ADENDA No. 001

PROCESO DE MINIMA CUANTIA
INV030-26 CUYO OBJETO ES "DISEÑAR, DESARROLLAR E IMPLEMENTAR NUEVOS SERVICIOS -PORTAL WEB - APPS MÓVIL".

La CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL – CASUR, en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, el Decreto Ley 019 de 2012, el Decreto 1082 de 2015 y demás normas concordantes, y en atención a las observaciones formuladas a la invitación publica a través de la plataforma SECOP II, se permite expedir la presente Adenda No. 001, mediante la cual se modifican y adicionan algunas disposiciones contenidas en el documento de la invitación pública.

Lo anterior, de conformidad con las respuestas emitidas por la Entidad a las observaciones presentadas por los interesados y con fundamento en las precisiones efectuadas por los respectivos estructuradores del proceso.

En consecuencia, mediante la presente Adenda se realizan las modificaciones que se indican a continuación, las cuales hacen parte integral de los documentos del proceso de selección.

SUPPLY ASISTENCIA SAS

OBSERVACIÓN 2

OBSERVACIÓN 2

Ítem 2.1.4 frente al ítem 2.3.5: contradicción sobre el régimen de actualizaciones

El ítem 2.1.4 condiciona toda actualización del CMS, plugins y sistema operativo a la **aprobación previa del supervisor.** El ítem 2.3.5, en cambio, obliga a actualizar la Intranet **a la última versión disponible de WordPress** y a entregar el sistema "en un estado 100% operativo bajo la nueva versión".

Si el supervisor no aprueba la actualización, el contratista no puede cumplir el ítem 2.3.5; y si la actualización se ejecuta, no se define quién responde por las incompatibilidades de plugins de terceros. Tampoco se define qué se entiende por "100% operativo", ni existe un plan de pruebas ni criterios de aceptación que permitan verificar el cumplimiento.

Solicitud: armonizar ambos ítems, establecer el procedimiento y los plazos de aprobación del supervisor, definir los criterios objetivos de aceptación del "estado operativo" y precisar el régimen de responsabilidad frente a incompatibilidades de componentes de terceros.

RESPUESTA OBSERVACIÓN 2

SE ACEPTA PARCIALMENTE: el ítem 2.1.4 hace referencia al portal web, por lo tanto, se modificará el numeral de la siguiente manera:

Numeral 2.1.4: "Las actualizaciones al CMS, plugins y sistema operativo, se deben hacer con aprobación del supervisor designado para la sede electrónica, apps, micrositios y sus componentes. El procedimiento de la gestión del cambio se entregará al contratista al inicio del contrato"

Numeral 2.3.5: "Actualización Tecnológica del CMS: Realizar la actualización técnica de la Intranet Institucional a la última versión disponible de WordPress. El alcance de esta actividad se entregará al adjudicatario al inicio del contrato".

OBSERVACIÓN 3

OBSERVACIÓN 3

Numeración del aparte 2.2.2: ausencia del numeral 2.2.2.3

En el aparte 2.2.2 "Actualizaciones", el documento publicado enumera los numerales 2.2.2.1, 2.2.2.2, 2.2.2.4 y 2.2.2.5, omitiendo el numeral 2.2.2.3.

Solicitud: aclarar si se trata de un error de numeración o si se omitió involuntariamente un requisito en la versión publicada, y en tal caso publicarlo, otorgando plazo suficiente para su análisis.

RESPUESTA OBSERVACIÓN 3

SE ACEPTA LA OBSERVACIÓN: La Entidad acepta la observación dado que la omisión del numeral 2.2.2.3 se trató de un error involuntario, por lo tanto, se modificará el numeral de la siguiente manera:

2.2.2	**Actualizaciones**
2.2.2.1	Garantizar el envío oportuno de los desprendibles de pago de manera mensual y cuando se requiera por solicitud del usuario o por disposición de la Entidad, mediante correo electrónico.
2.2.2.2	Los manuales de usuario deberán mantenerse actualizados conforme a las funcionalidades implementadas y ser publicados una vez cuenten con la aprobación del supervisor del contrato.
2.2.2.3	Realizar los ajustes necesarios en el micrositio para que los usuarios puedan seleccionar su canal de notificación preferido, ya sea correo electrónico o mensaje al teléfono celular, para él envió del código de verificación otp.
2.2.2.4	Los siguientes documentos estarán disponibles para consulta y descarga por parte de los afiliados a través del micrositio de CASUR. - Desprendibles de pago mensual - Desprendible pago de retroactivo - Desprendible mesada adicional mitad de año - Desprendible mesada adicional fin de año - Certificado de ingresos y retención - Constancia de sanidad (4%) - Constancia de vinculación con sueldo y sin sueldo Incluyendo los solicitados en el item 2.2.3.1 - Hoja de Servicio - Resolución del reconocimiento de la prestación (sea asignación y/o sustitución) según sea el caso.

OBSERVACIÓN 4

OBSERVACIÓN 4

Ítem 2.2.2.1: se requiere conocer el número de envíos, el canal y su imputación a la bolsa

El ítem 2.2.2.1 ordena "garantizar el envío oportuno de los desprendibles de pago de manera mensual y cuando se requiera por solicitud del usuario o por disposición de la Entidad".

Para poder cotizar esta prestación necesitamos conocer datos que el anexo no suministra. Concretamente:

1. **¿Cuántos destinatarios tiene el envío mensual?** No se publica el número de afiliados que reciben los desprendibles de pago, sin lo cual no puede establecerse el tamaño de cada corrida mensual.

2. **¿Cuántos envíos adicionales se generan por solicitud del usuario?** El segundo supuesto del ítem depende enteramente de la iniciativa del afiliado. No se publica cuántas solicitudes de este tipo atendió la Entidad en periodos anteriores.
3. **¿Con qué frecuencia y hasta qué tope opera el envío "por disposición de la Entidad"?** El tercer supuesto no tiene periodicidad definida, ni límite, ni criterio que determine cuándo se activa.
4. **¿Por cuál canal deben cursarse estos envíos?** El ítem 3.1 prevé dos canales mensaje de texto (SMS) y correo electrónico— cuyo costo unitario difiere de manera significativa, pero el ítem 2.2.2.1 no indica cuál de ellos aplica a los desprendibles de pago.
5. **¿Estos envíos consumen la bolsa del ítem 3.1?** La bolsa allí prevista se afecta expresamente al servicio OTP. No se indica si el consumo generado por este ítem se descuenta de esos dos millones de mensajes o si constituye capacidad adicional que el oferente debe prever y cotizar por separado.
6. **¿Sobre qué período deben proyectarse estos volúmenes?** El numeral 9.3 de la Invitación Pública fija el plazo de ejecución hasta el 15 de diciembre de 2026, esto es, aproximadamente tres y medio (3,5) meses. No se indica si las cantidades corresponden a ese plazo o a una proyección de doce (12) meses.
7. **¿Qué significa "oportuno"?** El ítem exige un envío oportuno sin fijar el plazo dentro del cual debe producirse, de modo que ni el contratista sabe cuándo cumple ni la supervisión cuenta con un indicador verificable.

Solicitud: solicitamos a la Entidad responder cada uno de los siete interrogantes anteriores e incorporar al anexo las cifras y definiciones correspondientes, en particular el número de destinatarios, el volumen histórico de los últimos doce (12) meses, el canal aplicable, el plazo que da contenido al término "oportuno" y la regla de imputación a la bolsa del ítem 3.1.

RESPUESTA OBSERVACIÓN 4

1. En la actualidad la Entidad cuenta con 122.000 afiliados aproximadamente, por lo que el desprendible de pago será enviado de manera mensual a los correos electrónicos institucionales por lo anterior se debe tener en cuenta que se realizan 14 pagos anuales (Nómina mensual, Prima de Mitad de año, Prima de fin de año) y una nómina adicional (Retroactivo), sin embargo, se aclara que la cantidad de afiliados con nomina mes a mes cambia debido a novedades administrativas, por

lo anterior los envíos mensuales no son estáticos y teniendo en cuenta la dinámica de la entidad los afiliados reconocidos aumentan cada mes.

2. Se aclara que el envío que corresponde al numeral 2.2.2.1, corresponde a los 15 envíos solicitados mencionados en el ítem anterior.

3. La frecuencia del envió del desprendible de pago es de manera mensual, sin embargo, para los pagos adicionales (Prima de mitad de año, Prima de fin de año y retroactivo), se podrán presentar en un solo mes 2 envíos a través del correo electrónico, y el envío corresponde al total de afiliados que están activos en la nómina.

4. En el ítem 2.2.2.1 se establece que el envío del desprendible de pago mensual se hará a través del correo electrónico.

5. Teniendo en cuenta las observaciones presentadas a la utilización de la bolsa de mensajes establecida en el ítem 3, la entidad realiza el ajuste a dicho ítem y se establece que se utilizara también para el envío de los desprendibles de pago mensual, por lo anterior el requerimiento queda de la siguiente manera

3	BOLSA MENSAJES – SERVICIO OTP
3.1	Suministrar una bolsa de mensajería con disponibilidad suficiente para soportar los procesos de verificación de seguridad y validación de afiliados mediante códigos de un solo uso (OTP - One-Time Password) y envío de desprendibles de pago, garantizando la continuidad y confiabilidad del servicio. El dimensionamiento requerido será de dos millones **(2.000.000)** de mensajes anuales, distribuidos entre mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos, de acuerdo con las necesidades operativas de CASUR.

