INVITACIÓN PÚBLICA A OFERTAR No. 019 DE 2025 ONAC

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA, FUNCIONAL, ECONÓMICA Y ESTRATÉGICA DEL SOFTWARE EN DESARROLLO DESTINADO A LA SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN (SIPSO).

RESPUESTA A OBSERVACIONES

Teniendo en cuenta que el pasado 06/08/2025, las empresas CONTACT SERVICES CENTER y DEVCO, mediante correo electrónico remitieron observaciones al proceso IP 019-2025, desde la Coordinación de Gestión de TI de ONAC, la cual se encuentra encargada del aspecto técnico y de supervisión del proceso, mediante el presente, da contestación a las observaciones realizadas, en los siguientes términos:

- **OBSERVACIÓN PRESENTADA POR CONTACT SERVICES CENTER., RESPECTO A:**

Pregunta	**Respuesta**
¿Cuál es el nivel de satisfacción actual con el avance del 70% del sistema SIPSO?	Satisfacción general con el avance actual del sistema.
¿Existen funcionalidades críticas no implementadas que limiten la operación actual?	Hay funciones críticas aún no implementadas que limitan la operación.

Pregunta	Respuesta
¿Qué tan importante es para ONAC la compatibilidad con tecnologías emergentes como IA?	Es muy importante para ONAC incorporar IA en el sistema.
¿Cuáles son los principales sistemas con los que SIPSO debe integrarse (CRM, PQRSD, otros)?	Debe integrarse con sistemas contables y fuentes públicas y privadas.
¿Se han realizado encuestas de satisfacción con usuarios internos y externos? ¿Qué resultados arrojaron?	Se han hecho encuestas; los usuarios piden mejorar la interfaz e intuición
¿ONAC ha considerado previamente soluciones SaaS o de código abierto como alternativa a SIPSO?	Sí se han evaluado opciones SaaS y de código abierto.
¿Cuál es la estrategia de ONAC para mantener actualizado el stack tecnológico en los próximos 3 años?	La estrategia depende del proveedor y necesidades internas.
¿Se cuenta con un equipo interno para asumir parte del desarrollo o soporte técnico del sistema?	Sí hay personal interno para soporte técnico limitado.
¿Qué grado de flexibilidad existe en los plazos proyectados hasta 2027 para finalizar el sistema?	Hay cierta flexibilidad sujeta al análisis de la consultoría.

Pregunta	Respuesta
¿Qué beneficios institucionales clave espera ONAC de este sistema a largo plazo?	Se espera mejorar la eficiencia y reducir tiempos de acreditación.
¿La arquitectura actual permite una fácil escalabilidad horizontal o vertical?	Validar en el documento de invitación.
¿Qué tan desacoplados están los módulos del sistema SIPSO actualmente?	Actualmente los módulos dependen entre ellos.
¿Se siguen estándares de codificación y hay herramientas implementadas para revisión estática de código (como SonarQube)?	ONAC no cuenta con metodologías para esto, el sistema lo construye un tercero que garantiza estas actividades y ONAC solo recibe el producto.
¿Se han aplicado controles alineados con ISO 27001 y OWASP en el desarrollo del sistema?	Para lo operación del sistema si, en cuanto al desarrollo esto obedece a las practicas del proveedor.
¿Qué metodología de desarrollo se está utilizando actualmente (ágil, cascada, híbrida)?	Se usa una metodología secuencial.
¿Existe una política clara de control de versiones y ramas de desarrollo en el repositorio (Git)?	ONAC no cuenta con metodologías para esto, el sistema lo construye un tercero que garantiza estas actividades y ONAC solo recibe el producto.

