



REPÚBLICA DOMINICANA
JUNTA CENTRAL ELECTORAL
COMITE DE COMPRAS Y CONTRATACIONES



CCC-122/2022

Santo Domingo, D. N.,
28 de marzo, 2022.

A los : Inscritos en la Licitación Pública Nacional Referencia:
JCE-CCC-LPN-2022-0002, desarrollo del portal Web
para servicios en línea de la JCE.

Asunto : Respuestas y aclaraciones.

Actuando en nombre y representación del Comité de Compras y Contrataciones, en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones sobre respuestas, enmiendas y aclaraciones, tenemos a bien informarles lo siguiente:

- 1) **¿A qué tipo de parametrización se refieren cuando dicen que la aplicación debe de ser parametrizable? Vemos que la necesidad principal es la sistematización de flujos de trabajo, y cuando hablamos de ser parametrizable podría entenderse como la posibilidad de poder construir nuevos flujos y habilitar nuevos formularios sin la necesidad desarrollar código per se, por tanto, aquí podríamos estar hablando de un concepto tipo BPM. Favor especificar si se desea contar con un motor de procesos (BPM) así que los procesos sean parametrizables.**

Tal como se describe en el Pliego de Condiciones, la solución desarrollada debe disponer de las facilidades para incorporar o modificar los servicios y sus características mediante mantenimientos, sin la necesidad de hacer cambios a los códigos. Por ejemplo, si en un servicio hay cambios en los requisitos, precio, modo de entrega, etc.

- 2) **Por la anterior, ¿se desea la implementación de algún BPM? ¿Tienen alguno en mente?**

Por el momento no.

- 3) **Se habla de tres grandes grupos de servicios a implementar (Certificaciones, Registro del Estado Civil y Cedulación) donde cada uno tiene al menos más de un tipo de gestión. Por lo cual surgen las siguientes dudas:**

- a) **¿Estos tres grupos de servicio están ceñidos a los tres flujos compartidos en el documento? ¿O hay más flujos involucrados? ¿De ser afirmativo, los compartirán?**

b) Asumimos que en dependencia del tipo de Solicitud el formulario inicial debe ser distinto, ¿Correcto?

Cada servicio tiene características y proceso diferente. En los anexos mostramos a alto nivel el flujo de cada servicio. En su momento se proveerá con los detalles requeridos.

4) Cuando se comenta: Si la solicitud es validada conforme a los requerimientos, c y se notificará al ciudadano por los medios de comunicación disponibles, ¿Está validación lo hará un backoffice? ¿O debe ser una validación directamente desde el sistema?

Tal como se muestra en Diseño Solución (anexa), El portal de servicio es un medio para captar/recoger solicitudes con todos los requisitos de cada servicio, se deberá hacer las validaciones automáticas de lugar de las informaciones registradas y documentos anexados, si resultado es correcto crea la solicitud, se procede hacer el cobro/reserva de lugar. Luego la solicitud pasa al módulo "Validación de Solicitud" (un representante de BackOffice de validación hará las validaciones de lugar tanto de los datos registrados como los documentos anexados), dependiendo del resultado aprobará o rechazará la solicitud. Si es aprobada la solicitud pasa al proceso de interfaz entre el portal y los sistemas institucionales (Gestión de Servicios), donde un representante de BackOffice de los sistemas institucionales trabajara el servicio.

5) ¿Cuáles son los tipos de mensajería que se desea sean manejados por el sistema? Correo electrónico, ¿Qué más?

En fase I es, Correo Electrónico, más adelante se incorporarán otros como IVR, SMS. La solución debe proveer las facilidades para incorporar los demás en la medida que vayamos definiendo.

6) ¿Qué tipos de usuario podrán hacer estas gestiones? ¿Naturales? ¿Jurídicos? Preguntamos, porque vemos que se tiene que contar con un registro de usuario dado que piden cosas tales como: ...Desde el portal cuando la solicitud sea completada, debe informarle y habilitarle al ciudadano la opción de agendar su cita para recoger documento... U otras como: ...Debe manejar la información del estatus de las solicitudes, de tal manera que cuando ciudadano consulte le despliegue el estatus de la misma...

Dado que en fase I todos los servicios serán recogidos de forma presencial, cualquier usuario puede solicitar un servicio, pero debe registrarse para tales fines. Hay algunos servicios que deberán ser solicitados por el titular como son Certificación de Actos de Registro Civil, Cédulas, otros. El portal debe proveer al ciudadano la facilidad para dar seguimiento a las solicitudes y ver el estatus.