6. La Entidad se permite aclarar, que el volumen de mensajes se encuentra establecido para un periodo (anual) que corresponde a 12 meses a partir de la entrega en producción de los servicios contratados con las actas y documentación que lo acrediten, definido en el numeral 3.1.

7. La Entidad se permite aclarar que la palabra oportuno hace referencia a la Entrega de los desprendibles de nómina por solicitud a demanda o en las fechas dispuestas por la Entidad.

   Estas fechas se entregarán a adjudicatario en la etapa de ejecución del contrato.

OBSERVACIÓN 5

OBSERVACIÓN 5

Ítem 2.2.2.4: el consumo de códigos OTP depende de variables que solo la Entidad conoce

El ítem 2.2.2.4 exige "realizar los ajustes necesarios en el micrositio para que los usuarios puedan seleccionar su canal de notificación preferido, ya sea correo electrónico o mensaje al teléfono celular, para el envío del código de verificación otp".

Se exige habilitar el mecanismo sin indicar qué volumen deberá soportar. A diferencia de otros componentes, aquí el volumen **no es deducible** a partir de los datos que podrían publicarse sobre la población de afiliados, por las siguientes razones:

1. **La unidad de consumo es el evento de autenticación, no la persona.** Cada ingreso, consulta o descarga sujeta a validación genera al menos un código, y un mismo afiliado puede generar varios en una sola gestión por reintentos, vencimiento del código o cambio de canal. El número de afiliados, por sí solo, no permite proyectar el número de códigos.
2. **No se publica el uso real del micrositio.** El anexo no informa cuántas autenticaciones, ingresos o consultas se registraron durante los últimos doce (12) meses, ni cuántos códigos se enviaron efectivamente en ese periodo.
3. **La decisión que determina el costo la toma el afiliado.** El propio ítem entrega al usuario final la elección entre correo electrónico y mensaje de texto. Siendo el valor unitario del SMS sustancialmente superior al del correo, el costo real del servicio queda sujeto a una variable que ni la Entidad ni el oferente controlan.
4. **No se fija política de reintentos ni vigencia del código,** elementos sin los cuales no puede calcularse cuántos envíos genera en promedio cada autenticación exitosa.
5. **No se indica qué porción de la bolsa del ítem 3.1 corresponde a este ítem,** pese a que dicha bolsa se destina precisamente al servicio OTP.

Solicitud: solicitamos a la Entidad informar el promedio de envíos de códigos OTP proyectado —mensual y para la totalidad del plazo de ejecución—, junto con el histórico de autenticaciones y de códigos enviados en los últimos doce (12) meses; establecer con carácter vinculante la proporción estimada entre correo electrónico y mensaje de texto; fijar la política de reintentos, la vigencia del código y los topes por usuario; e indicar si la proyección resultante queda comprendida en la bolsa del ítem 3.1 o exige capacidad adicional.

RESPUESTA OBSERVACIÓN 5

Se **aclara** que, el alcance del requerimiento consiste en la implementación de un mecanismo que permita al usuario elegir el canal por medio del cual recibirá el código de verificación OTP. Esta funcionalidad deberá estar disponible y visible en el micrositio al momento de acceder al portal, con el fin de que el usuario pueda realizar dicha selección de manera previa al proceso de validación.

Por lo anterior, las solicitudes planteadas por el observante no guardan relación directa con el alcance funcional establecido en este requisito, razón por la cual no tienen incidencia sobre el mismo y se mantiene la necesidad descrita por la Entidad.

Adicional y teniendo en cuenta las observaciones allegadas a este numeral, la Entidad se permite informar que, por un error involuntario de transcripción, se omitió el numeral 2.2.2.3 dentro de las especificaciones técnicas del proceso. En consecuencia, se realizará el ajuste correspondiente en la numeración, pasando el contenido actualmente descrito en el numeral **2.2.2.4** a identificarse como **2.2.2.3**, quedando de la siguiente manera:

2.2.2.3	Realizar los ajustes necesarios en el micrositio para que los usuarios puedan seleccionar su canal de notificación preferido, ya sea correo electrónico o mensaje al teléfono celular, para él envió del código de verificación otp.

OBSERVACIÓN 6

OBSERVACIÓN 6

Ítem 2.2.2.5: no se conoce el estado actual de la funcionalidad ni el reparto de responsabilidades en la generación y el envío

El ítem 2.2.2.5 dispone que siete tipos documentales —desprendible de pago mensual, desprendible de pago de retroactivo, desprendible de mesada adicional de mitad de año, desprendible de mesada adicional de fin de año, certificado de ingresos y retención, hoja de servicio y resolución del reconocimiento de la prestación *estarán disponibles en el micrositio para consulta y descarga y, adicionalmente,* "serán enviados de manera automática al correo electrónico registrado por el afiliado con una periodicidad mensual o en las fechas específicas que determine la Entidad".

El ítem enuncia el resultado esperado, pero omite toda la información necesaria para ejecutarlo y para costearlo:

1. **Tecnología del micrositio.** El anexo no informa sobre qué plataforma está construido el micrositio. No se sabe si corresponde a una instalación de WordPress —lo que podría inferirse de los ítems 2.1.5 y 2.3.4— o a un desarrollo a la medida; tampoco se indica lenguaje y versión, framework, motor de base de datos, ni si comparte infraestructura, autenticación y base de datos con la sede electrónica. Intervenir un CMS con componentes licenciados y intervenir un desarrollo propietario cuyo código se desconoce son dos escenarios de esfuerzo radicalmente distinto.
2. **Qué existe hoy y qué debe construirse.** No se precisa cuáles de los siete documentos se generan actualmente y cuáles no. El ítem 2.2.3.1 ordena "desarrollar e integrar" la generación de la hoja de servicios y las resoluciones, de donde se deduce que al menos esos dos no existen; sobre los cinco restantes el anexo nada dice. **Conectar** un servicio de notificaciones a un motor documental ya operativo y **construir** ese motor desde cero producen ofertas económicas que no admiten comparación.
3. **Quién produce y empaqueta el documento.** No se indica qué componente genera el documento —el micrositio, el sistema de nómina de la Entidad o un servicio externo—, de dónde se extraen los datos y mediante qué mecanismo de integración, en qué formato y bajo qué plantilla se produce, ni quién suministra dicha plantilla.
4. **Adjunto o enlace.** No se define si el documento debe viajar **como archivo adjunto** al correo electrónico o si el correo debe contener únicamente un **enlace de descarga autenticado** hacia el micrositio. La diferencia es determinante: el envío masivo con adjuntos personalizados por destinatario exige una plataforma de capacidad y costo muy superiores al simple transporte de un enlace, y **ninguna de las dos modalidades está contemplada en el ítem 3.1.**
5. **Quién ejecuta el envío.** Debe aclararse si el despacho corresponde al proveedor de la bolsa del ítem 3.1, al "servidor de mensajería institucional" del ítem 2.2.3.4, o al propio micrositio mediante un componente de correo saliente.

6. **Protección de la información.** Los siete documentos contienen datos personales y financieros. Si se remiten como adjunto, debe definirse el cifrado o protección del archivo, la contraseña de apertura y el tratamiento de rebotes y direcciones desactualizadas; si se remiten por enlace, el mecanismo de autenticación previa a la descarga, su vigencia y la trazabilidad del acceso. El anexo no regula ninguno de esos aspectos, pese a lo exigido en los ítems 1.7 (Ley 1581 de 2012) y 2.3.2 (MSPI).
7. Licencia o desarrollo para automatizar el envío. Dada la naturaleza recurrente y mensual del envío, y el volumen de afiliados de CASUR, se trata de una automatización sostenida en el tiempo. No se indica si la Entidad **ya cuenta con una herramienta, plataforma o licencia** que permita ejecutarla, o si se trata de un **desarrollo a cargo del contratista**; en este último caso deben precisarse las condiciones de entrega de dicho desarrollo —incluido el código fuente, en armonía con el ítem 5.1— y las especificaciones técnicas de conexión con los sistemas de información de CASUR.

Solicitamos a la Entidad publicar, antes del cierre del proceso, la información técnica correspondiente a los siete puntos anteriores; en particular, la tecnología del micrositio, el inventario de documentos actualmente generados frente a los que deben desarrollarse, los mecanismos de integración disponibles con sus ambientes y documentación, la modalidad de envío (adjunto o enlace), el responsable del despacho, las medidas de protección exigidas y la definición sobre si la automatización se soporta en una licencia existente o en un desarrollo nuevo.