Pregunta	Respuesta
¿Se cuenta con un conjunto robusto de pruebas automatizadas y manuales?	las pruebas son manuales y existe documentación técnica del sistema, la cual fue suministrada por el desarrollador.
¿Qué tan completa y actualizada está la documentación técnica del sistema?	Está actualizada con la última versión entregada.
¿Existen APIs documentadas para interactuar con otros sistemas (PQRSD, CRM)?	No hay APIs documentadas disponibles.
¿El sistema está preparado para funcionar en contenedores como Docker o entornos cloud híbridos?	No está preparado para contenedores ni entornos cloud.
¿Cuál es el alcance específico de cada etapa, tanto a nivel del proceso general de acreditación como del impacto en cada uno de los tipos de centro acreditado?	La pregunta sobre el centro acreditado no es clara; se recomienda validar la invitación publica y anexos.
¿Los 156 casos de uso existentes están priorizados por criticidad, impacto o complejidad (alta, media, baja)?	Los casos de uso están priorizados por módulo.

Pregunta	Respuesta
¿Cuál es la estructura actual de los casos de uso? ¿Incluyen precondiciones, restricciones, supuestos, flujos alternos, excepciones y objetivos de negocio?	Sí, incluyen elementos técnicos.
¿Se cuenta con diagramas de casos de uso o modelos UML que complementen la documentación?	Hay diagramas de flujo por cada caso de uso.
¿En qué herramienta están actualmente almacenados y gestionados los casos de uso?	Están en el repositorio documental institucional.
¿Cuál es el ecosistema de ambientes técnicos con los que cuenta ONAC actualmente? ¿Existen ambientes separados de desarrollo, pruebas, preproducción y producción?	Hay ambientes separados: pruebas, producción y espejo.
¿Cómo se realiza el control de versiones del código fuente? ¿Qué herramientas y repositorios están utilizando para versionamiento y trazabilidad?	ONAC carga cada entrega en GIT, sin embargo, la trazabilidad del código la lleva el proveedor en sus ambientes de desarrollo.

Pregunta	Respuesta
¿Qué metodología de pruebas se ha seguido hasta ahora (pruebas manuales, pruebas automatizadas, pruebas unitarias)?	Pruebas manuales.
¿Cuántas personas han participado en el desarrollo del sistema desde su inicio en 2019 hasta la fecha?	El desarrollo ha estado a cargo del mismo proveedor desde el inicio del proyecto, quien ha contado con un equipo de apoyo de aproximadamente 4 personas, el cual varía según los requerimientos y entregas definidas contractualmente."
¿Cuál ha sido el nivel de experiencia del equipo técnico (junior, semi senior, senior)?	El equipo técnico está compuesto por un profesional senior y cuatro de nivel junior.
¿El desarrollo se realizó de forma lineal (modular por etapas) o aplicaron técnicas de desarrollo paralelo entre módulos o funcionalidades?	El desarrollo se ha realizado de manera lineal.
¿Bajo qué metodología de desarrollo fue construido el sistema (ágil, cascada, híbrida)? ¿Hubo consistencia metodológica en todas las fases?	La metodología ha sido híbrida.
¿El 30% restante del sistema no cuenta con casos de uso definidos?	No cuenta con casos de uso.

Pregunta	Respuesta
¿Cuál es el nivel de deuda técnica actual del sistema? ¿Tienen métricas sobre incidentes, errores reportados en producción o tickets abiertos?	El sistema presenta deuda técnica en mejoras de módulos y funcionalidades, y cuenta con un sistema de gestión de solicitudes para atenderlas.
¿Qué tan estable está el sistema actualmente en producción? ¿Se encuentra en fase de estabilización o ya opera normalmente?	El sistema es estable y se encuentra operando con normalidad.
¿Existe flexibilidad para ajustar el alcance si se identifican hallazgos críticos que excedan el tiempo o presupuesto estimado?	No existe flexibilidad.
¿Qué indicadores (KPIs) utilizará ONAC para medir el éxito de la consultoría (por ejemplo, % de cobertura de casos de uso auditados, precisión de la estimación de costos, nivel de satisfacción del Consejo)?	Se cuenta con una evaluación de desempeño de contratistas que mide: CRITERIOS DE SERVICIO AL CLIENTE 1. Brinda un trato objetivo y cordial. 2. Se preocupa por entender las necesidades del organismo y busca solución a las inquietudes planteadas. 3. Atiende de manera eficiente las observaciones en cuanto a la prestación del servicio y/o suministro de bienes. 4. Realiza seguimiento a las observaciones realizadas sobre la prestación de servicios y/o suministro de bienes. CRITERIOS DE OPORTUNIDAD 1. Brinda un trato objetivo y cordial. 2. Se preocupa por entender las necesidades del organismo y busca solución a las inquietudes planteadas.

