de elementos tipo PaaS, donde sea posible". Por favor aclarar este punto porque si se usan servicios PaaS muy seguramente habrán servicios PaaS que no sean compatibles en todas las nubes públicas, entonces ofrecer una solución que se pueda desplegar en todas las nubes no sería viable. O dentro de la solución que se ofrezca se pueden usar componentes PaaS que solo tiene una nube específica?"	El interesado puede proponer la arquitectura que considere pertinente como respuesta al RFI buscando la optimización de recursos de nube. La entidad analizará estas recomendaciones buscando que existe pluralidad de oferentes



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
541	<p>Numeral 3.2.1 En los documentos se especifica que hay unos módulos y servicios descritos a desarrollar.</p> <p>a. Podría la Entidad darnos volumetría por cada uno de estos, es decir cuántas inserciones/actualizaciones y cuántas lecturas se espera tener en promedio mensual, o por alguna periodicidad que tengan como estadística.</p> <p>b. Sobre esta volumetría cuánto esperan crecer por año?</p> <p>c. Si estos procesos/servicios actualmente se hacen por algún otro sistema, confirmar las estadísticas actuales promedio de volumetría de estos</p>	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12
542	<p>Numeral 3.2.1 ¿Respecto a la ejecución de las(s) aplicación(es) en nube pública existe alguna restricción para sacar y/o alojar los datos sensibles de los contribuyentes y ciudadanos fuera de Colombia?. En caso de existir alguna restricción de país o zona por favor aclarar las condiciones que se deben cumplir.</p>	Ver respuesta a la pregunta 472



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
543	Numeral 3.2.1 ¿Respecto a los criterios establecidos de portabilidad que solicitan independencia ante un eventual cambio de proveedor de nube, se ha estandarizado que los oferentes de nube utilicen infraestructura X86 a fin de que las dependencias y binarios de aplicaciones incluidos en las imágenes de los contenedores sean realmente portables al momento de realizar dicho cambio?	La DIAN informa que se analizará la viabilidad de la sugerencia para las siguientes etapas del proyecto garantizando pluralidad de oferentes
544	Numeral 3.2.1.2 Por favor solicitamos ampliar o contemplar otros framework como nodeJS, ya que únicamente se está requiriendo el desarrollo web utilizando el framework Angular versión 10 o superior.	Los requerimientos son indicativos, como respuesta el RFI el interesado puede indicar alternativas que se deberían considerar, las cuáles serán analizadas para etapas posteriores del proceso de selección y contratación.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
545	Numeral 3.2.2.1 Dado que en el mercado existen motores de bases de datos convergentes, es decir que permiten consolidar diferentes instancias y soportan al mismo tiempo datos relacionales, semiestructurados(JSON), espaciales, grafos, blockchain, entre otros y que se pueden desplegar en entornos híbridos nube privada o nube pública, ¿se han evaluado las ventajas de utilizar un mismo motor de base de datos para diferentes propósitos y obtener los beneficios de estandarización de administración, unificación de controles de seguridad, reutilización de habilidades de los actuales administradores de base de datos?	Los requerimientos son indicativos, como respuesta el RFI el interesado puede indicar alternativas que se deberían considerar, las cuáles serán analizadas para etapas posteriores del proceso de selección y contratación.
546	Numeral 3.2.3 Por favor aclarar si la aplicación debe ejecutarse exclusivamente en nube pública o si también debe poder ejecutarse en nube privada en Colombia	El interesado puede proponer la arquitectura que considere pertinente como respuesta al RFI buscando la optimización de recursos de nube. La entidad analizará estas recomendaciones buscando que existe pluralidad de oferentes



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
547	Numeral 3.2.3 ¿La infraestructura del ambiente de producción que proporcionará la DIAN estará compuesta por componentes nuevos de última generación basados en arquitectura x86 a fin de garantizar el máximo rendimiento y compatibilidad binaria de las aplicaciones desarrolladas en los ambientes no productivos del proveedor?	La DIAN informa que se analizará la viabilidad de la sugerencia para las siguientes etapas del proyecto garantizando pluralidad de oferentes
548	Numeral 3.2.3 Por favor indicar mediante cantidades específicas los volúmenes de usuarios concurrentes, transacciones, tipos de transacciones, tamaño promedio de los mensajes o llamados que se espera tener en cada uno de los sistemas durante sus períodos pico.	Revisar respuesta a pregunta 12



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
549	<p>Numeral 3.2.3 En los documentos se especifica: "El PROVEEDOR deberá considerar que la aplicación debe poder ejecutarse en nube pública. Para lo anterior, la DIAN comunicará al PROVEEDOR que resulte adjudicado, una vez firmado el contrato, la decisión respecto de la nube pública en el que deberá ejecutarse el sistema". Esto quiere decir que la solución de software ofrecida debe desplegarse en cualquier nube pública de forma genérica, sin depender de ningún componente de una nube en especial?</p>	<p>El interesado puede proponer la arquitectura que considere pertinente como respuesta al RFI buscando la optimización de recursos de nube. La entidad analizará estas recomendaciones buscando que existe pluralidad de oferentes</p>
550	<p>Numeral 3.2.3 Solicitamos amablemente aclarar si el servicio de cloud publico o hibrido se podría prestar por fuera del país?</p>	<p>Sí es posible. La DIAN informa que las nubes públicas se seleccionarán garantizando que los centros de datos se encuentran localizados en los países que cuentan con niveles de protección de datos adecuados de acuerdo con la normatividad colombiana.</p>
551	<p>Numeral 3.2.3.1 Los ambientes a provisionar por parte del proveedor como desarrollo, pruebas y aseguramiento de calidad, deberán ser idénticos a nivel de topología con respecto al ambiente de producción suministrado por la DIAN?</p>	<p>Se espera que en lo posible sean lo más parecidos para facilitar los ejercicios de despliegue, pero se debe considerar lo necesario para gestión efectiva de la implementación y puesta en producción.</p>



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
552	Numeral 3.4.1.1 Por favor precisar el número máximo de millones de decisiones diarias que debe resolver el DMS.	En el numeral 3.1.8.2 del RFI se establecen los estimados relacionados
553	Numeral 3.4.1.1. Por favor aclarar cuáles son las ubicaciones que tienen limitantes tecnológicas donde deben operar los servicios compartidos También aclarar a que limitantes tecnológicas se refieren.	La entidad tiene sedes ubicadas en sitios de la geografía nacional donde el servicio de energía es intermitente y la conectividad es limitada. Estos son los tipos de limitantes tecnológicas.
554	Numeral 3.4.1.4 ¿Dado el requerimiento de disponibilidad de 99.999% para los servicios compartidos esto implica que se está pidiendo un despliegue en una nube con al menos 3 regiones geográficamente independientes que no compartan los mismos riesgos de eventos mayores de indisponibilidad (terremotos, suministro eléctrico, inundaciones, terrorismo, falla de cable submarino de acceso a internet, etc.) y el nivel de redundancia de la información sea de al menos 3 copias de datos más una réplica lógica local en cada data center?	El requisito de disponibilidad es indicativo en el RFI, y se revisará en términos de los requisitos de cada uno de los sistemas y de las nubes públicas que la DIAN seleccione.
555	Numeral 3.4.1.4 Por favor aclarar cuáles son los umbrales establecidos respecto al aumento de carga transaccional que se deben contemplar	Estos umbrales se deben definir en la etapa de entendimiento y diseño garantizando el cumplimiento de los requerimientos base establecidos en el presente RFI



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
556	Numeral 3.4.1.4 En el documento se especifica: “Fiabilidad: Los servicios compartidos deben tener una disponibilidad de 7x24x365 con un nivel de 99.999%.” ¿Qué tipo de certificación se pide por parte de la DIAN para garantizar el cumplimiento del servicio del 99.999%?	No se ha establecido un requisito a nivel de certificación, el interesado deberá establecer la arquitectura que considere pertinente para el cumplimiento de los requerimientos planteados
557	Numeral 3.4.1.7 ¿Qué sucede con aquellos servicios PaaS como Google App Engine y servicios de bases de datos como Google Cloud Spanner, AWS Aurora y AWS Dynamo los cuales no pueden ser desplegados en otras nubes públicas diferentes a las de sus fabricantes ni tampoco en nubes privadas u On-Premise, esto ante un posible escenario de cambio de proveedor de nube como se solicita en la página 31 punto 3.2.1 Aplicaciones?	Los requisitos enunciados en el RFI son indicativos. Durante la etapa de Entendimiento y Diseño del contrato de Multinube Híbrida, la DIAN seleccionará las nubes públicas sobre las cuales se correrán los sistemas, incluyendo Servicios Compartidos, teniendo en cuenta los diferentes requisitos y los lineamientos arquitectónicos que se definan que incluye el uso de las tecnologías de almacenamiento más pertinentes.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
558	Numeral 3.4.1.7 Dado que la construcción de los servicios compartidos debe realizarse de tal forma que no esté “sujeto” a un software base o a una base de datos en particular; ¿Porqué se incluye AWSAurora o AWS DynamoDB como opciones de motor de base de datos si no soportan todos los posibles escenarios de despliegue híbrido y/o multi-cloud o ante un cambio de proveedor de nube?	Los requisitos enunciados en el RFI son indicativos. Durante la etapa de Entendimiento y Diseño del contrato de Multinube Híbrida, la DIAN seleccionará las nubes públicas sobre las cuales se correrán los sistemas, incluyendo Servicios Compartidos, teniendo en cuenta los diferentes requisitos y los lineamientos arquitectónicos que se definan que incluye el uso de las tecnologías de almacenamiento más pertinentes.
559	Numeral 3.4.1.7 Con el objetivo de cumplir la portabilidad de las aplicaciones en la multinube que será provista por la DIAN, cuales son los estándares cloud native respecto al orquestador de contenedores? Su versión mínima requerida? Y la versión del API reference del orquestador?	La plataforma de orquestación de contenedores hará parte del contrato de Multinube Híbrida. Como parte de ese proyecto, se definirán las características técnicas detalladas del orquestador y serán informadas al proveedor de Servicios Compartidos.
560	Es posible que se evalúe una propuesta consolidada que integre los 5 RFI (NSGA, NSGT, Servicios compartidos, DataR, Muticloud)? Como puede enmarcarse en el proceso actual de RFI?	No es posible, se debe suministrar respuesta separada a cada RFI