7) Para cubrir la necesidad de una funcionalidad para que el ciudadano evalúe la calidad del servicio recibido al finalizar. Consideramos disponer de una encuesta de satisfacción de atención al cliente, ¿Qué profundidad debería de tener esta funcionalidad? Es decir, funcionalidades tales como:

- a) Formulario dinámico, es decir, que se puedan agregar/quitar campos.**
- b) Reportes de los datos registrados.**

Deberá ser una encuesta sencilla de 1 a 5 preguntas, facilidad para que las preguntas sean modificadas. Facilidad para poder gestionar los resultados.

8) ¿Podrían ampliar que significa que “La aplicación debe de ser inclusiva”?

Dado que la institución es el custodio de la identidad de las personas, el portal debe ser inclusivo, o sea, que disponga de recursos tecnológicos para ser usado por personas con cierta discapacidad auditiva o visual. Existen normas nacionales e internacionales asociada a este tema.

9) ¿Qué tipos de reportes se desean manejar? ¿Qué tipos de estadísticas se deben de manejar? ¿Tienen ejemplos? ¿O métricas previstas?

Los informes asociados a solicitudes de servicios. Facilidad en las bases de datos que nos permita crear informes a través de Power BI.

10) ¿Cuál sería la pasarela de pago para aceptar los pagos con tarjeta de crédito? ¿Cuentan con un servicio de tercero? ¿O se debe de desarrollar una pasarela de pagos que se integre con los bancos del país? En caso de crear una, ¿Cuántos bancos serían? ¿Se tiene noción de que tipo de integración soportan los bancos?

La institución en este momento tiene acuerdos con la empresa Carnet, a futuro podrían incorporarse otras empresas validadoras de pagos.

11) ¿Cómo se maneja la facturación fiscal? ¿Hay alguna firma digital? ¿O se maneja algún grupo de series/números de facturas pre-asignadas?

El proceso de cobros y generación de la factura con valor fiscal (NCF) debe ser gestionado por el portal. Deberá proveer de un mantenimiento para registrar y actualizar los rangos de números de comprobantes fiscales provisto por las JCE, como se especifica en los pliegos).

12) ¿Se tienen ejemplos de los reportes para: Facilidades o Informes para gestión del cobro (Reservado, aplicado, montos clasificados por oficinas/cajas)?

No, se definirán en el proceso de levantamiento, análisis del desarrollo.

13) El módulo de validación de solicitudes (Backoffice) ¿Debe de estar en intranet? ¿O en internet?

Debe ser en Intranet.

14) ¿Podrían ampliar que significa: ¿El estatus de la solicitud debe ser parametrizable?

El mismo enfoque de la pregunta 1, facilidades para que los diferentes estatus puedan ser incorporados o modificados a través de mantenimientos.

15) **¿Podrían ampliar que se entiende por: ¿Deberá activar mensajería para el ciudadano?**

Notificación al ciudadano del estatus de su solicitud a través de un correo electrónico, en esta primera fase, u otro medio que se incorpore más adelante.

16) **¿Podrían ampliar la definición de esta funcionalidad: ¿Cuándo una solicitud es aprobada, debe ser enrutada hacia el sistema de “Gestión de Servicio” para que pueda ser trabajada por el sistema institucional correspondiente?**

Ver respuesta pregunta 4.

17) **¿Cuáles son los requisitos de interfaces? ¿Cuál es la marca, colores, tipografías que se deben de seguir para la JCE?**

En la página 9 del Pliego de Condiciones están definidas las interfaces, agregaremos solución de Mesa de ayuda (Help Desk) para reporte de incidencias del portal. Los detalles deberán ser definidos en la fase de levantamiento de información y análisis.

18) **¿Dónde se estaría desplegando el software? Esto es importante para tener en consideraciones las políticas de seguridad y protocolos que se deben de aplicar.**

El software estaría corriendo en Azure.

19) **¿Cuál es el sistema de Help Desk que usan? ¿Podrían ampliar que interfaz se debe de proveer para integrar con su Help Desk?**

En este momento no lo tenemos, está en proceso.