Pregunta	Respuesta
	3. Atiende de manera eficiente las observaciones en cuanto a la prestación del servicio y/o suministro de bienes. 4. Realiza seguimiento a las observaciones realizadas sobre la prestación del servicio y/o suministro de bienes. 5. El contratista cumplió oportunamente con la entrega de la documentación para el pago de sus cuentas. CRITERIOS DE CALIDAD 1. prestación del servicio y/o entrega del bien en las condiciones pactadas 2. conocimiento del servicio prestado y/o del bien entregado 3. Relación precio-calidad.
¿Tendremos acceso directo a los repositorios Git, instancias de prueba y documentación confidencial sin trámites adicionales?	ONAC garantizará acceso total y sin restricciones a los repositorios Git, ambientes de prueba y toda la documentación confidencial necesaria.
¿Cuál es el procedimiento para coordinar entrevistas con los perfiles críticos listados en el anexo (Profesionales técnicos, OEC, directores)?	El procedimiento para coordinar entrevistas se definirá una vez se inicie el contrato.
¿Se cuenta con un ambiente “sandbox” donde podamos correr herramientas como SonarQube sin afectar producción?	Si, ONAC cuenta con entornos de pruebas.

- **OBSERVACIÓN PRESENTADA POR DEVCO., RESPECTO A:**

Pregunta	Respuesta
El servicio se debe presentar 100% presencial o hay posibilidad de que sea bajo la modalidad virtual o híbrida?	El documento indica que el lugar de ejecución será la sede de ONAC en Bogotá, pero también aclara que pueden habilitarse lugares virtuales para el cumplimiento o entrega, siempre que se acuerde previamente por escrito entre las partes.
Agradezco nos puedan aclarar cuál es el tiempo mínimo de experiencia requerido en las certificaciones solicitadas. En los documentos del proceso se mencionan diferentes plazos (mínimo 5 años y superior a 5 años). Adicionalmente, el tiempo considerado para la calificación no parece ser coherente con lo solicitado para las certificaciones. ¿Podrían por favor confirmarnos cuál es el criterio que se tendrá en cuenta?	Se exige que el proponente presente certificaciones con una experiencia superior a cinco (5) años en la prestación de servicios similares y adicionalmente en su actividad económica deberá contar con una experiencia mínima de cinco (5) años en la prestación de servicios de consultoría especializada en tecnologías de la información.
¿ONAC garantizará acceso completo al código fuente, repositorios, documentación técnica y funcional, así como a los entornos de pruebas y producción, para realizar las validaciones requeridas?	Sí, ONAC garantizará acceso completo al código fuente, repositorios, documentación técnica y funcional. Para ello se establece que el proveedor deberá realizar revisiones del código fuente, repositorios, documentación funcional y técnica, y validar funcionalidades en entornos de pruebas y producción.

Pregunta	Respuesta
Se mencionan herramientas como SonarQube, GitHub, Power BI, ClickUp, Notion, microsoft, Miro, entre otras. ¿El proveedor debe asumir los costos de licenciamiento o ONAC proveerá acceso a estas plataformas?	Cualquier tipo de licenciamiento requerido deberá ser asumido por el proveedor. ONAC no suministrará ni gestionará licencias de software, herramientas, entornos o plataformas necesarias.
Si como proveedor proponemos otras herramientas. ¿Serán cubiertas por ONAC o por el proveedor?	Las herramientas propuestas por el proveedor deben ser justificadas y aportadas por el mismo, lo que implica que el proveedor asume los costos.
¿ONAC cuenta con una matriz de trazabilidad funcional-técnica inicial que pueda ser usada como base, o el proveedor deberá construirla desde cero?	El documento indica que el proveedor debe elaborar la matriz de trazabilidad, por lo que el proveedor deberá construirla desde cero.
Respecto a alternativas tecnológicas ¿ONAC tiene alguna restricción respecto a la adopción de soluciones SaaS o de código abierto, especialmente en lo relacionado con la soberanía de datos y cumplimiento normativo?	Se permite evaluar soluciones SaaS, comerciales o de código abierto, siempre que cumplan con los requerimientos funcionales, normativos, políticas y estratégicos de ONAC.
¿ONAC proveerá acceso a cronogramas históricos, métricas de avance y estimaciones previas para mejorar la precisión del análisis?	Sí, ONAC proporcionará cronogramas, métricas de avance y estimaciones previas disponibles, con el fin de apoyar la precisión del análisis.