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
561	En el ANEXO 1, numeral 17 se especifica: "Soporte y mantenimiento conforme a lo definido en el numeral 3.3.5 del RFI" por 24 meses. Teniendo en cuenta que la mayoría de las soluciones de software inician el cobro de soporte desde su activación, el costo del soporte durante las fases de implementación, puesta en producción y estabilización se debe incluir como parte de cada modulo de la solución?	Para Servicios compartidos, el valor del Soporte y Mantenimiento se debe presentar en el numeral 26 del Cuadro de Precios. En el numeral 3.3.1 Plan de Trabajo del RFI de Servicios compartidos, se indica que el Servicio de Soporte y Mantenimiento inicia el mes número 24 dentro de la ejecución del Proyecto; por tanto es correcto afirmar que como parte del valor de cada servicio de la solución, se incluya el valor del soporte que se preste antes del mes 24 del Plan de Trabajo del Proyecto.
562	¿Se solicita a la entidad aclarar si se está buscando capacidades técnicas para la construcción de lo expuesto en el RFI?	Ver respuesta a pregunta 307
563	¿Se solicita a la entidad aclarar si Motores de búsqueda de ultima generación, se refiere solo a la capacidad de indexar?, que son búsquedas inteligentes?	Los motores de búsqueda de ultima generación se refiere a motores que nativamente incluyan modelos de ML y DL nativos para indexar además de conocimiento relacional, imágenes, audios, PDF y videos. Deberá ser capaz de realizar búsquedas en lenguaje natural, contemplar el contexto de la búsqueda y permitir el acceso al contenido para visualizarlo o descargarlo (siempre dentro de los permisos del usuario. Este se comportará como un servicio reusable por múltiples sistemas de negocio.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
564	¿Se solicita a la entidad aclarar si para la oferta se requiere versión de código, versión de producto gestionable o capacidades de Devops?	Ver respuesta a pregunta 308
565	¿Se solicita a la entidad aclarar si Todo debe ser integrado con DATAR, y si éste será un condicional para el resto de proyectos?	Ver respuesta a pregunta 309
566	¿Se solicita a la entidad aclarar si el CRM va a ser un servicio SAAS?, ¿o debe adecuarse a la arquitectura planteada?	Ver respuesta a pregunta 310
567	¿Se solicita a la entidad aclarar si Para virtualización de datos se espera un software especializado o utilizar una capa que permita presentar esta capacidad?	Ver respuesta a la pregunta 341
568	¿Se solicita a la entidad aclarar si planean establecer una calificación/ puntaje para los tipos de servicios ofrecidos? IAAS, PAAS, SAAS?	Ver respuesta a pregunta 311
569	¿Se solicita a la entidad aclarar si Se espera garantizar un nivel de disponibilidad del 99,99% con HA y/o DRP, en cuantas zonas o regiones geográficamente distribuidas?	Ver respuesta a pregunta 312
570	¿Se solicita a la entidad aclarar que teniendo en cuenta que el documento menciona el uso de tecnologías abiertas como JBoss EAP, JBoss Web Server, JBoss BRMS? ¿Es imperativo el uso de servidores de aplicaciones tradicionales en la plataforma? ¿Dicho servidor de aplicaciones podría ser reemplazado por servicios de nube en modo PaaS basados en lenguajes abiertos (JAVA, .NET, PHP, etc.)?	Ver respuesta a pregunta 313



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
571	¿Se solicita a la entidad aclarar si debido a la criticidad de la información que maneja la DIAN, que podría ser catalogada de tipo "seguridad nacional", la nube principal o secundaria debe adoptar las certificaciones DoD SRG IL6 y la Intelligence community directive (ICD 503)?	Ver respuesta a pregunta 314
572	¿Se solicita a la entidad aclarar si debido a el nivel de disponibilidad que solicita la DIAN, se hace necesario tener un data center geográficamente distribuido en diferentes continentes para cumplir con requerimientos técnicos planteados en el RFI?	Ver respuesta a pregunta 315
573	¿Se solicita a la entidad aclarar si tal como plantea Colombia Compra eficiente en su proceso de nube pública versión 3, debería la nube principal o secundaria adoptar al menos una de las siguientes certificaciones internacionales dadas al Cloud Service Provider: Cloud Security Alliance (CSA), FedRAMP o ISAE 3402?	Ver respuesta a pregunta 317
574	¿Se solicita a la entidad aclarar si en el proceso de CCE nube pública 3 explica que los proveedores de nube deben tener al menos 6 centros de datos en América y 7 fuera de América, aplica para este proceso?	Ver respuesta a pregunta 318
575	Se solicita a la entidad aclarar cuál es la cronología prevista para la ejecución de los distintos RFIs, dada la dependencia de componentes entre los mismos	Ver respuesta a pregunta 319



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
576	Se solicita a la entidad aclarar las arquitecturas actuales, funciones de negocio, volumetrías, integraciones de servicios y cualquier material que constituya estados del arte, de los componentes del alcance, esto para enfocar las estrategias dentro del alcance de migración, refactorización, modernización de tecnologías, o implementación de nuevas tecnologías.	Además de las respuestas entregadas en el presente documento se incluye el Anexo 2- Diseño ejecutivo del NSGT y Anexo 5 Diseño ejecutivo del NSGA, en los cuáles se da más información de los módulos y procesos que s
577	Se solicita a la entidad aclarar si el perfil Diseñador Web debe tener nociones de accesibilidad, usabilidad y experiencia de usuario.	Los perfiles detallados se incluirán en las especificaciones del proceso de contratación, sin embargo, el interesado puede incluir las observaciones que considere pertinentes con respecto a los perfiles requeridos en la respuesta al RFI
578	Se recomienda utilizar las capacidades nativas de administración y seguridad SAAS Office 365 y que permite integrar otro tipo de soluciones SAAS que tenga la entidad	Ver respuesta a la pregunta 319
579	3.1 Requerimientos Funcionales Qué tipos de repositorios de usuarios tiene la DIAN (BDs, LDAP, Identity Manager)?	Se informa que en relación a seguridad, se cuenta con los siguientes repositorios: Azure AD, LDAP, WSO2 Identity Manager
580	3.1 Requerimientos Funcionales Los usuarios externos y usuarios DIAN se encuentran en diferentes repositorios?	Actualmente sí, pero se espera que en la nueva solución de servicios compartidos solamente se haga la integración con el componente de identidades



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
581	3.1.1 Requerimientos Funcionales El mecanismo de autenticación para los usuarios será únicamente a través de repositorios de usuarios propios de la DIAN o se requiere implementar otro tipo de autenticaciones externas como Facebook o Google?	Solamente se hará usando repositorios de la DIAN para lograr el SSO. No se plantean proveedores de identidad externos como Facebook y Google.
582	3.1.1 Requerimientos Funcionales Se requiere doble factor de autenticación para los usuarios?	Si, el servicio de identidad de la entidad debe soportar MFA para la autenticación de usuarios.
583	3.1 Requerimientos Funcionales Se requiere que la solución sea responsive o una vista diferente cuando el acceso es por móvil?	Ver respuesta a la pregunta 27
584	3.1 Requerimientos Funcionales Si es responsive, para cuántos tipos de dispositivo o cuantos puntos de corte?	Ver respuesta a la pregunta 27
585	3.1 Requerimientos Funcionales Qué tipo de sistema de notificaciones maneja la DIAN?	Ver respuesta a la pregunta 23
586	3.1 Requerimientos Funcionales Qué mecanismo de integración se usa con este sistema de notificaciones?	Ver respuesta a la pregunta 23
587	3.1 Requerimientos Funcionales Qué quiere decir que el portal MiDian tiene un espacio de interacción de manera agregada para los usuarios internos?	Se refiere al hecho de permitir servicios para diferentes grupos de usuarios internos
588	3.1 Requerimientos Funcionales Tanto la vista interna como externa para los usuarios estará disponible vía internet o la interna es intranet?	El acceso estará disponible vía internet con acceso según el perfil de usuario



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
589	3.1 Requerimientos Funcionales Para el tema de Análítica de interacción del usuario en el portal MIDIAN se puede usar Google Analytics o DIAN cuenta con otra plataforma para este propósito?	La analítica se puede hacer utilizando los servicios provistos por DataR y herramientas externas como por ejemplo: Google Analytics, Insights (sin limitar a estas) y de acuerdo con los lineamientos que se definan tal fin
590	3.1 Requerimientos Funcionales ¿La DIAN tiene algún requerimiento con respecto a accesibilidad (ej.: AA, AAA)?	Ver respuesta a la pregunta 289
591	3.1 Requerimientos Funcionales ¿Como es el proceso de validación interno de los diseños de UI/UX?	La validación de los diseños, se realiza en la etapa de pruebas verificando experiencia de usuario, usabilidad y requerimientos.
592	3.1 Requerimientos Funcionales ¿Se cuenta con un manual de marca y/o unas guías de diseño?	Se cuenta con manual de marca, lineamientos de experiencia de usuario y guía de estilos para productos digitales
593	3.1 Requerimientos Funcionales / Buscador DIAN cuenta con alguna plataforma o motor especializado en búsquedas (ej:elastic search) o será propuesto por el proveedor?	Este motor debe ser propuesto en respuesta al presente RFI
594	3.1 Requerimientos Funcionales / Área de Ayudas Los recursos mencionados (imagen, video, voz, banners informativos, tutoriales, navegación demostrativa, chatbots, entre otros) serán provistos por DIAN o todo este material debe ser elaborado por el proveedor?	Ver respuesta a la pregunta 6