RESPUESTA OBSERVACIÓN 6

Teniendo en cuenta las observaciones realizadas al item 2.2.2 Actualizaciones, la entidad ajusto la numeración de los requerimientos, quedando de la siguiente manera:

2.2.2	**Actualizaciones**
2.2.2.1	Garantizar el envío oportuno de los desprendibles de pago de manera mensual y cuando se requiera por solicitud del usuario o por disposición de la Entidad, mediante correo electrónico.
2.2.2.2	Los manuales de usuario deberán mantenerse actualizados conforme a las funcionalidades implementadas y ser publicados una vez cuenten con la aprobación del supervisor del contrato.
2.2.2.3	Realizar los ajustes necesarios en el micrositio para que los usuarios puedan seleccionar su canal de notificación preferido, ya sea correo electrónico o mensaje al teléfono celular, para él envió del código de verificación otp.
2.2.2.4	Los siguientes documentos estarán disponibles para consulta y descarga por parte de los afiliados a través del micrositio de CASUR. - Desprendibles de pago mensual - Desprendible pago de retroactivo - Desprendible mesada adicional mitad de año - Desprendible mesada adicional fin de año - Certificado de ingresos y retención - Constancia de sanidad (4%) - Constancia de vinculación con sueldo y sin sueldo Incluyendo los solicitados en el item 2.2.3.1 - Hoja de Servicio - Resolución del reconocimiento de la prestación (sea asignación y/o sustitución) según sea el caso.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la modificación al item 2.2.2.4, se aclara lo siguiente:

- El micrositio establecido por la entidad, corresponde a un desarrollo hecho a la medido y de propiedad de la entidad, el cual reposa en su infraestructura. Las condiciones técnicas a detalle sobre la arquitectura y demás componentes técnicos del sitio serán entregados al contratista una vez inicie la ejecución del contrato.

- Teniendo en cuenta el ajuste al ítem 2.2.2.4, se da claridad de lo que esta disponible y lo que se debe desarrollar en el marco de este proceso.
- Actualmente el micrositio genera los documentos que tiene disponible para la consulta, sin almacenarlos en ningún repositorio, los documentos se construyen con la información que reposa en las bases de datos, se entrega a solicitud para ser descargado.

- Los desprendibles de pago que se requieren enviar mediante correo electrónico, deben llegar como documento adjunto en formato PDF y no como un enlace.

- Las actividades de envío deben realizarse mediante el micrositio dispuesto por la entidad.

- Si bien es cierto que los documentos que se generan en el micrositio contienen información personal, la entidad tiene implementado mecanismo de doble factor de autenticación sobre el micrositio y el correo electrónico institucional, por lo anterior para esta generación de documentos no es necesario realizar actividades de cifrado.

- La entidad actualmente cuenta con la funcionalidad de envío de desprendibles mensuales, la cual esta en el micrositio de la entidad, para el desarrollo de este proceso se adquiere es el servicio de mensajería para poder realizar el envío. Teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades que se van a desarrollar, el supervisor del contrato entregara la documentación y accesos necesarios para dichas actividades

OBSERVACIÓN 7

OBSERVACIÓN 7

Ítem 2.2.3.1: alcance técnico indeterminado de la "generación electrónica"

El ítem 2.2.3.1 exige "desarrollar e integrar la funcionalidad para la generación electrónica de la hoja de servicios y las resoluciones de manera segura y eficiente".

El ítem no precisa el alcance técnico de la prestación. En particular:

a. **No se define qué se entiende por "generación electrónica".** La expresión admite interpretaciones sustancialmente distintas: puede referirse a que el sistema **produzca** el documento a partir de datos, o a que únicamente **disponga** en el micrositio un documento previamente generado por la Entidad para su consulta y descarga. Cada una de esas hipótesis corresponde a un desarrollo de complejidad y costo radicalmente diferentes.

b. **No se indica quién genera los documentos.** No se precisa si la hoja de servicios y las resoluciones son producidas por **CASUR** en sus sistemas de información —correspondiendo al contratista únicamente su disposición o envío—, o si deben ser producidas por el **contratista** a partir de los datos que la Entidad suministre.
c. **No se define cómo se entregan esos documentos al contratista ni cuál es su tratamiento.** No se informa el origen de la información, el mecanismo mediante el cual la Entidad la pone a disposición (servicios web, consulta a base de datos, archivo plano, repositorio documental), el formato en que se entrega, ni el tratamiento que debe dárseles una vez recibidos (almacenamiento, conservación, indexación, asociación a cada afiliado).
d. **No se define de qué manera deben enviarse al usuario.** No se precisa el canal ni el mecanismo de entrega al afiliado, en concordancia con lo observado respecto de los ítems 2.2.2.5 y 3.1.

Solicitamos respetuosamente precisar: 1) qué se entiende por "generación electrónica" para efectos de este ítem; 2) si la hoja de servicios y las resoluciones son generadas por CASUR o deben ser generadas por el contratista; 3) el mecanismo técnico mediante el cual la Entidad entrega o pone a disposición esos documentos o los datos que los componen, su formato y el tratamiento que debe dárseles; y 4) el canal y el mecanismo mediante el cual deben ser enviados al usuario.

RESPUESTA OBSERVACIÓN 7

Teniendo en cuenta las observaciones realizadas, la entidad **aclara** lo siguiente:

a. Actualmente la entidad cuenta con un repositorio donde se almacenan estos documentos, lo que se requiere es que se hagan las respectivas acciones para que desde el micrositio se pueda descargar los documentos relacionados en el requerimiento.
b. Los documentos relacionados se encuentran en un repositorio de la entidad en formato pdf, el contratista debe garantizar que el micrositio permita su descarga.
c. El acceso a este repositorio se entregará al contratista una vez inicie la ejecución del contrato, con el fin de que realice las respectivas conexiones.
d. Este requerimiento debe estar disponible en el micrositio de la entidad para su consulta y descarga.

OBSERVACIÓN 10

OBSERVACIÓN 10

Ítem 2.5.1 frente al ítem 2.4.6: requisitos de compatibilidad incompatibles con los requisitos de seguridad

El ítem 2.5.1 exige compatibilidad con sistemas operativos "de la familia Windows desde la versión 7 hasta Windows 11 y familia de servidores desde el 2008, 2019 y últimas versiones", y con navegadores entre los que se incluye "internet explorer".

Estas plataformas se encuentran fuera de soporte del fabricante: Windows 7 y Windows Server 2008/2008 R2 finalizaron su soporte extendido el 14 de enero de 2020, e Internet Explorer 11 fue retirado por Microsoft el 15 de junio de 2022.

La exigencia es incompatible con las obligaciones de seguridad del propio anexo: el ítem 2.4.6 obliga a implementar encabezados de seguridad como Content Security Policy, y los ítems 2.3.2 y 2.4.x imponen el cumplimiento del MSPI. Garantizar el funcionamiento en Internet Explorer obliga a degradar precisamente esos controles y a mantener compatibilidad con versiones de TLS y de JavaScript que hoy se consideran inseguras. Es igualmente incompatible con los estándares de accesibilidad y desempeño de la Resolución MinTIC 1519 de 2020 invocada en los ítems 2.1.1 y 2.2.1.1.

Adicionalmente, la expresión "**MAC IOS**" confunde dos sistemas operativos distintos (macOS para equipos de escritorio e iOS para dispositivos móviles), lo que impide determinar el alcance de las pruebas exigidas.

Solicitamos eliminar del ítem 2.5.1 los sistemas operativos y navegadores sin soporte del fabricante, delimitar la compatibilidad a las dos últimas versiones estables de los navegadores de mayor uso y corregir la referencia a "MAC IOS", precisando las versiones de macOS, IOS y Android objeto de verificación.

RESPUESTA OBSERVACIÓN 10

SE ACEPTA LA OBSERVACIÓN. La entidad acoge la observación y se realizará el ajuste del ítem en el pliego en los siguientes términos:

2.5 COMPATIBILIDAD CON LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y NAVEGADORES.

2.5.1 **Compatibilidad de contenido con Sistemas Operativos:** Se requiere que la sede electrónica y sus micrositios cuenten con compatibilidad y visualización óptima en:

- **Sistemas de escritorio:** Sistemas operativos de la familia Microsoft Windows (en arquitecturas de 32 y 64 bits) que cuenten con soporte técnico vigente por parte del fabricante, así como distribuciones Linux y Apple macOS en sus versiones vigentes.
- **Sistemas de servidores:** Familia Windows Server (en versiones con soporte vigente del fabricante) y distribuciones Linux para servidor.
- **Sistemas móviles:** Dispositivos móviles con sistemas operativos Android y Apple iOS en sus versiones soportadas.
- **Compatibilidad de contenido con Navegadores Web:** Se requiere compatibilidad con las últimas versiones estables (y versiones inmediatas anteriores) de los principales navegadores del mercado: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari y Opera.

OBSERVACIÓN 19

OBSERVACIÓN 19

Ítem 7.1: unidades de tiempo de la tabla de Acuerdos de Niveles de Servicio

La tabla del ítem 7.1 encabeza sus tres columnas —"Tiempo de respuesta", "Tiempo de solución temporal" y "Tiempo de solución definitiva"— con la expresión "**(Horas hábiles)**". No obstante, los valores consignados en ellas no se expresan de manera uniforme en esa unidad: la columna de solución definitiva señala "Máximo 1 día", "Máximo 5 días" y "Máximo 10 días", sin precisar si se trata de días hábiles o calendario, y la columna de solución temporal alterna entre horas y días hábiles.