Pregunta	Respuesta
¿ONAC puede especificar los sistemas institucionales con los que SIPSO debe interoperar? EJ: CRM, BD Compartidas, entre otros.	ONAC definirá los sistemas institucionales con los que SIPSO debe interoperar al iniciar las actividades para cumplir el contrato.
¿ONAC tiene lineamientos tecnológicos definidos? Ej: despliegue en nube, DevSecOps, entre otros, que deban ser considerados como parte del análisis de sostenibilidad y mantenibilidad?	A la fecha ONAC no tiene definidos lineamientos tecnológico para despliegue de aplicaciones en nube, DevSecOPS, entre otros.
Sobre los entregables. ¿ONAC tiene algún formato, plantilla corporativa para los informes técnicos o pueden ser definidos por el proveedor?	ONAC dispone de plantillas corporativas, sin embargo, el proveedor podrá proponer estructuras de los entregables, siempre que cumpla con el contenido mínimo establecido en cada sub-alcance y estas puedan ser adaptadas a las plantillas corporativas.
¿Las pruebas se realizan sólo en ambientes preproductivos o requieren alguna intervención en ambientes productivos?	Las validaciones funcionales y técnicas deberán realizarse en entornos de pruebas.
¿La interoperabilidad se debe contemplar para sistemas públicos, privados o ambos?	Ambos. Se contempla la interoperabilidad con sistemas institucionales y de terceros, lo que incluye tanto públicos como privados.
¿Se requiere algún consentimiento formal para aplicar encuestas o pruebas de usabilidad?	Sí, las actividades como entrevistas y encuestas deben ser coordinadas y autorizadas previamente por ONAC.

Pregunta	Respuesta
ONAC cuenta con encuestas previas que puedan ser usadas como insumo?	Sí, se indica que el contratista debe revisar encuestas de satisfacción previamente aplicadas por ONAC.
¿ONAC tiene alguna política de actualización tecnológica que deba considerarse?	A la fecha no hemos definido una política de actualización tecnológica.
¿Se permite que un perfil cumpla más de un rol si se demuestra experiencia?	Sí, un perfil puede cumplir más de un rol si se demuestra idoneidad y experiencia.
¿Se podrían incorporar los perfiles por fases? o requieren que estén todos los perfiles disponibles desde el principio?	El proveedor puede proponer la incorporación por fases, siempre que se garantice el personal idóneo e informe los perfiles y hojas de vida para la evaluación del proceso.
¿Las hojas de vida y certificados laborales que se mencionan en este punto se deben enviar junto con la propuesta o es posible hacerlo después de la adjudicación del contrato?	Deben ser entregados junto con la propuesta. Estos documentos forman parte de los requisitos mínimos técnicos y de experiencia que serán evaluados para determinar la idoneidad del equipo propuesto.

En los anteriores términos se da respuesta a las observaciones planteadas por los interesados.

Dado en la ciudad de Bogotá D.C. a los once (11) días del mes de agosto de 2025.

Cordialmente,

33c028e4-b150-4940-b664-9097077f2762

Firmado digitalmente por 33c028e4-b150-4940-b664-9097077f2762
Fecha: 2025.08.11 12:24:44 -05'00'

_____

Mauricio Felipe Franco Velásquez
Coordinador de Gestión de TI.