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
595	3.1 Requerimientos Funcionales / Simuladores Las herramientas de simulación ya existen y DIAN las proveerá o deben ser implementadas por el proveedor?.	El componente Simuladores está incluido en el alcance del proyecto. Sección dirigida a los usuarios, donde se dispondrán algunas herramientas que faciliten el entendimiento y la aplicación de directrices de los Nuevos Sistemas de Gestión Aduanera y Tributaria.
596	3.1 Requerimientos Funcionales / Expedientes de Caso Para los documentos mencionados, se requiere que exista en el portal MiDian un visor de documentos, o que sea permitido descargarlos?	Ver respuesta a pregunta 13
597	3.1 Requerimientos Funcionales / Expedientes de Caso En qué tipo de repositorio se encuentran estos documentos y qué mecanismos de consulta se tiene para los mismos?	Ver respuesta a pregunta 13
598	3.1 Requerimientos Funcionales / Agendamiento Qué canales remotos de atención tiene la DIAN?	Ver respuesta a la pregunta 86
599	3.1 Requerimientos Funcionales / Agendamiento Ya existe un sistema de agendamiento con el cual integrarse o se espera que se implemente completamente el sistema de agendamiento?	Ver respuesta a la pregunta 24
600	3.1 Requerimientos Funcionales / Vista 360 Se espera que la vista o tableros de esta vista pueden ser personalizados o modificados? O esta vista será la misma siempre para todos los usuarios internos.	Ver respuesta a la pregunta 588



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
601	3.1 Requerimientos Funcionales / Autenticación En qué momento se define si se debe modificar el sistema de autenticación hacia el de ciudadano digital?	Como parte del diseño se debe contemplar esta integración, pues de obligatorio cumplimiento
602	3.2 Requerimientos Técnicos / 3.2.3.1.5 Automatización de despliegue y promoción entre ambientes. DIAN directamente o a través de otro proveedor ejecutará algunas pruebas diferentes a las solicitadas al proveedor que implementa?. Ej.: Pruebas de ethical hacking, de estrés, etc.?	Los detalles de las pruebas a realizar se deben definir en el plan de pruebas durante la ejecución del contrato, pero deben considerar este tipo de pruebas.
603	3.2 Requerimientos Técnicos / 3.2.3.1.5 Automatización de despliegue y promoción entre ambientes. DIAN entrega algunos lineamientos de seguridad, de calidad de código que deba tener en cuenta el proveedor en las configuraciones y herramientas de promoción entre ambientes y en las configuraciones de métricas para la viabilidad de la promoción por cada ambiente?	El interesado como respuesta al RFI podrá indicar los indicadores que propone para un desarrollo óptimo de su solución. Durante la etapa de planificación y entendimiento y diseño se definirán las métricas específicas
604	3.2 Requerimientos Técnicos / 3.2.5.1 MiDIAN Se habla de una aplicación móvil, esta es la versión aplicación del mismo portal MiDIAN, o debe ser un desarrollo independiente?	Ver respuesta a la pregunta 212
605	3.2 Requerimientos Técnicos / 3.2.5.1 MiDIAN Si la aplicación es independiente, se requiere una aplicación híbrida o nativa?	Ver respuesta a la pregunta 212
606	3.2 Requerimientos Técnicos / 3.2.5.1 MiDIAN Qué tipos de dispositivos debe soportar la aplicación móvil (versiones iOS y Android)?	Ver respuesta a la pregunta 212



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas: Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021 Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
607	3.2 Requerimientos Técnicos / 3.2.5.1 MiDIAN La aplicación móvil estará disponible únicamente para usuarios externos?	Ver respuesta a la pregunta 212
608	3.2 Requerimientos Técnicos / 3.2.5.1 MiDIAN La aplicación móvil tendrá todas las funcionalidades mencionadas para el portal MiDian?	Ver respuesta a la pregunta 212
609	3.2 Requerimientos Técnicos / 3.2.5.1 MiDIAN Se espera que la aplicación móvil sea construida con algunas tecnologías específicas?	Ver respuesta a la pregunta 212
610	3.2 Requerimientos Técnicos / 3.2.5.1 MiDIAN El despliegue en tiendas para la aplicación se hace a través de la DIAN o el proveedor se debe encargar de todo el procedimiento?.	Ver respuesta a pregunta 263
611	3.2 Requerimientos Técnicos / 3.2.5.1 MiDIAN Para los temas de alta disponibilidad de todos los componentes, se requiere que sea compartido el informe de volumetría esperada	Ver respuesta a las preguntas 12 y 35
612	3.2 Requerimientos Técnicos / 3.2.5.1 MiDIAN Se puede proponer el uso de servicios gratuitos como Firebase para temas de notificaciones y otras funciones?	Ver respuesta a la pregunta 23
613	3.2 Requerimientos Técnicos / 3.2.5.1 MiDIAN Existe alguna restricción de uso de componentes o librerías para desarrollo FRONT?	Los requerimientos son indicativos, como respuesta el RFI el interesado puede indicar alternativas que se deberían considerar, las cuáles serán analizadas para etapas posteriores del proceso de selección y contratación



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
614	3.2 Requerimientos Técnicos / 3.2.5.4 Integración con Portal MI DIAN La integración a partir de vistas implica que desde el sistema NSGA se implementen secciones visuales con la información desagregada para hacer uso de ellas desde el portal MiDIAN, o esta interacción se hará a través de servicios?	Esta solución integrará las funcionalidades previstas para los portales de usuario interno, definidas en los nuevos sistemas de gestión tributaria y aduanera que permiten la interacción y gestión de procesos de negocio a cargo de los funcionarios con los citados sistemas.
615	3.2 Requerimientos Técnicos / 3.2.5.4 Integración con Portal MI DIAN Si son vistas se debe contemplar que se implementen en la misma tecnología del portal MiDIAN o pueden estar construidas en tecnologías diferentes?	Durante la fase de entendimiento y diseño se definirá cómo se deben construir las vistas, incluyendo tecnologías y experiencia visual.
616	3.2 Requerimientos Técnicos / 3.2.5.4 Integración con Portal MI DIAN Si son tecnologías diferentes se pretende que estas vistas sean embebidas e interactúen directamente con el sistema NSGA?	Ver respuesta a pregunta 9
617	Requerimientos del sistema / Implementar un servicio de autenticación El servicio de autenticación requerido es para el acceso a las diferentes soluciones de la DIAN, es decir un Single Sign On?, o es un servicio por cada solución (RUT, MiDIAN, CRM, etc.)?	Es un servicio SSO para acceder a todas las soluciones



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
618	RUT / Aplicar los esquemas de seguridad adicionales que se puedan indicar en contrato de Por favor nos podrían dar más detalle al requerimiento "Aplicar los esquemas de seguridad adicionales que se puedan indicar en contrato de seguridad"	Según el numeral "3.2.4. Seguridad" del documento "SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) - Servicios Compartidos" se especifica que "El sistema debe garantizar la entrega de software de confianza y robusto frente a ataques maliciosos, que realice solo las funciones para las que fue diseñado, que esté libre de vulnerabilidades, ya sean intencionalmente diseñadas o accidentalmente insertadas durante su ciclo de vida y se asegure su integridad, disponibilidad y confidencialidad", es decir, que las consideraciones, recomendaciones y acciones de mejora que surtan del contratista de Seguridad van en esencia en asegurar lo descrito en el numeral anterior.
619	Requerimientos de calidad / 3.4.1.7 Portabilidad Las herramientas para el análisis estático son provistas por la DIAN o se espera que el proveedor las proponga y considere los costos de licenciamiento?	Las herramientas deberán ser provistas por el proveedor



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
620	3.2.4. Seguridad / Para garantizar que el código emitido es seguro, el PROVEEDOR deberá utilizar herramientas de certificación y/o pruebas de vulnerabilidades que permitan evaluar el riesgo y la materialización. Actualmente la DIAN cuenta con herramientas para las pruebas de vulnerabilidades que puedan ser utilizadas dentro del marco de este proyecto? En caso que no, ¿Se tiene preferencia sobre alguna herramienta?	El PROVEEDOR debe suministrar las herramientas necesarias para realizar las pruebas de vulnerabilidades.
621	3.2 Requerimientos técnicos / 3.2.3.1.5 Automatización de despliegue y promoción entre ambientes. Cuáles son las pruebas de vulnerabilidades que se están contemplando en el alcance (SAST, DAST, SCA, SAILC)?	En el momento no se encuentra definido el detalle de las pruebas de vulnerabilidades a realizar dentro del proyecto. La DIAN espera que el PROVEEDOR, como parte de este RFI, describa qué tipos de pruebas de vulnerabilidades considera pertinente aplicar para los tipos de componentes y servicios incluidos en este RFI, con el fin de especificarlas en etapas posteriores del proyecto.
622	3.1.8. Servicios de Interoperabilidad Entendiendo que dentro de servicios compartidos se realiza la implementación de los servicios de integración e interoperabilidad entre los sistemas nuevos y legados de la entidad, ¿Es correcto asumir que la implementación de los servicios que expondrán los sistemas legados de la DIAN no hace parte del alcance de este proyecto y que son insumo para la estrategia de interoperabilidad del proyecto?	La implementación de servicios REST en los servicios legados no están dentro las obligaciones del proveedor. Sin embargo, de requerirse podrán usar los servicios disponibles, esquemas ofrecidos a través de DataR o virtualización de datos.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
623	3.1.1 Requerimientos Funcionales ¿La DIAN cuenta con alguna de las plataformas sobre las cuales se hará la implementación? ¿Con cuales plataformas cuenta y con cuales no? (Plataforma API Management, CRM, entre otros)	Tanto el CRM como la plataforma API Gateway hacen parte de lo que debe proveer el encargado de la solución de servicios compartidos. Durante la etapa de diseño e implementación se entregará información de los componentes disponibles en la entidad
624	3.1.1 Requerimientos Funcionales Según el diagrama de arquitectura de referencia, vemos que los componentes de API Management y de Front de MiPortal se replican en NGSA y NGST. ¿No sería recomendable considerar estos componentes como únicos por parte de servicios compartidos y que NGSA y NGST hagan uso de ellos?	El API Gateway y Front de Mi Portal son componentes transversales y comunes a NGSA y NGST
625	3.1.1 Requerimientos Funcionales Según el diagrama de arquitectura de referencia, no es claro si el DMS no interactura con el NGSA y NGST para alguna toma de decisiones. ¿Debe interactuar exclusivamente con el BPMS?	El NGSA y NGST puede interactuar directamente con el DMS. Sin embargo, como muchas de las decisiones ocurren en el BPMS, por eso se presenta con mayor referencia.
626	3.1.8.2 Bus de mensajes/eventos ¿Por qué se indica manejar un Bus de Mensajes/Eventos y eventos cuando en realidad se requiere implementar una estrategia de microservicios? ¿Se considera implementar estos microservicios en una estrategia de contenedores?	La arquitectura de microservicios y el soporte de eventos son capacidades complementarias. Los microservicios pueden implementarse en un modelo de contenerización.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
627	3.1.8.2 Bus de mensajes/eventos Teniendo en cuenta las necesidades de integración, se recomienda manejar una arquitectura orientada por eventos y service mesh. ¿Podría ser incluido a la arquitectura de referencia?	El interesado podrá definir la arquitectura que considere más adecuada cumpliendo con los requerimientos establecidos
628	3.4. Requerimientos de calidad Teniendo en cuenta el amplio alcance del programa de Modernización de la DIAN, ¿No sería recomendable realizar estos desarrollos con metodologías ágiles? Esto sin descartar mantener un control general bajo metodologías de gestión de proyectos como PMP o CMMI	El proveedor debe tener en cuenta la Metodología de Gestión de Proyectos de la DIAN, en la cual se consideran tanto el proceso estructurado, marco ágiles, como también metodología híbrida entre las dos anteriores y proponer la metodología que considere más adecuada para el proyecto
629	3.2.3.1 Ambientes de trabajo Teniendo en cuenta el RFI de Multinube, ¿El manejo de la habilitación de los ambientes previos no debería ser manejado por este RFI? Esto recomendando que sea un solo proveedor que maneje los ambientes a habilitar y evitar replicaciones o prácticas contrarias entre ambientes y proveedores.	Se confirma que los ambientes de desarrollo, pruebas y calidad deben ser suministrados por el PROVEEDOR de Servicios Compartidos y el ambiente de producción por la DIAN a través del PROVEEDOR del servicio de Multinube.
630	3.3.1.9. Desarrollos adicionales Se menciona en el RFI que es posible que surjan desarrollos adicionales. ¿Estos desarrollos van bajo la arquitectura y tecnologías definidas? ¿Es posible que sea otra tecnología? En dado caso que sea así, ¿Qué consideraciones tendrían?	Todos los desarrollos adicionales deberán cumplir en todo momento con los procedimientos, criterios y requerimientos establecidos para la construcción de los Servicios compartidos, señalados en el RFI y le serán aplicables los niveles de servicio del numeral, así como las condiciones de garantía, soporte y mantenimiento aplicables a los Servicios compartidos