20) **¿Debe ser mandatorio la venta del código fuente?**

Como está definido en el Pliego de Condiciones, es un requisito como parte de los entregables. La Junta Central Electoral deberá tener el código fuente y podrá modificar, no ceder a terceros. El oferente que resulte adjudicado seguirá siendo dueña de los códigos fuentes y podrá utilizar libremente, con excepción de la apariencia de la solución.

21) **¿Qué implica no realizar la venta del código fuente?**

Ver respuesta pregunta 20.

22) **¿Qué presupuesto tienen adicional para la venta y adquisición del código fuente?**

Ver respuesta pregunta 20.

23) **¿Actualmente cuentan con los endpoints (backend) listos y desarrollados para la interfaz de los sistemas institucionales?**

En proceso de análisis y diseño.

- 24) ¿Actualmente poseen una plataforma de cobros funcional del cual se va a consumir la información? En caso que sí, ¿cuál es? En caso de que no tengan, ¿cuál estaríamos utilizando?

Ver respuesta en pregunta 10.

- 25) Referente al requerimiento del número de comprobante fiscal, ¿la JCE va a proveer un listado de comprobantes únicos para consumirlo en esta plataforma?

Ver respuesta en pregunta 11.

- 26) ¿La totalidad del proyecto se contempla en tan solo 4 meses (análisis, diseño, implementación de diseño, integraciones y pruebas)?

Si.

- 27) ¿Con cuales tecnologías especificadas en el documento “Pliego de Condiciones Específicas para el Desarrollo del Portal Web para Servicios en Línea de la Junta Central Electoral” cuentan actualmente?

Disponemos de Azure y SQL Server.

- 28) Referente al punto: GENERALES - b) Proveer los requerimientos necesarios de la infraestructura y software (licencias de terceros) que sean requeridas para el funcionamiento de los módulos, ¿cuáles son las expectativas?

Tal como se especifica en el Pliego de Condiciones, el oferente debe dimensionar y comunicar a la JCE la infraestructura y software de terceros necesarios para implementar la solución, de tal manera que la JCE pueda hacer las gestiones de lugar y compras para tener disponibles.

- 29) ¿En caso de que sea necesario la implementación de la infraestructura y software (licencias de terceros), quien deberá realizar la implementación y adquisición de licencias?

Respondida en pregunta 28. Es responsabilidad de JCE.

- 30) Actualmente en su portal jce.gob.do cuentan con una sección de servicios, ¿El portal de servicios que se estaría desarrollando va a reemplazar esta sección y será incorporado dentro su portal actual o será un portal externo al cual se accederá directamente?

Actualmente la sección de servicio que está en el portal es únicamente informativa. La solución a desarrollar se incorporará en este espacio con las facilidades requeridas. El portal también debe facilitar el acceso desde otros medios fuera del site de JCE.

31) ¿La JCE proveerá el diseño ui/ux del portal tanto para clientes como para BackOffice o dentro de nuestro equipo se deberá considerar este perfil?

Debe ser parte de la solución a desarrollar y entregar.

32) Para la aceptación de software, ¿ya se tienen definidos los escenarios de prueba o el diseño de los mismos será parte del proyecto?

Es parte del proyecto, definiremos en conjunto.

33) ¿Para la integración con los sistemas terceros todas las integraciones deberán ser API Rest, o puede cambiar según la plataforma (gestión de servicios, gestión de citas, mesa de ayuda, reserva y pago con tarjeta de crédito, etc.)?

Algunos se podrán integrar mediante API, otros se podrían cambiar para adaptarlo durante el desarrollo.

34) En la página 10 hay una nota sobre documentos anexos como parte del requerimiento técnico, pero en el portal donde se ha publicado la licitación, no se identifican cuáles son estos documentos. Por favor, podrían indicar cuáles son o bien proporcionarlos.

Están anexados al final del Pliego de Condiciones.

35) En la solicitud de aprobación se mencionan documentos como RFP, diseño general de la solución, detalles de los servicios y flujogramas de los servicios. El pliego solo incluye, nos podrían suministrar los documentos a los que se hace referencia.

Están anexados al final del Pliego de Condiciones.

36) ¿Posen actualmente un sistema de atención al solicitante que debemos modificar e incorporar el Módulo del Portal de Servicios y el módulo de Validación? o debemos desarrollar un nuevo portal de servicios?

No. Estamos en proceso de implementar.

37) Para el módulo de validación, indican que se usará la Base de datos creada por el Portal. ¿Por favor indicar si ya existe una base de datos que debemos contemplar hacer alguna migración para poblar la base de datos del portal?