Solicitud: solicitamos respetuosamente a la Entidad confirmar si la totalidad de los tiempos consignados en la tabla del ítem 7.1 corresponden a **horas y días hábiles**, y unificar en el anexo la unidad de tiempo aplicable a cada columna.

SOLICITUD FINAL

Con fundamento en lo expuesto, solicitamos respetuosamente a la Entidad:

1. **Publicar la ficha técnica de las plataformas objeto del contrato** —micrositio, intranet y aplicación móvil—, con indicación de la tecnología sobre la que están construidas, su arquitectura, sus integraciones y el estado actual de las funcionalidades exigidas en el anexo.
2. **Precisar, en cada ítem que lo requiera, si lo solicitado corresponde a una funcionalidad ya operativa, a la renovación de un licenciamiento existente o a un desarrollo que debe construirse,** por ser este el dato que determina el esfuerzo y, en consecuencia, el precio de la oferta.
3. **Corregir los requisitos técnicamente incompatibles entre sí,** en particular la exigencia de compatibilidad con sistemas operativos y navegadores sin soporte del fabricante (ítem 2.5.1) frente a las obligaciones de seguridad del ítem 2.4.6, y la contradicción entre los ítems 2.1.4 y 2.3.5 en materia de actualizaciones.
4. **Separar el ítem 3 en cantidades independientes de mensajes SMS y de correos electrónicos,** con su distribución mensual, e incorporar los requisitos técnicos mínimos del servicio, así como la definición sobre vigencia, agotabilidad y condición de pago de la bolsa.
5. **Sustituir la obligación de "ajustes ilimitados" del ítem 2.6.4** por una bolsa de horas de ingeniería determinada, con el recálculo del esfuerzo estimado por la Entidad.
6. **Ampliar el plazo** para la presentación de ofertas, contado a partir de la publicación de la adenda y de la información técnica solicitada, de modo que los interesados puedan analizarla y estructurar propuestas comparables.

Agradecemos la atención prestada a las presentes observaciones y quedamos atentos a la respuesta de la Entidad.

RESPUESTA OBSERVACIÓN 19

La entidad acepta parcialmente la observación, por lo que se ajusta lo requerido en el item 7, quedando de la siguiente manera:

7 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

7.1 Los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), son:

FALLA / TIEMPO DE RESOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA (Horas)	TIEMPO DE SOLUCION TEMPORAL (Horas)	TIEMPO DE SOLUCION DEFINITIVA (Horas)
FALLAS CRITICAS	Hasta 2 horas	Máximo 6 horas	Máximo 10 horas
FALLAS MAYORES O URGENTES	Hasta 6 horas	Máximo 10 horas	Máximo 15 horas
FALLAS MENORES O LEVES	Hasta 10 horas	Máximo 15 horas	Máximo 20 horas

Entendiendo por:

Fallas críticas (Prioridad Alta): De ser necesaria, la atención en sitio (instalaciones de CASUR) de la solicitud, será prestada por un ingeniero del dentro del horario definido.

	Se consideran casos de prioridad alta, aquellos que impiden el normal funcionamiento de los portales, intranet, micrositios, apps móviles en forma total o parcial y que impliquen la imposibilidad de atender al público y cuenten con fecha límite para su presentación o entrega a entes internos o externos del cliente, estatales o privados que tengan como función la vigilancia o supervisión de las actividades del cliente y aquellos que impidan el normal funcionamiento de partes u opciones del sistema que impacten directamente sobre actividades consideradas de vital importancia. **Fallas Mayores o Urgentes (Prioridad Media):** Se consideran casos de prioridad media, aquellos que impidan el normal funcionamiento que impactan sobre actividades consideradas no críticas. **Fallas menores o leves (Prioridad Baja):** Se consideran casos de prioridad baja, aquellos que impidan el normal funcionamiento de opciones de generación de reportes o consultas que impactan sobre actividades consideradas no críticas o aquellos que impidan el normal funcionamiento, opciones generales no cubiertas por las demás prioridades definidas: Fallos en la ejecución de consultas y reportes no críticos, preguntas y cuestiones relativas al rendimiento.
7.2	Durante el tiempo que dure la ejecución del contrato, se deberá proporcionar una mesa de ayuda para el soporte técnico, de la sede electrónica de CASUR, intranet, micrositios y apps móviles bajo los acuerdos de niveles de soporte definidos. Estos se solicitarán y controlarán por medio de tickets para el seguimiento, de acuerdo con los siguientes estándares y procedimientos: ✓ Registro/actualización de datos de contacto y medio de contacto. (Telefónico). ✓ Registro y clasificación del caso. ✓ Generación del caso de seguimiento por cualquiera de los medios de contacto. ✓ Notificación de apertura del caso al correo(s) del contacto, según su nivel de soporte en el que fue catalogado. ✓ Notificación de cierre del caso al correo(s) del contacto, con la solución suministrada. ✓ Consulta y seguimiento de casos abiertos. ✓ Evaluación de casos una vez sean solucionados para que puedan ser cerrados, mediante una encuesta de satisfacción que CASUR asigne. ✓ Poner a disposición de CASUR un canal de contacto a través de una línea telefónica y/o correo electrónico, el cual debe ser atendido en horario de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
7.3	**PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE ANS:** Ante el incumplimiento de los tiempos de respuesta y solución definidos en la tabla de ANS, y como medida de resarcimiento técnico, se deberá aplicar las siguientes compensaciones en especie, las cuales serán validadas por la

	supervisión: 1. Extensión de la Garantía Técnica: Por cada evento de Falla Crítica que supere el tiempo de solución definitiva, se deberá extender el periodo de soporte y garantía técnica en tres (3) días calendario adicionales al término inicialmente pactado, sin que esto genere costos adicionales para CASUR. 2. Plan de Acción y Reentrenamiento: Si el incumplimiento es recurrente en Fallas Menores, se deberá ejecutar, dentro de los cinco (5) días siguientes, una jornada de capacitación técnica dirigida al personal de CASUR para mitigar errores de operación, la cual no tendrá costo y no se computará como tiempo de soporte. 3. Actualización de Seguridad Adicional: Por cada incumplimiento en Fallas Mayores, se obliga a realizar un análisis de vulnerabilidades (pentesting ligero) adicional sobre el módulo afectado y entregar el respectivo informe de remediación, garantizando la integridad de la Sede Electrónica. Nota: El cumplimiento de estas compensaciones será requisito indispensable para la firma del acta de liquidación o de finalización del servicio.

3. BRANDER

OBSERVACION 1

Observación Perfiles profesionales Habilitantes

De manera respetuosa solicitamos a la Entidad revisar los requisitos establecidos para los perfiles de Gerente de Proyecto e Ingeniero Desarrollador, específicamente la exigencia de especialización en Seguridad de la Información para el Gerente de Proyecto, así como las certificaciones en Seguridad Informática y Estrategia de Gobierno en Línea - MinTIC para ambos perfiles.

Si bien entendemos la importancia de contar con un equipo de trabajo idóneo y con los conocimientos necesarios para garantizar la correcta ejecución del contrato, consideramos que la exigencia de estas acreditaciones específicas podría resultar restrictiva frente a la pluralidad de profesionales que cuentan con formación y experiencia suficiente para desarrollar las actividades previstas.

En particular, consideramos que la idoneidad del Gerente de Proyecto puede acreditarse mediante su formación profesional y experiencia especifica en dirección, coordinación y gestión de proyectos, sin que necesariamente sea indispensable contar con una especialización exclusivamente en Seguridad de la Información, especialmente cuando los aspectos técnicos y de seguridad pueden ser atendidos por los perfiles especializados que hagan parte del equipo de trabajo.

De igual manera, para el Ingeniero Desarrollador, consideramos que la formación profesional y la experiencia especifica en desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas constituyen elementos objetivos para acreditar su capacidad técnica, sin que la exigencia de certificaciones particulares, como las señaladas, resulte necesariamente indispensable para garantizar el cumplimiento del objeto contractual.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la Entidad reconsiderar y eliminar estas exigencias específicas, permitiendo que la idoneidad pueda acreditarse mediante formación profesional, experiencia específica y/o con las actividades a desarrollar. Lo anterior permitiría ampliar la participación de profesionales técnicamente competentes y favorecer la pluralidad de oferentes, libre concurrencia y selección objetiva, sin afectar los niveles de calidad y capacidad técnica requeridos para la ejecución del contrato.

Agradecemos de antemano la atención prestada y la consideración de esta observación dado que no busca poner en riesgo ninguna condición técnica del proceso, sino busca garantizar un proceso más abierto, competitivo y alineado con los principios de la contratación pública.

Quedamos atentos a sus respuestas.