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
631	3.2. Requerimientos técnicos ¿Es posible incluir habilitadores y frameworks propios para el desarrollo de Microservicios, Front y API? O ¿La DIAN cuenta ya con frameworks y habilitadores propietarios?	Se espera contar con soluciones no propietarias
632	3.1.1 Requerimientos Funcionales y 3.2.1.5.Middleware. Es posible que los NGSA y NGST cuenten con BPM propietario por ser posiblemente desarrollos out-of-the-box. ¿Cómo contempla la arquitectura de referencia estas posibilidades? ¿Deben los sistemas de NGSA y NGST adaptarse al BPM de servicios compartidos? O cual sería el alcance del BPMS de servicios compartidos.	Podrán ofrecer BPM internos diferentes al de servicios compartidos
633	3.2. Requerimientos técnicos ¿Se tiene alguna restricción con las soluciones que cuenten con tecnologías open source?	No hay restricción, siempre y cuando la solución cumpla con los requerimientos funcionales y solicitados.
634	3.2.1.2.Lenguajes de desarrollo Front-end ¿El requerimiento de lenguaje Angular 10 para el front es obligatorio o se aceptan otro tipo de lenguajes? Esto teniendo en cuenta que está la posibilidad de contar con soluciones out-of-the-box, tales como el CRM, NGSA y NGST que podrían estar ya desarrollados en otro lenguaje.	Los requerimientos son indicativos, como respuesta el RFI el interesado puede indicar alternativas que se deberían considerar, las cuáles serán analizadas para etapas posteriores del proceso de selección y contratación
635	3.1.9 Servicio de pagos ¿La DIAN cuenta con una pasarela de pagos ya habilitada? ¿Con cual pasarela de pagos cuentan? ¿Se espera que esta pasarela pre-existente sea reutilizada e integrada en una solución como switch de pagos para habilitar más pasarelas al tiempo?	Ver respuesta a la pregunta 45



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
636	3.1.1 Requerimientos Funcionales y 3.2.1.5.Middleware. ¿Se cuenta con un estimado de flujos de procesos a ser implementados en el BPMS?	Esta información será analizada en la etapa de entendimiento y diseño
637	3.1.8. Servicios de Interoperabilidad ¿Se cuenta con un índice de transaccionalidad sobre los microservicios, APIs a implementar?	Esta información se entregará en la etapa de Entendimiento y diseño.
638	3.3.1.11 Gestión de la integración ¿El apartado de Gestión de la Integración se refiere a un ámbito meramente técnico? O también se espera que se realice un manejo de integración y gestión de proveedores de los diferentes ámbitos del programa de Modernización. En dado caso que este apartado sea un manejo meramente técnico, ¿nos podrían indicar como considera la DIAN realizar el manejo a nivel de gestión general del programa de modernización por medio de una PMO/TMO/FMO/CMO (bajo el marco de una oficina de transformación) que realice la gestión de de los diferentes frentes (tecnologías, conectividad, cronogramas, proveedores, requerimientos, entre otros)?	La gestión de la integración de este proyecto se refiere al ámbito técnico. El Fondo DIAN tiene una unidad administrativa encargada de la gestión integral de proyectos financiados a través del BID y la DIAN cuenta con Centro de Gestión de Innovación y Proyectos quien realizará las veces de PMO/TMO y trabajará en coordinación con las dependencias de gestión de procesos y calidad, gestión de tecnología y la Dirección de Gestión de Aduanas.
639	3.4.2 Políticas para promoción entre ambientes ¿La DIAN cuenta con una estrategia de DevSecOps dentro de la organización? Esto dado que se menciona la necesidad de un Ingeniero DevOps pero no entendemos el alcance del mismo. ¿Se deberá hacer la definición de la estrategia de DevOps bajo el marco de servicios compartidos?	La estrategia DevOps se establece en conjunto con el proveedor que gestiona la nube para la DIAN y define la estrategia para todos los servicios.
640	3.1.2 Sistema CRM ¿El CRM va a ser un servicio SAAS ? o ¿Debe adecuarse a la arquitectura planteada?	Ver respuesta a pregunta 310



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
641	3.2.1. Aplicaciones ¿Tienen una calificación, puntaje o preferencia para los tipos de servicios ofrecidos IaaS, PaaS, SaaS?	Ver respuesta a pregunta 311
642	3.3.3.2. Pruebas no funcionales. Se espera garantizar un nivel de disponibilidad del 99,99% con HA y/o DRP, en cuantas zonas o regiones geográficamente distribuidas?	Ver respuesta a pregunta 312
643	3.2.1.3. Integración nativa. Teniendo en cuenta que el documento menciona el uso de tecnologías abiertas como JBoss EAP, JBoss Web Server, JBoss BRMS. ¿Es imperativo el uso de servidores de aplicaciones tradicionales en la plataforma? ¿Dicho servidor de aplicaciones podría ser reemplazado por servicios de nube en modo PaaS basados en lenguajes abiertos (JAVA, .NET, PHP, etc)?	Ver respuesta a pregunta 313
644	3.2.3. Tecnológicos Debido a la criticidad de la información que maneja la DIAN, que podría ser catalogada de tipo "seguridad nacional", la nube principal o secundaria debe adoptar las certificaciones DoD SRG IL6 y la Intelligence community directive (ICD 503)?	Ver respuesta a pregunta 314
645	3.2.3. Tecnológicos ¿Debido al nivel de disponibilidad que solicita la DIAN, se hace necesario tener un data center geográficamente distribuido en diferentes continentes para cumplir con requerimientos técnicos planteados en el RFI?	Ver respuesta a pregunta 315
646	General ¿Cuál es la cronología prevista para la ejecución de los distintos RFIs, dada la dependencia de componentes entre los mismos?	Ver respuesta a pregunta 319



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
647	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento ¿La estrategia de cambio la están viendo como una oficina transversal a todos los proyectos?	Cada Contratista tendrá la responsabilidad de proponer y diseñar una estrategia y plan de gestión del cambio y transferencia de conocimiento y después de aprobado, llevarlo a la práctica. Para esto deberá articular la estrategia con las instancias que defina la DIAN al inicio del contrato para garantizar la alineación de las diferentes estrategias de cada proyecto.
648	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento ¿Es posible articular una CMO (Change Management Office/ Oficina de Gestión del Cambio) para todos los proyectos? O ¿Cómo se espera alinear las diferentes soluciones y estrategias de los RFIs?	Ver respuesta a la pregunta 446
649	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento Se plantea un rol principal, ¿Se espera trabajar con el equipo de la Dian o proponer un equipo que acompañe el rol base?	El proveedor deberá proponer un equipo encargado de ejecutar la estrategia. Sin embargo, se deberá trabajar coordinadamente con la DIAN y contar con la debida aprobación previa de la DIAN antes de su ejecución.
650	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento ¿Actualmente la Dian cuenta con colaboradores con conocimientos/experiencia en Gestión del Cambio, Cultura o transferencia de conocimiento?	La DIAN cuenta con funcionarios con conocimientos en gestión del cambio.
651	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea positiva, ¿Cuál sería la relación de estos recursos en el proyecto?	Ver respuesta a pregunta 649