No hay ninguna base de datos creada, debe ser parte de la solución.

38) ¿En caso de que el desarrollo sea sobre una plataforma ya existente, será requerido conocer el código en detalle, archivos, componentes o estructuras donde está desplegado el aplicativo y sus versiones?

No hay ninguna plataforma existente.

39) Hemos identificado las siguientes integraciones con los sistemas institucionales que deben contemplarse con el nuevo desarrollo:

- a) Aplicación de autenticación/autorización.
- b) Gestión de servicio.
- c) Gestión de citas.
- d) Para cada una de estas integraciones, por favor proveer la arquitectura de servicios, métodos de integración, API's, y el ecosistema general sobre las aplicaciones que debemos conocer para realizar el desarrollo requerido.

Actualmente estamos en proceso de desarrollo con algunas de estas aplicaciones, inmediatamente estén listas se les suministrar los datos y documentos requeridos.

40) Para la preparación del Ambiente de trabajo (Desarrollo/Testing/Certificación):

- a) Para el inicio del proyecto se debe tener las conexiones, accesos, autenticación, sistemas de seguridad y documentación técnica, para la preparación de los ambientes de trabajo.
- b) Otorgar los accesos a los ambientes de desarrollo y el testing y darnos acceso a estos ambientes.
- c) Otorgar un acceso a la VPN al equipo de proyecto.

Todas las necesidades para la ejecución del proyecto serán definidas y otorgadas en el inicio del mismo al oferente adjudicado.

41) En los requerimientos técnicos - Generales indican lo siguiente:

- a) "Proveer los requerimientos necesarios de la infraestructura y software (licencias de terceros) que sean requeridas para el funcionamiento de los módulos". Sobre este punto entendemos que se refieren al dimensionamiento y volumetría de la solución, ya que las licencias e infraestructura en la nube será provista por JCE, para el inicio del proyecto. Por favor aclarar este punto.

Ver respuesta en pregunta 28.

42) Flujo de Solicitud de certificaciones:

- a) En el flujograma indican un proceso para realizar pagos de los servicios. ¿Este proceso es parte del sistema a desarrollar o es una integración con una pasarela de pago? Por favor aclarar.

Ver respuesta en pregunta 10.

- b) De ser una integración con otra plataforma que debemos contemplar, por favor indicar arquitectura de servicios para la integración, métodos de integración, API's.
- c) Cuáles son las fuentes de datos desde donde se autenticará la información registrada en el portal Datos de asentamiento y Cédula.

d) Para este flujo, el paso: “Enviar Proceso de Certificación” este proceso es otra integración que debemos contemplar. por favor especificar.

Ver respuesta en pregunta 17.

e) El paso “Agendar Cita” dentro de este flujo, indicar los servicios para la integración con esta plataforma y su arquitectura y métodos de integración.

Ver respuesta en pregunta 17. Módulo de citas en proceso de desarrollo.

f) ¿Cuáles son los sistemas o servicios que se integrarán con este módulo?

Ver respuesta en pregunta 17.

43) Flujo de Solicitud de Expedición de Actas de Registro Civil:

a) ¿El proceso de realizar pago es parte del sistema a desarrollar o es una integración con una pasarela de pago? Por favor aclarar.

Ver respuesta en pregunta 10.

b) ¿Cuáles son las fuentes de datos desde donde se autenticará la información registrada en el portal: ¿Datos de asentamiento?

Todas las informaciones que necesiten para la validación estarán en AZURE.

c) El paso “Enviar a proceso ETLA” a que refiere este proceso y con cual sistema se debe integrar, cuáles son los servicios y su arquitectura.

Ver respuesta en pregunta 17.

d) El paso “Agendar Cita” dentro de este flujo, indicar los servicios para la integración con esta plataforma y su arquitectura y métodos de integración.

Ver respuesta en pregunta 17. Módulo de citas en proceso de desarrollo.

e) Indicar cuales son los sistemas o servicios que se integrarán con este módulo.

Ver respuesta en pregunta 17.

44) Flujo del proceso de Cedulación:

a) Cuáles son las fuentes de datos desde donde se autenticará la información registrada por el usuario: “Cedula de Identidad”

Todas las informaciones que necesiten para la validación estarán en AZURE.

b) ¿El proceso comparación Biométrica es un sistema al cual debe integrarse este módulo? Especifique por favor.