RESPUESTA A OBSERVACION 1:

SE ACEPTA PARCIALMENTE. Una vez revisados los requisitos, la entidad permite aclarar que:

1. Se mantendrán los requisitos académicos para los dos perfiles, sin embargo, se realizará el siguiente cambio y se modificará el pliego de la siguiente manera:

<table>
<tr><td>8</td><td colspan="5">✓ RECURSO HUMANO MÍNIMO DE TRABAJO</td></tr>
<tr><td>8.1</td><td colspan="5">Al proyecto se debe asignar el siguiente personal:
<table>
<tr><th rowspan="2">CARGO</th><th rowspan="2">FORMACION PROFESIONAL</th><th colspan="2">EXPERIENCIA TIEMPO /ALCANCE</th><th rowspan="2">DEDICACION</th></tr>
<tr><th>PROFESIONAL</th><th>ESPECIFICA (aplica dentro del tiempo de experiencia profesional)</th></tr>
<tr><td>Gerente de proyecto</td><td>Profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática, Electrónica o Telecomunicaciones y Especialista en seguridad de la información o Gerencia de proyectos.

Rol: deberá encargarse de la gerencia del proyecto, documentación,</td><td>Experiencia profesional de tres (3) años (anexar copia de la tarjeta profesional y acta de grado). Anexar diplomas de carrera profesional y de la especialización .</td><td>Dos (2) años de experiencia específica certificada en Entidades públicas y/o privadas, en la ejecución de proyectos cuyo objeto o actividades, hayan incluido desarrollo web bajo el lenguaje de programación</td><td>100%, durante todo el tiempo de ejecución del contrato.</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

		organización y coordinaciones de actividades con la Entidad.		PHP y herramientas como WORDPRESS. Certificar Conocimiento en la estrategia de Gobierno Digital (Manual 5.0, manual 5.1 y manual 2015 - 2020, Política y manual de gobierno digital). • Especialista en seguridad de la información. • Certificación Estrategia de gobierno en línea por MinTIC.	
	Ingeniero desarrollador	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática, Electrónica o Telecomunicaciones Rol: Ejecución de actividades técnicas necesarias para el desarrollo implementación y pruebas.	Experiencia profesional de (3) años (anexar copia de la tarjeta profesional y acta de grado).	Dos (2) años de experiencia específica certificada en proyectos relacionados con el objeto contractual del presente proceso. Certificación o experiencia laboral certificada en el framework React (acreditación	100%, durante todo el tiempo de ejecución del contrato

				de ámbito laboral/técnico) Certificación en React y /o Certificación en Seguridad Informática.	

NOTA: El oferente debe aportar los diplomas y certificaciones laborales, al momento de presentar su oferta.

CESAR MONTAÑEZ

OBSERVACION 4

OBSERVACIÓN 4:

En cuanto al recurso humano mínimo, comedidamente solicito eliminar los siguientes requisitos:

GERENTE DE PROYECTO:

- **Especialista en seguridad de la información**
- **Certificación estrategia de gobierno en línea por MinTIC**

INGENIERO DESARROLLADOR:

- **Certificación en React**
- **Certificación en seguridad informática**

Lo anterior con el fin de permitir la pluralidad de oferentes dentro del presente proceso de contratación.

RESPUESTA A OBSERVACION 4:

SE ACEPTA PARCIALMENTE. Una vez revisados los requisitos, la entidad permite aclarar que:

1. Se mantendrán los requisitos académicos para los dos perfiles, sin embargo, se realizará el siguiente cambio y se modificará el pliego de la siguiente manera:

8	**✓ RECURSO HUMANO MÍNIMO DE TRABAJO**				
8.1	Al proyecto se debe asignar el siguiente personal:				
	CARGO	**FORMACION PROFESIONAL**	**EXPERIENCIA TIEMPO /ALCANCE**		**DEDICACION**
			PROFESIONAL	**ESPECIFICA (aplica dentro del tiempo de**	

				experiencia profesional)	
	Gerente de proyecto	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática, Electrónica o Telecomunicaciones y Especialista en seguridad de la información o Gerencia de proyectos. Rol: deberá encargarse de la gerencia del proyecto, documentación, organización y coordinaciones de actividades con la Entidad.	Experiencia profesional de tres (3) años (anexar copia de la tarjeta profesional y acta de grado). Anexar diplomas de carrera profesional y de la especialización.	Dos (2) años de experiencia específica certificada en Entidades públicas y/o privadas, en la ejecución de proyectos cuyo objeto o actividades, hayan incluido desarrollo web bajo el lenguaje de programación PHP y herramientas como WORDPRESS. Certificar Conocimiento en la estrategia de Gobierno Digital (Manual 5.0, manual 5.1 y manual 2015 - 2020, Política y manual de gobierno digital). • Especialista en seguridad de la información. • Certificación Estrategia de gobierno en	100%, durante todo el tiempo de ejecución del contrato.

				línea por MinTIC.	
	Ingeniero desarrollador	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática, Electrónica o Telecomunicaciones Rol: Ejecución de actividades técnicas necesarias para el desarrollo implementación y pruebas.	Experiencia profesional de (3) años (anexar copia de la tarjeta profesional y acta de grado).	Dos (2) años de experiencia específica certificada en proyectos relacionados con el objeto contractual del presente proceso. Certificación o experiencia laboral certificada en el framework React (acreditación de ámbito laboral/técnico) Certificación en React y /o Certificación en Seguridad Informática.	100%, durante todo el tiempo de ejecución del contrato

NOTA: El oferente debe aportar los diplomas y certificaciones laborales, al momento de presentar su oferta.

CLOUD CITY

OBSERVACION 2

OBSERVACIÓN 2 — Ítem 1.4: referencia cruzada errada
El ítem 1.4 dispone: *"Realizar las capacitaciones funcionales y técnicas sobre la sede electrónica, intranet, micrositios y app móvil a las que haya lugar según lo establecido en el ítem 3 del presente anexo."* El ítem 3 del anexo es **"BOLSA MENSAJES – SERVICIO OTP"**, que nada dispone sobre capacitación. La materia de capacitación y transferencia de conocimiento está regulada en el ítem 4.
Solicitud: corregir la referencia del ítem 1.4 para que remita al ítem 4.

RESPUESTA A OBSERVACION 2:

SE ACEPTA LA OBSERVACIÓN.

La entidad modificará la invitación en los siguientes términos:

1.4	Realizar las capacitaciones funcionales y técnicas sobre la sede electrónica, intranet, micrositios y app móvil a las que haya lugar según lo establecido en el ítem 4 del presente anexo.

OBSERVACION 3

OBSERVACIÓN 3 — Ítem 1.4 frente al ítem 4.1: alcance de la capacitación
El ítem 1.4 exige capacitaciones sobre sede electrónica, intranet, micrositios y app móvil. El ítem 4.1, en cambio, limita la transferencia de conocimiento a cinco temas referidos a la sede electrónica (administración del gestor de contenidos, parámetros de actualización, aseguramiento de sitios web, publicación de contenidos y mantenimiento de servidores), dirigida al Grupo de Informática y al área de Comunicaciones Estratégicas, con un total de diez (10) horas. Existe una discordancia entre ambos ítems: el ítem 1.4 extiende la capacitación a cuatro componentes, mientras que el ítem 4.1 desarrolla temas referidos únicamente a la sede electrónica y fija un tope de diez (10) horas. No resulta claro si la obligación de capacitación se agota en esas diez (10) horas o si el ítem 1.4 comporta sesiones adicionales no cuantificadas, lo que impide determinar el alcance real de la prestación.
Solicitud: solicitamos que se aclare de manera expresa que la obligación de capacitación y transferencia de conocimiento prevista en el anexo se cumple íntegramente con las diez (10) horas señaladas en el ítem 4.1, comprendiendo dentro de esa intensidad la totalidad de los componentes enunciados en el ítem 1.4 —sede electrónica, intranet, micrositios y aplicación móvil—, sin que puedan exigirse sesiones adicionales por fuera de dicho término. Asimismo, solicitamos precisar el número de sesiones en que se distribuirán esas horas y el número de asistentes previsto.

RESPUESTA A OBSERVACION 3:

SE ACEPTA PARCIALMENTE LA OBSERVACIÓN. La entidad modificará el pliego en los siguientes términos:

4.1	Para garantizar una adecuada publicación de contenido, operación y administración de la sede electrónica, el oferente deberá presentar un plan de transferencia de conocimiento que incluya la totalidad de temáticas necesarias para el correcto funcionamiento de los portales y aplicaciones relacionados en el presente anexo. Este plan de capacitación debe estar orientado a los profesionales del Grupo de Informática y quien disponga el área de Comunicaciones Estratégicas y como mínimo debe incluir los siguientes temas: • Administración del gestor de contenidos. • Parámetros y recomendaciones de actualización de los diferentes componentes de los portales y aplicación móvil. • Aseguramiento de sitios web. • Publicación de contenidos en la sede electrónica. • Mantenimiento de servidores. Las sesiones deberán ser realizadas dentro del término de ejecución del contrato y dictadas en idioma español en la ciudad de Bogotá. La transferencia de conocimiento deberá ser brindada y acordada con el supervisor del contrato

	con el fin de determinar hora, fecha y lugar para dicha actividad con un mínimo de diez (10) horas o lo que el oferente determine según el dimensionamiento de las temáticas. Este plan de trabajo debe ser aprobado por la supervisión.