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021

Servicios compartidos

Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN

Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
652	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento ¿La Dian cuenta actualmente con pilares estratégicos, valores y/o lineamientos culturales sobre los cuales se maneja el proyecto?	La DIAN cuenta con las características mencionadas, las cuales se darán a conocer en la etapa de Planeación
653	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento ¿Cuentan con una metodología de cambio a la cual nos debamos alinear?	Ver respuesta a pregunta 649
654	3.6.3 Acuerdo de Transferencia de Know How Técnico ¿Qué tipo de formación pedagógica es requerida para el formador en la transferencia de conocimiento (Know how) y como se valida esta formación?	Debe tener entrenamiento en educación formal o educación sobre modelos pedagógicos y estrategias de diseño de actividades de aprendizaje basadas en el enfoque constructorista.
655	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento Por favor indicar la población aproximada por cada audiencia (De acuerdo a las audiencias definidas) Número de Usuarios internos: Funcionarios Número de Usuarios Externos: Usuarios y contribuyentes Número de Usuarios técnicos del sistema Número de Usuarios de administración	Revisar respuesta a la pregunta 12
656	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento Para la muestra estadísticamente representativa, ¿Se tiene alguna forma de cálculo?	El tamaño de la muestra depende del método de muestreo utilizado. El interesado puede proponer alternativas de cálculo de la misma.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
657	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento Para los usuarios externos, ¿Se encuentran dentro del alcance de la gestión de cambio y medición?	Los usuarios internos y externos del sistema que defina la DIAN, luego del proceso de gestión del cambio incluido, deben estar en capacidad de interactuar con el sistema de manera que puedan cumplir con las tareas asignadas a cada uno de sus roles en el proceso dentro de los estándares de calidad y oportunidad requeridos.
658	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento ¿Qué áreas apoyarán y coordinarán con el equipo de gestión del cambio?	Revisar respuesta a pregunta 293
659	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento Actualmente la Dian cuenta con un Centro de Servicios Compartidos ¿Harán parte de esta solución?	Revisar respuesta a pregunta 294
660	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento Para el plan de ejecución de las sesiones de transferencia de conocimiento ¿La Dian tiene disponibilidad de espacios para llevar a cabo sesiones presenciales de trabajo, talleres de sensibilización y capacitación? En caso afirmativo, ¿Qué capacidad de personas tienen estos? en caso contrario, ¿Qué medios ha usado o tiene disponible la Dian actualmente para el desarrollo de talleres virtuales?	La Entidad cuenta en diferentes sedes con auditorios y salones de capacitación que forman parte de la Escuela de Impuestos y Aduanas Nacionales. Se usaban antes de pandemia para capacitar contribuyentes y funcionarios internos. La infraestructura necesaria para el desarrollo de talleres virtuales debe ser provista por el contratista.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
661	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento Para los usuarios a capacitar ¿Los usuarios están centralizados en Colombia? A nivel de ciudad, ¿Se deberá asegurar cobertura nacional? en caso afirmativo ¿Cómo es la distribución de usuarios?	Ver respuesta a pregunta 270
662	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento Para los usuarios a capacitar Técnicamente ¿No se contemplan usuarios técnicos a capacitar para los servicios compartidos?	Ver respuesta a pregunta 270
663	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento Para la disponibilidad de una plataforma e-learning para visualización de contenidos didácticos asociados a las capacitaciones ¿Se cuenta con una plataforma actual de e-learning en la Dian? en caso afirmativo, ¿Qué tipo de material debe ser entregado y en qué formatos deben subirse y desplegarse en el e-learning? en caso negativo ¿Existen requerimientos mínimos para la plataforma de e-learning? En caso se tengan, ¿Cuáles son?	Toda la infraestructura para desarrollar los cursos virtuales y ponerlos a disposición de los usuarios del NSGA deberá ser provista por el contratista. Se revisará la posible inclusión de requerimientos para la plataforma e-learning en el documento de especificaciones técnicas. En el NSGA el numeral de la Gestión del Cambio y Transferencia del Conocimiento es el 3.3.1.9
664	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento ¿Se cuentan con lineamientos específicos para los videos interactivos / video guías?	Estos lineamientos se definirán en la etapa de entendimiento y diseño



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021

Servicios compartidos

Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN

Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
665	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento ¿Se ha definido o se tiene identificado alguna plataforma como repositorio para los materiales de capacitación y transferencia de conocimiento?	No se ha definido una plataforma específica como repositorio para estos materiales. La entidad la dispondrá en el momento de la ejecución del proyecto.
666	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento ¿La Dian tiene contemplado presupuesto para la elaboración de las piezas de comunicación y sensibilización a través de agencia?	No. Las debe proveer el contratista que desarrolle Servicios compartidos. En Servicios compartidos el numeral de la Gestión del Cambio y Transferencia del Conocimiento es el 3.3.1.10
667	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento ¿Cuáles canales de comunicación (tecnológicos y presenciales) tiene actualmente la Dian para comunicar, sensibilizar y formar a los usuarios finales y funcionarios?	Le serán comunicados al Contratista para que desarrolle su estrategia de gestión del cambio y transferencia de conocimiento. En Servicios compartidos el numeral de la Gestión del Cambio y Transferencia del Conocimiento es el 3.3.1.10
668	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento Considerando el alcance, la efectividad, el impacto, entre otros de las comunicaciones, ¿Es posible que las piezas a desarrollar dentro de la estrategia de comunicación planteada, puedan ser 100% digitales?	Se debe desarrollar una estrategia de gestión de cambio incluyente que considere diferentes medios de comunicación de acuerdo con el perfil de las personas a impactar
669	3.3.5 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento ¿La Dian tiene contemplado presupuesto para el despliegue de acciones de activación que permitan la generación de compromiso por parte de usuarios claves?	No. Estos costos deberán ser asumidos por el contratista que desarrolle Servicios compartidos. En el NSGA el numeral de la Gestión del Cambio y Transferencia del Conocimiento es el 3.3.1.10



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
670	3.1.3 RUT Respecto al número de consultas que deben estar soportados por el servicio compartido RUT, se tiene identificado el número de consultas y la complejidad asociada a cada una de éstas?	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12
671	3.1.3 RUT Respecto a los requisitos no funcionales que debe soportar el servicio compartido RUT, se tienen identificados dichos requisitos?	Los detalles de las pruebas a realizar se deben definir en el plan de pruebas durante la ejecución del contrato
672	3.1.3 RUT Respecto a la arquitectura del servicio compartido RUT, se habla de la replicación de los datos en otros sistemas, sin embargo consideramos que esta indicación puede ser abordada con una arquitectura orientada a micro servicios, es posible proponer una alternativa de este tipo?	Si, es posible proponer esquemas alternos y se pueden informar en la respuesta al RFI
673	3.1.2 CRM Se tienen identificados y definidos los trámites e interacciones que se esperan llevar a cabo a través de redes sociales?	La información será identificada y definida en la etapa de entendimiento y diseño



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
674	3.1.2 CRM Se tienen identificadas las tareas de atención a usuarios que se espera llevar a cabo a través de inteligencia artificial?	Se espera que se utilice en diferentes áreas del CRM: Calificación de usuarios por diferentes variables. Análisis de sentimiento en los procesos de atención y bots. Recomendar soluciones basados en base de conocimiento. Uso de bots y asistentes. Identificación de irregularidades en la información de los usuarios. Apoyar en el ingreso de datos a través de los diferentes canales en forma auto gestionada.
675	3.1.2 CRM Por favor explicar a que se refieren, o que se espera, del uso de la gestión del conocimiento contextual como capacidad del sistema.	Se refiere a la capacidad del sistema para identificar la información más relevante en un escenario específico de negocio para facilitarle al ciudadano o funcionario completar su tarea.
676	3.2.3.1 Ambientes de trabajo En relación con: Dimensionamiento de capacidades y crecimientos , ¿ Cuentan con algún tipo de información que permita lograr un dimensionamiento de las capacidades requeridas ? Solicitamos a la DIAN proporcionar límites transaccionales actuales (por hora) relacionados con transacciones de los sistemas (CRM, Portal Mi Dian, RUT, Trámites Digitales, Riesgos, Servicios de Interoperabilidad, DMS)	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
677	3.2.3.1 Ambientes de trabajo En relación con: "Los ambientes deben estar 100% aislados el uno del otro (física o lógicamente) de tal forma que el acceso a cada uno de ellos pueda estar debidamente segmentado y se pueda configurar por grupos de usuarios, quienes tienen acceso a cada ambiente. Este punto, pretende dar un grado más de confiabilidad, tanto al proyecto como a la operación del sistema, muy alineada con el concepto de DevSecOps que permite la integración continua dando especial relevancia a la seguridad.", ¿Tienen alguna restricción de países según las regulaciones de seguridad física, Chile, Brasil ETC?	Aplican las restricciones y lineamientos dados al respecto para Colombia por entidades como la SIC y el MinTIC y que estén vigentes durante el periodo de ejecución del proyecto.
678	3.2.3.1 Ambientes de trabajo En relación con: "También puede existir diferencia en las herramientas instaladas que sean propias del objetivo de cada ambiente, las herramientas de desarrollo solo deben estar instaladas en el ambiente destinado para este fin, igual ocurre con las herramientas de pruebas, las cuales pueden estar en desarrollo y pruebas pero no en producción.", ¿existe la posibilidad de que la DIAN provea licenciamiento para instalar en los ambientes? de ser así, ¿la instalación de estas herramientas la realiza equipo de la DIAN o están en las responsabilidades del PROVEEDOR?	No se proveerán herramientas para instalación en ambientes diferentes de los que están a cargo de la entidad.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
679	3.2.3.1.4 Ambiente de producción En relación con: En este ambiente debe estar instalado y operativo todo lo contemplado para garantizar alta disponibilidad y recuperación de desastres., ¿El HA se debe proveer fuera del entorno proporcionado por la DIAN para este ambiente? Si la respuesta es negativa entonces la garantía de HA se cumpliría a través de la arquitectura y características necesarias entregadas a la DIAN para que se cumpla con sus propios recursos, ¿es correcto este entendimiento?	Se informa que el concepto de alta disponibilidad aplicará para los ambientes productivos, así mismo, para los demás requerimientos señalados se analizará la viabilidad de la inclusión, garantizando la pluralidad de oferentes. Se deben incluir los elementos que aseguren los niveles de disponibilidad requeridos, no sólo los que correspondan a los recursos suministrados por la entidad.
680	3.2.3.1.4 Ambiente de producción En relación con: "Este ambiente será el utilizado para realizar la instalación completa del sistema y el procesamiento de las operaciones del paralelo. dado lo anterior es posible que se requiera tener instaladas algunas herramientas adicionales para ser utilizadas solamente en el transcurso del paralelo para luego ser removidas." ¿Cuales son estas herramientas? ¿los licenciamientos y instalaciones estarán a cargo de la DIAN posterior al aprovisionamiento del SO y BD por parte del proveedor?	1- El detalle de las herramientas dependerá de los requisitos específicos para la salida al paralelo y a producción, y se definirán durante la ejecución del proyecto. 2- De acuerdo con los numerales ""3.3.1.4 Paralelo"" y ""3.3.1.5"" El proveedor la infraestructura tecnológica, instalación y configuración del software requerido, migración de datos, parametrización del nuevo sistema en ambiente productivo. Los licenciamientos e infraestructura del ambiente de producción estarán a cargo de la DIAN."