No. Ver respuesta de interfaz en pregunta 17.

c) ¿El paso de “Realizar Pago” es una integración que debemos contemplar con una aplicación de pasarela de pago? Por favor aclarar.

Ver respuesta en pregunta 17.

d) Indicar cuales son los sistemas o servicios que se integrarán con este módulo.

Ver respuesta en pregunta 17.

45) ¿Con el tema de los NCF deberían ser contemplados como una integración a través de API o como se tiene contemplado el obtener los NCF para presentar al cliente con su factura?

Ver respuesta en pregunta 11.

46) Para el diseño del portal, en cuanto a presentar un mockup, ¿hay alguna línea gráfica a seguir que nos puedan indicar o cuál es la expectativa a incorporar en la propuesta?

Si, se les entregara esta información en la primera reunión del inicio del proceso de desarrollo.

47) Se indica que algunos servicios no requerirán autenticación, ¿cuáles son aquellos que sí y los que no?

Módulo de Autenticación se está desarrollando In House, con el portal será una integración.

48) ¿Qué se debe tomar en cuenta para configurar autenticación de los servicios que la requieran?

Ver respuesta en pregunta 47.

49) ¿Cómo se hará la relación de los ciudadanos con sus dependientes directos? A fin de que puedan solicitar esos documentos.

Para esto se le proporcionara un método que les suministrara esta información.

50) ¿Cuáles son los medios de comunicación por los cuales se debe notificar al ciudadano al crearse el ticket?

Ver respuesta en pregunta 5.

51) ¿A qué se refieren con que la aplicación debe ser inclusiva?

Ver respuesta en pregunta 8.

52) Indican que la aplicación debe tener la facilidad para realizar estadísticas y reportes, ¿Debe la aplicación tener reportes y gráficos precargados? De ser así, ¿Cuáles serían estos?

Ver respuesta en pregunta 9.

53) ¿Se proveerá el servicio para el pago con tarjeta de crédito?

Ver respuesta en pregunta 10.

54) ¿Se proveerá el servicio de contenedores?, en caso de que si, ¿sería en la premisa o en la nube?

Si, proveeremos en la nube.

55) ¿Su sistema de mesa de ayuda cuenta con una capa de integración vía API?

Ver respuesta en pregunta 19.

56) Cuándo se indica “Proveer los requerimientos necesarios de la infraestructura y software (licencias de terceros) que sean requeridas para el funcionamiento de los módulos”, ¿se refieren a indicar cuales son o que debemos encargarnos de suministrar estos elementos a la JCE?

Ver respuesta en preguntas 28 y 29.

57) ¿Se requiere la automatización de los procedimientos internos que conllevan los servicios que se publicarán en el portal? Es decir, que se deba de implementar un sistema de gestión de procesos (BPM).

No.

58) ¿Se tiene estimado la cantidad de agentes que trabajarán en el BackOffice?

No.

59) ¿El entorno operativo (Nube Azure, licencias software, licencia de Base de datos, entre otros) será aprovisionado por la JCE o debe de ser incluido en la propuesta? De ser requerido en la propuesta ¿Por cuánto tiempo debe de ser?

Ver respuesta en preguntas 28 y 29.

60) ¿El proceso de identificación de vulnerabilidades será realizado por la JCE o por una empresa externa?

El oferente debe hacer las pruebas que le corresponden para asegurar no haya vulnerabilidad. La JCE realizara una vez este implementado.

61) ¿Se puede presentar una solución donde se incluya un software para la gestión de los procesos adicionalmente al desarrollo de los portales Front end y back end?

Si, pero no pueden incurrir en gastos adicionales al proyecto.

62) ¿DEVOPS completo en nube Azure?

Si.

63) ¿Dónde está la nube?

EEUU

el

64) ¿Utilizar contenedores virtuales, que tecnología es sistema operativo Linux?

Si.

65) Datos sensibles encriptados en la Base de Datos.

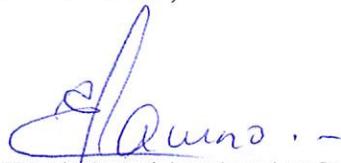
Debe encriptar JCE

66) Usar Lenguaje C#

Para el frontend puede ser cualquier framework.

NOTA: Les recordamos que el tiempo de preguntas venció en fecha 18/3/2022.

Atentamente,



ELIZABETH AMARO CAMILO
Coordinadora

EAC/vd.-