OBSERVACION 10

OBSERVACIÓN 10 — Ítem 2.2.2.5: la prestación de mayor complejidad del anexo carece de especificación técnica

El ítem 2.2.2.5 dispone que siete tipos documentales —desprendible de pago mensual, desprendible de pago de retroactivo, desprendible de mesada adicional de mitad de año, desprendible de mesada adicional de fin de año, certificado de ingresos y retención, hoja de servicio y resolución del reconocimiento de la prestación— "estarán disponibles para consulta y descarga por parte de los afiliados a través del micrositio de CASUR" y que, "adicionalmente, serán enviados de manera automática al correo electrónico registrado por el afiliado con una periodicidad mensual o en las fechas específicas que determine la Entidad".

Se trata de la generación y distribución masiva de documentos personalizados por afiliado y por período, esto es, la obligación de mayor complejidad técnica del anexo; sin embargo, es la que menos especificación contiene. Observamos:

a. **Tecnología del micrositio.** El anexo no informa en ningún aparte si el micrositio corresponde a una instalación de WordPress —como cabría inferir de los ítems 2.1.5 y 2.3.4— o a un desarrollo a la medida; tampoco el lenguaje y su versión, el framework, el motor de base de datos, ni si comparte infraestructura, autenticación y base de datos con la sede electrónica. El esfuerzo de intervenir un micrositio construido sobre un CMS con componentes licenciados no es comparable con el de intervenir un desarrollo propietario cuyo código se desconoce.

b. **Estado actual de la funcionalidad.** El ítem enuncia únicamente el resultado esperado, sin precisar cuáles de los siete documentos se generan hoy y cuáles no. Del ítem 2.2.3.1 —que ordena "desarrollar e integrar la funcionalidad para la generación electrónica de la hoja de servicios y las resoluciones"— se infiere que al menos esos dos no existen; respecto de los cinco restantes el anexo guarda silencio. La diferencia entre conectar un servicio de notificaciones a un motor documental ya operativo y desarrollar ese motor desde cero es la diferencia entre dos ofertas económicas que no admiten comparación.

c. **Componente que genera y empaqueta el documento.** No se precisa qué componente produce el documento (el micrositio, el sistema de nómina de la Entidad o un servicio externo); de dónde se extraen los datos y mediante qué mecanismo de integración; en qué formato se produce y bajo qué plantilla; ni si el documento debe viajar como archivo adjunto al correo o si este debe contener únicamente un enlace de descarga autenticado.

RESPUESTA A OBSERVACION 10:

Teniendo en cuenta las observaciones realizadas al item 2.2.2 Actualizaciones, la entidad ajusto la numeración de los requerimientos, quedando de la siguiente manera:

2.2.2	**Actualizaciones**
2.2.2.1	Garantizar el envío oportuno de los desprendibles de pago de manera mensual y cuando se requiera por solicitud del usuario o por disposición de la Entidad, mediante correo electrónico.
2.2.2.2	Los manuales de usuario deberán mantenerse actualizados conforme a las funcionalidades implementadas y ser publicados una vez cuenten con la aprobación del supervisor del contrato.
2.2.2.3	Realizar los ajustes necesarios en el micrositio para que los usuarios puedan seleccionar su canal de notificación preferido, ya sea correo electrónico o mensaje al teléfono celular, para él envió del código de verificación otp.
2.2.2.4	Los siguientes documentos estarán disponibles para consulta y descarga por parte de los afiliados a través del micrositio de CASUR. - Desprendibles de pago mensual - Desprendible pago de retroactivo - Desprendible mesada adicional mitad de año

	- Desprendible mesada adicional fin de año - Certificado de ingresos y retención - Constancia de sanidad (4%) - Constancia de vinculación con sueldo y sin sueldo Incluyendo los solicitados en el item 2.2.3.1 - Hoja de Servicio - Resolución del reconocimiento de la prestación (sea asignación y/o sustitución) según sea el caso.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la modificación al item 2.2.2.4, se aclara lo siguiente:

- El micrositio establecido por la entidad, corresponde a un desarrollo hecho a la medido y de propiedad de la entidad, el cual reposa en su infraestructura. Las condiciones técnicas a detalle sobre la arquitectura y demás componentes técnicos del sitio serán entregados al contratista una vez inicie la ejecución del contrato.
- Teniendo en cuenta el ajuste al ítem 2.2.2.4, se da claridad de lo que esta disponible y lo que se debe desarrollar en el marco de este proceso.
- Actualmente el micrositio genera los documentos que tiene disponible para la consulta, sin almacenarlos en ningún repositorio, los documentos se construyen con la información que reposa en las bases de datos, se entrega a solicitud para ser descargado.
- Los desprendibles de pago que se requieren enviar mediante correo electrónico, deben llegar como documento adjunto en formato PDF y no como un enlace.
- Las actividades de envío deben realizarse mediante el micrositio dispuesto por la entidad.
- Si bien es cierto que los documentos que se generan en el micrositio contienen información personal, la entidad tiene implementado mecanismo de doble factor de autenticación sobre el micrositio y el correo electrónico institucional, por lo anterior para esta generación de documentos no es necesario realizar actividades de cifrado.
- La entidad actualmente cuenta con la funcionalidad de envío de desprendibles mensuales, la cual está en el micrositio de la entidad, para el desarrollo de este proceso se adquiere es el servicio de mensajería para poder realizar el envío. Teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades que se van a desarrollar, el supervisor del contrato entregara la documentación y accesos necesarios para dichas actividades.

OBSERVACION 12

OBSERVACIÓN 12 — Ítem 3.1: la magnitud se expresa en términos anuales pese a que las obligaciones del anexo son mensuales
El ítem 3.1 dispone que "el dimensionamiento requerido será de dos millones (2.000.000) de mensajes anuales", sin señalar la distribución mensual. **El anexo, sin embargo, impone envíos con periodicidad mensual determinada: el ítem 2.2.2.1 (envío mensual de desprendibles de pago) y el ítem 2.2.2.5 (envío automático mensual de siete tipos documentales al correo registrado por cada afiliado). Al no publicarse ni el número de afiliados ni el volumen mensual esperado, no es posible verificar si dos millones anuales alcanzan a cubrir la operación, ni dimensionar la capacidad de envío que debe garantizarse —mensajes por hora y por día—, parámetro técnico determinante para la contratación del servicio.**
Solicitud: indicar de manera puntual la cantidad mensual de mensajes requerida, discriminada por mes, y publicar el número de afiliados destinatarios y el volumen histórico de envíos de los últimos doce (12) meses.

RESPUESTA A OBSERVACION 12:

Teniendo en cuenta las observaciones realizadas al item 2.2.2 Actualizaciones, la entidad ajusto la numeración de los requerimientos, quedando de la siguiente manera:

2.2.2	**Actualizaciones**
2.2.2.1	Garantizar el envío oportuno de los desprendibles de pago de manera mensual y cuando se requiera por solicitud del usuario o por disposición de la Entidad, mediante correo electrónico.
2.2.2.2	Los manuales de usuario deberán mantenerse actualizados conforme a las funcionalidades implementadas y ser publicados una vez cuenten con la aprobación del supervisor del contrato.
2.2.2.3	Realizar los ajustes necesarios en el micrositio para que los usuarios puedan seleccionar su canal de notificación preferido, ya sea correo electrónico o mensaje al teléfono celular, para él envió del código de verificación otp.
2.2.2.4	Los siguientes documentos estarán disponibles para consulta y descarga por parte de los afiliados a través del micrositio de CASUR. - Desprendibles de pago mensual - Desprendible pago de retroactivo - Desprendible mesada adicional mitad de año - Desprendible mesada adicional fin de año - Certificado de ingresos y retención - Constancia de sanidad (4%) - Constancia de vinculación con sueldo y sin sueldo Incluyendo los solicitados en el item 2.2.3.1 - Hoja de Servicio - Resolución del reconocimiento de la prestación (sea asignación y/o sustitución) según sea el caso.

Adicional se **aclara** que en la actualidad cuenta con 122.000 afiliados aproximadamente, por lo que el desprendible de pago será enviado de manera mensual a los correos electrónicos institucionales (14 mesadas (Nómina mensual, Prima de Mitad de año, Prima de fin de año) y un pago adicional (Retroactivo), sin embargo, debido a novedades administrativas prestacionales, este valor puede aumentar o disminuir ya que mes a mes se presentan novedades de pago, por lo que no es posible realizar el cálculo exacto de cuantos afiliados se le enviará el desprendible de manera mensual.

RESPUESTA OBSERVACIÓN 18

SE ACEPTA LA OBSERVACIÓN.

La entidad acepta la observación y se modificará el ítem en los siguientes términos:

5	**DOCUMENTACIÓN DEL PROYECTO**
5.1	**Licenciamiento** La Entidad conservará en todo momento la titularidad y propiedad exclusiva de la Sede Electrónica, así como de todos los desarrollos, ajustes, actualizaciones, mejoras, módulos, funcionalidades y código fuente que sean creados o modificados durante la ejecución contractual.