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
681	3.3.1 Plan de trabajo En relación con: Etapa de cierre no detallada, ¿este es el tiempo estipulado para hacer entrega del servicio al final del tiempo pactado? de no ser así se solicita tener en cuenta el tiempo de transición del mismo o aclarar que con la transferencia de conocimiento durante su ejecución la entidad queda preparada para asumir la gestión de este.	La etapa de transferencia de conocimiento preparará la entrega del servicio para operación por parte de la entidad, lo cual se culminará durante la etapa de cierre. Se aclara que en la etapa de Cierre el PROVEEDOR debe realizar el cierre del contrato, asegurando la verificación de que todas sus obligaciones hayan sido cumplidas, realizar los procesos de empalme con los equipos encargados de recibir la operación, soporte y mantenimiento del sistema y finalizar los procesos de transferencia de conocimiento a que haya lugar, para esto deberá realizar como mínimo las siguientes actividades: 1. Entregar el servicio de soporte y mantenimiento. Entregables: Acta de entrega del soporte y mantenimiento y todos los artefactos, claves, información, documentación que permitan continuar con la actividad de soporte y mantenimiento. 2. Realizar una sesión de cierre dónde se puntualizan los resultados alcanzados y las lecciones aprendidas. Entregables: Acta de cierre del proyecto y Repositorio documental del proyecto Esta fase se desarrollará en la última semana del contrato. "



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
682	3.3.6 Gestión del cambio y transferencia de conocimiento En relación con: El PROVEEDOR debe capacitar (en idioma español) y certificar mínimo a 100 funcionarios de la entidad, en temas técnicos que incluyan la administración, configuración, operación y actualización de la solución, en especial en las herramientas componentes de la solución y los mecanismos de integración con la solución., ¿Qué tipo de temas a nivel de cloud o infraestructura necesitarían capacitación ? , si bien indican que asociados a componentes de la aplicación esto abarcaría todo un entorno cloud donde se alojaría la solución , ¿es correcta esta apreciación?	La capacitación requerida no excluye la concerniente a los componentes y herramientas del entorno cloud asociados a la solución.
683	3.4.1.1. Eficiencia En relación con: La DIAN proporcionará las características de la red de comunicaciones disponible para la operación del sistema y con base en ellas el PROVEEDOR debe construir el sistema de tal forma que pueda operar cumpliendo los criterios de aceptación, especialmente en lo que respecta a eficiencia., ¿en caso de requerirse nuevos esquemas de conectividad la DIAN se encargará de proveerlos? ¿ a que nubes públicas están conectados y a través de que medio?	Se espera recibir en respuesta a este RFI la información de los posibles esquemas adicionales de conectividad que se puedan requerir. La definición de las nubes públicas que estarán disponibles para la ejecución del proyecto, hace parte del proyecto de Multinube Híbrida.
684	Respecto al Expedientes de casos, se espera que se implemente una solución ECM incluyendo todas las características establecidas por MinTic en su guía de implementación de Expedientes Electrónicos?	Aplican los lineamientos dados por MinTIC y el Archivo General de la Nación y que estén vigentes durante el periodo de ejecución del proyecto.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
685	Cuando se habla de Motores de búsqueda de ultima generación, se refiere solo a la capacidad de indexar? A qué capacidades se hace referencia cuando se habla de búsquedas inteligentes?	Ver respuesta a pregunta 563
686	Respecto al siguiente requerimiento, integrar los trámites y servicios con los que cuenta actualmente la DIAN, dirigiendo a los nuevos Sistemas de Gestión Tributaria o Aduanera, o los servicios compartidos, según corresponda. Agrademos a la DIAN indicarnos si tiene un catálogo de servicios y en caso dado compartírnoslos. ¿Los trámites están registrados en el SUIT?	Consultar el Anexo 3 en el siguiente enlace https://www.dian.gov.co/dian/Documents/Anexo-3-Inventario-de-tramites.xlsx
687	Respecto al siguiente requerimiento, implementar el componente de servicios de interoperabilidad, el cual comprende todo el conjunto de servicios que ofrece la DIAN para el intercambio de datos. Éste permite gobernar los servicios que se puede llegar a tener, y estará alineado con el Marco de interoperabilidad de la DIAN. La DIAN ya tiene implementados servicios bajo la plataforma X-ROAD disponibilizada por la Agencia Nacional Digital?	La DIAN contempla tener sus servicios bajo la plataforma XROAD dispuesta por la AND, de acuerdo con los lineamientos de MINTIC.
688	Cuál es el volumen estimado de usuarios del servicio Mi DIAN o Funcionarios DIAN o Contribuyentes (Registrados - RUT) o Contribuyentes (No registrados estimados)	Ver anexo 6. Respuesta a la pregunta 12



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
689	Con relación al requerimiento “Mi DIAN contará con una sección dirigida a los usuarios, en la que se dispondrán los actos administrativos que le sean dirigidos. Esta información corresponderá a la del servicio común de notificaciones, que ya tiene la DIAN, y que deberá ser integrado.” ¿Es de esperar que el envío de notificaciones (ej. Mensajes de texto, correos, etc.) sucedan por las vías y con los recursos actuales de la DIAN? Asimismo ¿Cuál es la Volumetría estimada de notificaciones por tipo de notificación?	Ver respuesta a la pregunta 23
690	Con relación al servicio de pagos cómo se recibe, integra y valida actualmente la información de pagos proveniente de Bancos y Entidades Autorizadas para Recaudar. ¿Cómo se estima que se modificará el flujo en el Servicio de pagos respecto de la situación actual?	Ver respuesta a la pregunta 45



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
691	<p>Respecto al numeral 3.4.3-Acuerdos de Niveles de Servicio, entendemos que todos los ANS relacionados con defectos (Defectos hallados en las pruebas durante la etapa de construcción, Defectos que se reabrieron en etapa de construcción, Defectos hallados en el paralelo) corresponde a los que sean identificados durante las etapas posteriores a la puesta en producción, teniendo en cuenta que estos son los que el PROVEEDOR tendrá que asegurar sean el menor número posible, conforme al proceso de aseguramiento de calidad establecido a lo largo de todo el proyecto. Adicionalmente, agradecemos detallar las formula sobre la cual se calcularán las penalidades para poder confirmar el cumplimiento.</p>	Ver respuesta a la pregunta 29



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

692

Respecto a los temas de Propiedad intelectual, entendemos que dada la diversidad de las soluciones que se podrían implementar para dar respuesta a los requerimientos, es posible que se requiera la incorporación, para la implementación de un software del mercado de terceros previamente construido (ejemplo un sistema tipo CRM), por lo tanto en ese caso la propiedad intelectual solamente aplicará sobre los desarrollos a la medida que realice el proveedor para cumplir el objeto del contrato. Agradecemos confirmar nuestro entendimiento.

Para el caso en que el contrato del NSGA corresponda a la adaptación de un sistema ya existente, que cuente con el respectivo registro de derecho de autor, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- EL PROVEEDOR debe otorgar a la DIAN una licencia corporativa de uso perpetuo del sistema y para un número ilimitado de usuarios y/o instalaciones.
- EL PROVEEDOR debe otorgar a la DIAN el derecho de uso de una copia del código fuente y la documentación técnica de la versión final del sistema implementado en la DIAN. Este derecho de uso no incluirá derechos de comercialización o distribución del sistema por parte de la DIAN, sino que establecerá que la DIAN adquiere el derecho de realizar exclusivamente mantenimiento de cualquier tipo (correctivo, adaptativo, evolutivo u otro) sobre sobre la copia del sistema entregada.
- EL PROVEEDOR deberá hacer entrega formal a la DIAN de la copia del código fuente del NSGA y toda la documentación asociada al mismo, como se indica el numeral 3.6.4 y se debe comprometer a realizar el acuerdo de transferencia de Know How de que habla el numeral 3.6.3

EL PROVEEDOR certifica que es el único desarrollador del NSGA aquí contratado y que su desarrollo y reproducción son realizadas sin infringir alguna regulación establecida por la OMPI (Organización Mundial de Propiedad Intelectual), así como tampoco la legislación nacional del país de ejecución del presente contrato. Así mismo certifican que el software o alguno de sus componentes, no pertenecen a otra persona natural o jurídica, que no copiaron, reprodujeron, plagiaron, ni utilizaron ingeniería a la inversa en el desarrollo de las aplicaciones ni el código fuente de otro desarrollo.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
693	Entendemos que uno de los objetivos de la DIAN en su arquitectura tecnológica es propender por reducir al mínimo los componentes desarrollados a la medida, buscando así, que la mayor parte de requerimientos se implementen a través de soluciones de mercado robustas. Agradecemos confirmar nuestro entendimiento.	En esta etapa de RFI se busca conocer diferentes alternativas de implementación de las soluciones, por lo que no se establece ninguna limitación en ese sentido y se invita a los interesados a proponer alternativas que podamos analizar para así definir la mejor estrategia para las siguientes etapas
694	Respecto a la Entrega de código fuente, entendemos que solamente aplicará sobre los desarrollos a la medida que realice el proveedor para cumplir el objeto del contrato.	Ver respuesta a la pregunta 692. Se debe tener en cuenta que la entrega de la copia del código fuente, para uso exclusivo de la DIAN, no tiene incidencia alguna en los derechos de propiedad intelectual del proveedor, y por lo tanto no genera limitación alguna en la explotación comercial del producto.
695	Entendemos que para el futuro proceso de selección las firmas podrán asociarse en APCA, y que estas asociaciones no tendrán un límite de participantes o porcentajes de participación. Agradecemos confirmar nuestro entendimiento.	Considerando que lo que se adelanta es una consulta para realizar un análisis tendiente a la afinación de especificaciones técnicas y condiciones generales de mercado y no se trata de un proceso de selección, ni la participación genera vinculación alguna, no hay en este momento requerimientos específicos sobre el objeto de la solicitud que puedan ser compartidos, los mismos serán parte de los documentos del eventual proceso de selección.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
696	Para efectos del futuro proceso de selección relacionado con el objeto de los servicios detallados en el RFI; agradecemos a la entidad, aclarar si será viable presentarse para un componente en particular o si será necesario participar para cumplir con todos los componentes detallados en el alcance.	Considerando que lo que se adelanta es una consulta para realizar un análisis tendiente a la afinación de especificaciones técnicas y condiciones generales de mercado y no se trata de un proceso de selección, ni la participación genera vinculación alguna, no hay en este momento definiciones sobre esquemas de presentación, los mismos será parte de los documentos del eventual proceso de selección
697	Se requiere versión de código, versión de producto gestionable o capacidades de Devops?	Ver respuesta a pregunta 308
698	Para efectos del futuro proceso de selección se asignará una calificación/ puntaje para los tipos de servicios ofrecidos? IAAS, PAAS, SAAS?	Ver respuesta a pregunta 311
699	Para efectos del futuro proceso de selección se asignará una calificación/puntaje según los tipos de software propuestos por el PROVEEDOR: o Software comercial (COTS - Commercial Off-the-Shelf) o Software como servicio (SaaS - Software as a Services) o Software de código abierto (OPEN) o Software implementado sobre plataforma de gestión de procesos de negocio (BPMS – Business Process Management Suite) o Software a la medida (LDSW - Locally Developed Software)	Considerando que lo que se adelanta es una consulta para realizar un análisis tendiente a la afinación de especificaciones técnicas y condiciones generales de mercado y no se trata de un proceso de selección, ni la participación genera vinculación alguna, no hay en este momento requerimientos específicos sobre el objeto de la solicitud que puedan ser compartidos, los mismos será parte de los documentos del eventual proceso de selección.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
700	Debido a la criticidad de la información que maneja la DIAN, que podría ser catalogada de tipo "seguridad nacional", la nube principal o secundaria debe adoptar las certificaciones DoD SRG IL6 y la Intelligence community directive (ICD 503)?	Ver respuesta a pregunta 314
701	Teniendo en cuenta que el documento menciona el uso de tecnologías abiertas como JBoss EAP, JBoss Web Server, JBoss BRMS. ¿Es imperativo el uso de servidores de aplicaciones tradicionales en la plataforma? ¿Dicho servidor de aplicaciones podría ser reemplazado por servicios de nube en modo PaaS basados en lenguajes abiertos (JAVA, .NET, PHP, etc)?	Ver respuesta a pregunta 313
702	Cuál es la cronología prevista para la ejecución de los distintos RFIs, dada la dependencia de componentes entre los mismos	Ver respuesta a pregunta 319
703	Pagina 7 Requerimientos del sistema PREGUNTA U OBSERVACIÓN El portal mi Dian podria utilizar un software comercial de caja propio para dichas actividades, con personalización	Se confirma que se espera que las aplicaciones tengan alto nivel de parametrización.
704	pag. 8 Interoperabilidad PREGUNTA U OBSERVACIÓN El servicio de Interoperabilidad debe contemplar algún tipo de integración o compatibilidad con la plataforma de interoperabilidad del estado colombiano X-Road?	Sí, y tendrá que mantener y evolucionar el esquema que la DIAN tenga en su momento conforme a los lineamientos y políticas que se definan.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
705	3.1.1 Mi DIAN PREGUNTA U OBSERVACIÓN Implementar el portal Mi DIAN, como el espacio de interacción para cada usuario, contribuyente y funcionario significa un solo portal con roles específicos o son portales independientes.	Ver respuesta a la pregunta 33
706	3.1.1 Mi DIAN PREGUNTA U OBSERVACIÓN Las historias de usuario y requerimientos del portal ya están definidos.	En la etapa de Entendimiento y diseño se definen las historias de usuario y requerimientos del portal
707	3.1.1 Mi DIAN PREGUNTA U OBSERVACIÓN Amplie más sobre las necesidades de analítica en el portal	Ver respuesta a pregunta 91
708	3.1.1 Mi DIAN PREGUNTA U OBSERVACIÓN Cuantos módulos de analítica se deben desarrollar?	Esta información se definirá en la etapa de entendimiento y diseño
709	3.1.1 Mi DIAN PREGUNTA U OBSERVACIÓN Que motor de base de datos se utiliza actualmente, versión y fabricante; cantidad de bases de datos?	Esta información será suministrada en la etapa de entendimiento y diseño
710	3.1.2 Sistema CRM PREGUNTA U OBSERVACIÓN Que sistemas de información alimentarán el CRM a instalar.	Esta información debe ser recolectada durante la etapa de entendimiento. El CRM tendrá la posibilidad de acceder a la información de los sistemas aduaneros, tributarios u otros que requiera.
711	3.1.2 Sistema CRM PREGUNTA U OBSERVACIÓN Como se comunican los canales actualmente?, se tiene pensado habilitar nuevos	Ver respuesta a la pregunta 537



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
712	3.1.1 Mi DIAN PREGUNTA U OBSERVACIÓN Cual es el portal que tiene actualmentne el contenido de la Dian, este se migrara o lo que se propone es uno complementario	Teniendo en cuenta que este es un servicio que evoluciona a partir de la plataforma actual MUISCA de la DIAN, se deben considerar elementos de migración de la información que actualmente tiene la DIAN. Para ello, en conjunto con el equipo del Repositorio DataR deberá establecer los mecanismos para migrar la información actual. Esto puede darse en un solo momento, a través de ETL, o en forma constante, aprovechando el esquema de virtualización de datos
713	3.1.1 Mi DIAN PREGUNTA U OBSERVACIÓN Se tiene identificado el inventario de contenido a migrar? Tablas, sharepoint, imágenes, etc.	El inventario de contenido a migrar, será definida en la etapa de Entendimiento y Diseño en conjunto con el proyecto de DATA R
714	3.2.3.1 Ambientes de trabajo PREGUNTA U OBSERVACIÓN La herramienta de monitoreo debera notificar a una mesa de ayuda la falla en los sistemas de terceros y este a su vez gestionara o el incidente o la comunicación debe ser diferecta con dichos proveedores	Se escalará a una mesa de ayuda y se escalará al respectivo responsable, el escalamiento será detallado en las especificaciones del eventual proceso de contratación



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
715	3.2.3.1 Ambientes de trabajo PREGUNTA U OBSERVACIÓN La entidad se encargara del valor del licenciamiento que deba tenerse para ejecutar las actividades o debe incluirse en la oferta en los casos que plique	Se aclara que lo definido en el numeral 3.2.3, se relaciona con el software base requerido para el proyecto, tanto para su construcción como para su administración, y lo que se requiere es que el PROVEEDOR entregue el licenciamiento de dicho software a la DIAN con derecho a actualización durante la vigencia del contrato, en los casos que aplique. No se refiere a transferencia de propiedad intelectual. Los costos relacionados al software base y a los ambientes de desarrollo, pruebas y aseguramiento de calidad deben incluirse en la oferta. Los costos de producción se deben informar según la modalidad de operación de la solución.
716	3.2.3.1 Ambientes de trabajo PREGUNTA U OBSERVACIÓN Para el monitoreo se puede usar una herramienta transversal a todos los sistemas y equipos requeridos	El monitoreo de los procesos y las actividades podrá realizarse con cualquier tipo de herramienta que lo permita.
717	37 3.2.2.1.Motores de base de datos. PREGUNTA U OBSERVACIÓN Se limitan unicamente a estos 3 motores o pueden ser otros ?	En este numeral se plantean las alternativas de motores de base de datos relacionales y no relaciones en modelo PaaS. Si se consideran necesarias alternativas adicionales, estas deben informarse en el cuadro indiciado a este requerimiento como respuesta a este RFI.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
718	38 3.2.3. Tecnológicos PREGUNTA U OBSERVACIÓN Si el licenciamiento no permite transferencia de propietario en este caso la entidad puede aceptar la transferencia en costo del valor de esta licencia	Se aclara que lo definido en el numeral 3.2.3, se relaciona con el software base requerido para el proyecto, tanto para su construcción como para su administración, y lo que se requiere es que el PROVEEDOR entregue el licenciamiento de dicho software a la DIAN con derecho a actualización durante la vigencia del contrato, en los casos que aplique, indicando el costo correspondiente en las respuestas al RFI.
719	40 3.2.3.1 Ambientes de trabajo PREGUNTA U OBSERVACIÓN Se puede establecer una política de copias de seguridad estandar según las buenas practicas del proveedor ? Esto a fin de garantizar una optima aseguramiento de la informacion	Se pueden plantear como respuesta a este RFI, una política de copias de seguridad, si se considera una mejor alternativa a la planteada en este documento.
720	42 3.2.3.2 Automatización de despliegue y promoción entre ambientes PREGUNTA U OBSERVACIÓN Cada cuanto asume la entidad se deben realizar las pruebas automaticas relacionadas en el numeral, con que frecuencia?	Las pruebas automáticas deben realizarse como parte integral del proceso de despliegue y promoción entre ambientes, siempre que ocurran.
721	43 3.2.3.3 Monitoreo PREGUNTA U OBSERVACIÓN Con que frecuencia se hace el registro de las operaciones de volumen transaccional	El monitoreo de los procesos y las actividades podrá realizarse con cualquier tipo de herramienta que lo permita.
722	43 3.2.3.3 Monitoreo PREGUNTA U OBSERVACIÓN Que parametro de porcentaje en incremento es para la entidad un aumento inusual por favor especificar.	Se espera que estos parámetros sean configurables de forma que el porcentaje se ajuste de acuerdo a los históricos para cada tipo de información, ya que no existe un comportamiento uniforme.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
723	43 3.2.3.3 Monitoreo PREGUNTA U OBSERVACIÓN Cual es el metodo para contabilizar el éxito de las operaciones a nivel de razonabilidad transaccional ?	Una operación exitosa es aquella que haya logrado culminar en un estado considerado válido de acuerdo a las reglas de negocio.
724	43 3.2.4. Seguridad PREGUNTA U OBSERVACIÓN Cuantos servicios WEB aproximadamente se estima ubicar en el WAF?	Esta información se definirá en la etapa de entendimiento y diseño
725	PREGUNTA U OBSERVACIÓN Con respecto a l listado de tramites; son todos los que se deben llevar a un modelo web?	Ver respuesta a pregunta 3
726	PREGUNTA U OBSERVACIÓN Algunos de ellos ya estan desarrollados en modelo web?	Ver respuesta a pregunta 3
727	21 Suministro de licencias de software base: BRMS, Business Rules Engine, Workflow Engine, Herramientas para los ambientes de trabajo, Monitoreo y Soporte (Favor hacer relación con precios unitarios por suscripción anual) PREGUNTA U OBSERVACIÓN Las licencias para esta solución, se deben suministrar para todos los ambientes definidos?	El proveedor deberá habilitar las licencias necesarias para la construcción o adaptación de la solución tecnológica, exceptuando las correspondientes al ambiente de producción, las cuales serán proporcionadas por la DIAN.
728	Pag. 7- requerimientos del sistema Suministro de licencias de software base: BRMS, Business Rules Engine, Workflow Engine, Herramientas para los ambientes de trabajo, Monitoreo y Soporte (Favor hacer relación con precios unitarios por suscripción anual) PREGUNTA U OBSERVACIÓN Las licencias al final del contrato deben quedar a nombre de la entidad?	El PROVEEDOR deberá entregar en propiedad a la DIAN todo el licenciamiento de dicho software y garantizar soporte durante 10 años o derechos sobre las soluciones.