5.2	**Documentos entregables** - Cualquier labor de actualización y/o soporte efectuado deberá quedar correctamente documentado, actualizando los manuales que se vean afectados. - Soporte de la activación de las licencias de los plugins solicitados en los ítems 2.1.5 y 2.3.4 del presente anexo técnico. - Código fuente: Certificación donde coste que los derechos de propiedad intelectual y de uso, sobre las actividades desarrolladas para el cumplimiento del contrato, son únicos y exclusivos de la caja de sueldos de retiro de la policía nacional. - Documentar todas las actividades de depuración realizadas en la sede electrónica y su servidor de aplicación. - Realizar informe de los soportes preventivos, correctivos, limpieza y copias de seguridad mensuales de la intranet. - Realizar un informe técnico consolidado que describa el proceso de identificación, análisis, resolución y prevención de las fallas presentadas. Este informe debe incluir detalles técnicos y operativos, proporcionando una comprensión clara del problema y cómo se resolvió. - Realizar un reporte mensual de las estadisticas del uso de la bolsa de mensajes SMS y correo electrónico, asociado al ítem 3. **Arquitectura tecnológica** - Diagrama de Arquitectura de la sede electrónica, intranet, micrositios y app móvil, implementados. **Manuales** - Manual técnico - Manual funcional - Documentación de APIs

Solicitud Final

SOLICITUD FINAL

Con fundamento en lo expuesto, solicitamos respetuosamente a la Entidad:

1. **Expedir adenda modificando el Anexo No. 3 – Especificaciones Técnicas, corrigiendo las referencias cruzadas erradas de los ítems 1.4 y 5.2, y precisando las obligaciones cuyo alcance no resulta determinable.**

2. **Publicar la información técnica indispensable para el dimensionamiento de la oferta: número de afiliados destinatarios, volumen histórico de envíos de los últimos doce (12) meses, tecnología del micrositio y estado actual de las funcionalidades exigidas.**

3. **Discriminar el ítem 3 en cantidades independientes de mensajes SMS y de correos electrónicos, con la cifra mensual requerida, e incorporar las especificaciones técnicas mínimas del servicio; así como aclarar si la prestación corresponde a la renovación de una licencia existente, a la adquisición de una nueva o a un desarrollo a cargo del contratista.**

4. **Sustituir las obligaciones de alcance indeterminado** —en particular la del ítem 2.1.6— por una bolsa de horas de soporte y desarrollo consumibles, determinada por la Entidad.

5. **Ampliar el plazo para la presentación de ofertas en un término razonable contado a partir de la publicación de la adenda, de modo que los interesados puedan analizar la información que se publique y estructurar propuestas comparables.**

Agradecemos la atención prestada a las presentes observaciones y quedamos atentos a la respuesta de la Entidad.

RESPUESTA SOLICITUD FINAL

SE ACEPTA PARCIALMENTE LA SOLICITUD.

La Entidad informa que las observaciones fueron analizadas individualmente y, como resultado, se expedirán las adendas correspondientes para incorporar las modificaciones y aclaraciones aceptadas al Anexo No. 3, así como para ajustar el cronograma del proceso.

Frente a la solicitud de publicar información detallada sobre la arquitectura e infraestructura tecnológica de la Entidad, no se acepta, por tratarse de información sensible. No obstante, la información necesaria para la elaboración de las ofertas se encuentra contenida en los documentos del proceso y en las aclaraciones efectuadas por la Entidad.

En consecuencia, se realizarán las modificaciones procedentes mediante adenda y se mantienen las demás condiciones del proceso.

TERCERO: VIGENCIA DE LAS DEMÁS CONDICIONES

Las demás condiciones, requisitos, términos y disposiciones establecidos en el Pliego de Condiciones y demás documentos del proceso de selección que no sean objeto de modificación mediante la presente Adenda permanecen vigentes y sin modificación alguna.

INNOVA CORPORATION SAS – OBSERVACIONES PUNTUALES Y EXTEMPORANEAS

OBSERVACION 1:

I. OBSERVACIONES SOBRE EL RECURSO HUMANO

1. Solicitud de eliminación de las certificaciones específicas exigidas al gerente de proyecto

1.1. Condición observada
En la tabla de recurso humano se exige para el gerente de proyecto, además de la formación profesional, especialización, tres años de experiencia profesional y dos años de experiencia específica:

- Certificar conocimientos en la Estrategia de Gobierno Digital, haciendo referencia al Manual 5.0, Manual 5.1, Manual 2015-2020, Política y Manual de Gobierno Digital.
- Ser especialista en seguridad de la información, a pesar de que la formación inicialmente permite especialización en seguridad de la información o en gerencia de proyectos.
- Contar con una certificación en Estrategia de Gobierno en Línea expedida por MinTIC.
- Haber participado en proyectos que incluyan desarrollo web bajo PHP y WordPress.
- Mantener dedicación del 100 % durante todo el tiempo de ejecución.

1.2. Razones de la observación
Las certificaciones descritas no se encuentran suficientemente individualizadas. No se establece:

- El nombre oficial exacto de cada certificación.
- La intensidad horaria mínima.
- La fecha o período de vigencia.
- El mecanismo para verificarla.
- Si se aceptan cursos, diplomados, estudios de posgrado o experiencia equivalente.
- Si la certificación debe ser emitida directamente por MinTIC o por una institución educativa.
- Qué sucede cuando el nombre del curso o certificación ha cambiado.
- Cuál de los manuales mencionados debe aplicarse realmente al contrato.
- La relación concreta entre cada certificación y los productos que debe desarrollar el contratista.

La redacción mezcla formación académica, experiencia, conocimientos y certificaciones en una misma columna, lo que dificulta determinar objetivamente cuándo un profesional cumple.

Adicionalmente, la Política de Gobierno Digital vigente se encuentra asociada al Decreto 767 de 2022 y MinTIC presenta actualmente el Manual de Gobierno Digital como un instrumento centralizado e interactivo. Por ello, mezclar referencias a "Gobierno en Línea", Manual 5.0, Manual 5.1, Manual 2015-2020 y Gobierno Digital, sin definir equivalencias ni el documento aplicable, puede producir evaluaciones formales y excluyentes que no necesariamente reflejan la competencia real del profesional.
También existe una inconsistencia interna: inicialmente se permite que el gerente tenga especialización en seguridad de la información o en gerencia de proyectos, pero posteriormente se vuelve a exigir que sea especialista en seguridad de la información. Esta segunda exigencia elimina materialmente la alternativa de gerencia de proyectos que la misma tabla había permitido.

La idoneidad del gerente puede verificarse de manera suficiente mediante:
- Su título profesional.
- Una especialización relacionada con la dirección de proyectos, tecnologías de la información, ingeniería de software o seguridad de la información.
- Experiencia profesional.
- Experiencia específica coordinando proyectos tecnológicos similares.

Exigir simultáneamente experiencia, especialización y certificaciones nominadas constituye una acumulación de condiciones que no aparece acompañada de una justificación técnica individual para cada requisito.

1.3. Solicitud principal
Se solicita **eliminar completamente** del perfil del gerente de proyecto las siguientes exigencias:
1. Certificación o constancia específica sobre Estrategia de Gobierno Digital.
2. Referencias obligatorias a Manual 5.0, Manual 5.1 y Manual 2015-2020.
3. Certificación en Estrategia de Gobierno en Línea expedida por MinTIC.
4. La segunda exigencia de ser especialista en seguridad de la información.
5. Cualquier certificación nominada adicional que no corresponda a un título académico formal.
6. La obligación de acreditar las certificaciones del profesional con la oferta.

RESPUETA OBSERVACION 1:

SE ACEPTA PARCIALMENTE. Una vez revisados las observaciones realizadas, la Entidad realiza ajustes al ítem 8, quedando de la siguiente manera:

8	✓ RECURSO HUMANO MÍNIMO DE TRABAJO

8.1 Al proyecto se debe asignar el siguiente personal:

CARGO	FORMACION PROFESIONAL	EXPERIENCIA /ALCANCE PROFESIONAL	TIEMPO ESPECIFICA (aplica dentro del tiempo de experiencia profesional)	DEDICACION
Gerente de proyecto	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática, Electrónica o Telecomunicaciones y Especialista en seguridad de la información o	Experiencia profesional de tres (3) años (anexar copia de la tarjeta profesional y acta de grado). Anexar diplomas de	Dos (2) años de experiencia específica certificada en Entidades públicas y/o privadas, en la ejecución de proyectos cuyo	100%, durante todo el tiempo de ejecución del contrato.