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
729	Pag. 7- requerimientos del sistema 3. Requerimientos del sistema PREGUNTA U OBSERVACIÓN Como se realizará la calificación a los oferentes del pliego?	Considerando que lo que se adelanta es una consulta para realizar un análisis tendiente a la afinación de especificaciones técnicas y condiciones generales de mercado y no se trata de un proceso de selección, ni la participación genera vinculación alguna, no hay en este momento requerimientos específicos sobre el objeto de la solicitud que puedan ser compartidos, los mismos será parte de los documentos del eventual proceso de selección.
730	Pag. 7- requerimientos del sistema 3. Requerimientos del sistema PREGUNTA U OBSERVACIÓN Como se califica que no se cumple un requerimiento o se cumple parcialmente?	Dependiendo de las soluciones con las que cuente el interesado, se deben revisar los requerimientos solicitados para la solución, y en caso de cumplir con algunos de los mismos se debe indicar Parcialmente. En caso de no tener solución, de no cumplir con ninguno de los requerimientos, o de no poder adaptar la solución existente, debe indicar No cumple.
731	Pag. 7- requerimientos del sistema Implementar el DMS (Decision Management System) de la DIAN, donde se facilite y automatice la toma decisiones mediante el uso de reglas de negocio, inteligencia artificial y machine learning, y donde se gobierne el ciclo de vida de las reglas de forma transversal para todas soluciones de la entidad, facilitando la trazabilidad, seguridad y auditoria de estos. PREGUNTA U OBSERVACIÓN Se requiere identificar previamente cuales son las nubes que se pueden integrar, dado que se pueden utilizar servicios ya automatizados en las nubes de los CSP	La decisión de qué nubes públicas a utilizar se realizará dentro del contrato de Multinube Híbrida, con base en los requisitos tecnológicos. Como se establece en el numeral "3.2.3. Tecnológicos", la DIAN comunicará al PROVEEDOR que resulte adjudicado, una vez firmado el contrato, la decisión respecto de la nube pública donde deberá ejecutarse el sistema.
732	PREGUNTA U OBSERVACIÓN CRM va a ser un servicio SAAS ?, o debe adecuarse a la arquitectura planteada?	Ver respuesta a pregunta 310



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
733	PREGUNTA U OBSERVACIÓN Motores de busqueda de ultima generacion, se refiere solo a la capacidad de indexar?, que son busquedas inteligentes?	Ver respuesta a pregunta 563
734	PREGUNTA U OBSERVACIÓN Se requiere versión de código, versión de producto gestionable o capacidades de Devops?	Ver respuesta a pregunta 308
735	PREGUNTA U OBSERVACIÓN La entidad definirá una calificación/ puntaje para los tipos de servicios ofrecidos? IAAS, PAAS, SAAS?	Ver respuesta a pregunta 311
736	PREGUNTA U OBSERVACIÓN Se espera garantizar un nivel de disponibilidad del 99,99% con HA y/o DRP, en cuántas zonas o regiones geográficamente distribuidas?	Ver respuesta a pregunta 312
737	PREGUNTA U OBSERVACIÓN Teniendo en cuenta que el documento menciona el uso de tecnologías abiertas como JBoss EAP, JBoss Web Server, JBoss BRMS. ¿Es imperativo el uso de servidores de aplicaciones tradicionales en la plataforma? ¿Dicho servidor de aplicaciones podría ser reemplazado por servicios de nube en modo PaaS basados en lenguajes abiertos (JAVA, .NET, PHP, etc)?	Ver respuesta a pregunta 313
738	PREGUNTA U OBSERVACIÓN Debido a la criticidad de la informacion que maneja la DIAN, que podria ser catalogada de tipo "seguridad nacional", la nube principal o secundaria debe adoptar las cartificaciones DoD SRG IL6 y la Intelligence community directive (ICD 503)?	Ver respuesta a pregunta 314



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
739	PREGUNTA U OBSERVACIÓN Debido a el nivel de disponibilidad que solicita la DIAN, se hace necesario tener un data center geográficamente distribuido en diferentes continentes para cumplir con requerimientos técnicos planteados en el RFI?	Ver respuesta a pregunta 315
740	PREGUNTA U OBSERVACIÓN La nube principal o secundaria deberán cumplir con al menos una de las siguientes certificaciones internacionales dadas al Cloud Service Provider: Cloud Security Alliance (CSA), FedRAMP o ISAE 3402?	Ver respuesta a pregunta 317
741	PREGUNTA U OBSERVACIÓN La nube publica princial y/o alterna deben cumplir con disponer de un número mínimo de Datacenters en América y en Cloud Service Provider:?	El requisito de la ubicación de los centros de datos será tenido en cuenta dentro del contexto del contrato de Multinube Híbrida publicado en la página del Fondo DIAN, y no hará parte de los requisitos de Servicios Compartidos.
742	PREGUNTA U OBSERVACIÓN Cuál es la cronología prevista para la ejecución de los distintos RFIs, dada la dependencia de componentes entre los mismos?	Ver respuesta a pregunta 319
743	2. Se esta buscando capacidades tecnicas para la construccion de lo expuesto en el RFI?	Ver respuesta a pregunta 307
744	4. Se requiere version de codigo, version de producto gestionable o capacidades de Devops?	Ver respuesta a pregunta 308
745	5. Todo debe ser integrado con DATAR, sera un condicional para el resto de proyectos?	Ver respuesta a pregunta 309



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
746	6. CRM va a ser un servicio SAAS ?, o debe adecuarse a la arquitectura planteada?	Ver respuesta a pregunta 310
747	9. Tienen una calificación/ puntaje para los tipos de servicios ofrecidos? IAAS, PAAS, SAAS?	Ver respuesta a pregunta 311
748	12. Se espera garantizar un nivel de disponibilidad del 99,99% con HA y/o DRP, en cuantas zonas o regiones geográficamente distribuidas?	Ver respuesta a pregunta 312
749	13. Teniendo en cuenta que el documento menciona el uso de tecnologías abiertas como JBoss EAP, JBoss Web Server, JBoss BRMS. ¿Es imperativo el uso de servidores de aplicaciones tradicionales en la plataforma? ¿Dicho servidor de aplicaciones podría ser reemplazado por servicios de nube en modo PaaS basados en lenguajes abiertos (JAVA, .NET, PHP, etc)?	Ver respuesta a pregunta 313
750	14. Debido a la criticidad de la información que maneja la DIAN, que podría ser catalogada de tipo "seguridad nacional", la nube principal o secundaria debe adoptar las certificaciones DoD SRG IL6 y la Intelligence community directive (ICD 503)?	Ver respuesta a pregunta 314
751	15. Debido a el nivel de disponibilidad que solicita la DIAN, se hace necesario tener un data center geográficamente distribuido en diferentes continentes para cumplir con requerimientos técnicos planteados en el RFI?	Ver respuesta a pregunta 315



Respuesta a observaciones sobre RFI No. 003-2021
Servicios compartidos
Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN
Contrato Préstamo BID 5148/OC-CO



Fecha preguntas:

Desde el 24 de marzo hasta el 12 de abril de 2021

Consolidado respuestas

No.	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
752	16. Se recomienda utilizar las capacidades nativas de administracion y seguridad SAAS Office 365 y que permite integrar otro tipo de soluciones SAAS que tenga la entidad	Ver respuesta a pregunta 316
753	17. Tal como plantea Colombia Compra Eficiente en su proceso de nube publica version 3, deberia la nube principal o secundaria adoptar al menos una de las siguientes certificaciones internacionales dadas al Cloud Service Provider: Cloud Security Alliance (CSA), FedRAMP o ISAE 3402.	Ver respuesta a pregunta 317
754	18. En el proceso de CCE nube publica 3 explica que los proveedores de nube deben tener al menos 6 centros de datos en América y 7 fuera de América, aplica para este proceso?	Ver respuesta a pregunta 318
755	20. Cual es la cronología prevista para la ejecución de los distintos RFIs, dada la dependencia de componentes entre los mismos	Los RFI permitirán hacer las definiciones técnicas y establecer aspectos específicos de los procesos y su revisión para la determinación de cronología y otros aspectos serán realizada internamente.