		Gerencia de proyectos. Rol: deberá encargarse de la gerencia del proyecto, documentación, organización y coordinaciones de actividades con la Entidad.	carrera profesional y de la especialización.	objeto o actividades, hayan incluido desarrollo web bajo el lenguaje de programación PHP y herramientas como WORDPRESS. Certificar Conocimiento en la estrategia de Gobierno Digital (Manual 5.0, manual 5.1 y manual 2015 - 2020, Política y manual de gobierno digital). • Especialista en seguridad de la información. • Certificación Estrategia de gobierno en línea por MinTIC.	
	Ingeniero desarrollador	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática, Electrónica o Telecomunicaciones Rol: Ejecución de actividades técnicas necesarias para el desarrollo implementación y pruebas.	Experiencia profesional de (3) años (anexar copia de la tarjeta profesional y acta de grado).	Dos (2) años de experiencia específica certificada en proyectos relacionados con el objeto contractual del presente proceso. Certificación o experiencia laboral certificada en el framework React (acreditación de ámbito laboral/técnico)	100%, durante todo el tiempo de ejecución del contrato

				Certificación en React y /o Certificación en Seguridad Informática.	

NOTA: El oferente debe aportar los diplomas y certificaciones laborales, al momento de presentar su oferta.

OBSERVACION 2:

2. Solicitud de eliminación de las certificaciones en React y seguridad informática exigidas al ingeniero desarrollador

2.1. Condición observada
Para el ingeniero desarrollador se exige:

- Formación profesional en sistemas, informática, electrónica o telecomunicaciones.
- Tres años de experiencia profesional.
- Dos años de experiencia específica.
- Certificación en React.
- Certificación en seguridad informática.

- Dedicación del 100 % durante toda la ejecución contractual.

2.2. Razones de la observación
El documento no identifica:

- El emisor aceptado de la certificación en React.
- La intensidad horaria.
- El nivel de profundidad.
- La fecha de expedición o vigencia.
- Si se aceptan certificaciones de React Native.
- Si se aceptan cursos universitarios, diplomados o experiencia laboral.
- La versión o arquitectura de React que utiliza la aplicación existente.
- Si la aplicación móvil se encuentra efectivamente construida en React o React Native.
- La certificación específica de seguridad informática que resultaría válida.
- La relación entre una certificación formal de seguridad y las actividades concretas del desarrollador.

React es una herramienta o tecnología, pero el documento no publica de manera suficiente la arquitectura actual de la aplicación móvil ni explica por qué la competencia debe demostrarse exclusivamente mediante una certificación y no mediante experiencia efectiva.

La experiencia certificada en desarrollo, mantenimiento y soporte de aplicaciones es un mecanismo más directamente relacionado con la capacidad real del profesional. La sola posesión de un certificado no demuestra por sí misma que el profesional haya desarrollado o mantenido soluciones en ambientes reales.

2.3. Solicitud principal
Se solicita eliminar:

1. La certificación obligatoria en React.
2. La certificación obligatoria en seguridad informática.
3. Cualquier exigencia de marca, fabricante, plataforma educativa o emisor determinado.
4. La obligación de presentar dichas certificaciones junto con la propuesta.

RESPUESTA OBSERVACION 2:

SE ACEPTA PARCIALMENTE. Una vez revisados las observaciones realizadas, la Entidad realiza ajustes al ítem 8, quedando de la siguiente manera:

8	✓ RECURSO HUMANO MÍNIMO DE TRABAJO
8.1	Al proyecto se debe asignar el siguiente personal:

CARGO	**FORMACION PROFESIONAL**	**EXPERIENCIA /ALCANCE**	**TIEMPO**	**DEDICACION**
		PROFESIONAL	**ESPECIFICA (aplica dentro del tiempo de experiencia profesional)**	
Gerente de proyecto	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática, Electrónica o Telecomunicaciones y Especialista en seguridad de la información o Gerencia de proyectos. Rol: deberá encargarse de la gerencia del proyecto, documentación, organización y coordinaciones de actividades con la Entidad.	Experiencia profesional de tres (3) años (anexar copia de la tarjeta profesional y acta de grado). Anexar diplomas de carrera profesional y de la especialización.	Dos (2) años de experiencia específica certificada en Entidades públicas y/o privadas, en la ejecución de proyectos cuyo objeto o actividades, hayan incluido desarrollo web bajo el lenguaje de programación PHP y herramientas como WORDPRESS. Certificar Conocimiento en la estrategia de Gobierno Digital (Manual 5.0, manual 5.1 y manual 2015 - 2020, Política y manual de gobierno digital). • Especialista en seguridad de la información. • Certificación Estrategia de gobierno en línea por MinTIC.	100%, durante todo el tiempo de ejecución del contrato.

	Ingeniero desarrollador	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática, Electrónica o Telecomunicaciones Rol: Ejecución de actividades técnicas necesarias para el desarrollo implementación y pruebas.	Experiencia profesional de (3) años (anexar copia de la tarjeta profesional y acta de grado).	Dos (2) años de experiencia específica certificada en proyectos relacionados con el objeto contractual del presente proceso. Certificación o experiencia laboral certificada en el framework React (acreditación de ámbito laboral/técnico) Certificación en React y /o Certificación en Seguridad Informática.	100%, durante todo el tiempo de ejecución del contrato

NOTA: El oferente debe aportar los diplomas y certificaciones laborales, al momento de presentar su oferta.

RESPUESTA A OBSERVACION 17:

SE ACEPTA LA OBSERVACIÓN. La Entidad acoge la observación y se realizará el ajuste del ítem en el pliego en los siguientes términos:

2.5	**COMPATIBILIDAD CON LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y NAVEGADORES.**
2.5.1	**Compatibilidad de contenido con Sistemas Operativos:** Se requiere que la sede electrónica y sus micrositios cuenten con compatibilidad y visualización óptima en: • **Sistemas de escritorio:** Sistemas operativos de la familia Microsoft Windows (en arquitecturas de 32 y 64 bits) que cuenten con soporte técnico vigente por parte del fabricante, así como distribuciones Linux y Apple macOS en sus versiones vigentes. • **Sistemas de servidores:** Familia Windows Server (en versiones con soporte vigente del fabricante) y distribuciones Linux para servidor. • **Sistemas móviles:** Dispositivos móviles con sistemas operativos Android y Apple iOS en sus versiones soportadas. • **Compatibilidad de contenido con Navegadores Web:** Se requiere compatibilidad con las últimas versiones estables (y versiones inmediatas anteriores) de los principales navegadores del mercado: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari y Opera.

OBSERVACION 21:

21.1. Condición observada
La regla general permite acreditar experiencia con máximo tres contratos ejecutados, pero señala que el valor individual de cada contrato debe ser igual o superior al 100 % del presupuesto oficial.

Posteriormente, para los criterios diferenciales se permite acreditar hasta cuatro contratos cuya sumatoria sea igual o superior al 100 % del presupuesto oficial.

Las dos reglas utilizan bases de cálculo diferentes:

- **Regla general: cada contrato individualmente debe alcanzar el presupuesto.**
- **Regla diferencial: los contratos pueden sumarse.**

Exigir que cada contrato presentado alcance individualmente $79.790.000 permitiría, en teoría, exigir hasta $239.370.000 de experiencia cuando se presenten tres contratos, pese a que el proceso tiene un presupuesto inferior a $80 millones.

Colombia Compra Eficiente recomienda que la experiencia sea proporcional y no idéntica al objeto, pues una exigencia excesivamente cerrada puede excluir proveedores que han desarrollado actividades similares y cuentan con conocimiento suficiente.

21.2. Solicitud
Se solicita modificar la regla general así:

El proponente deberá acreditar experiencia mediante máximo tres (3) contratos ejecutados, iniciados y terminados, cuya sumatoria expresada en salarios mínimos mensuales legales vigentes sea igual o superior al cien por ciento (100 %) del presupuesto oficial.

Subsidiariamente, se solicita permitir:

- **Un contrato igual o superior al 50 % del presupuesto.**
- **Hasta tres contratos cuya sumatoria alcance el 100 %.**
- **Contratos que incluyan una o varias de las actividades relevantes, sin exigir que cada contrato abarque simultáneamente portal, intranet, aplicación móvil, mensajería, seguridad y soporte.**

RESPUESTA A OBSERVACION 21:

SE ACEPTA LA OBSERVACIÓN. Teniendo en cuenta la observación presentada, se realiza ajuste al numeral 13.3.1 EXPERIENCIA PROPONENTE, de la siguiente manera:

13.3.1 EXPERIENCIA PROPONENTE

El proponente debe acreditar su experiencia presentando certificaciones y/o contrato (s) junto con la (s) acta (s) de liquidación, de máximo (3) contratos ejecutados, cuyo objeto sea igual y/o similar al objeto del presente proceso y que la sumatoria de éstas o de forma individual equivalga mínimo al cien por ciento (100%) del presupuesto asignado.

Las certificaciones mediante las cuales se pretende acreditar la experiencia deberán contener los siguientes datos:

* Número del contrato
* Fecha de inicio y fecha de terminación
* El valor del contrato
* Valor de cada una de las adiciones si hay lugar a esto
* Objeto del contrato
* Calificación del servicio, como mínimo debe estar calificada en Bueno
* Datos de contacto, de la persona que corroborara la información.

Nota 1: La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional CASUR, se reserva el derecho de verificar la información consignada en estas Certificaciones.

Nota 2: Las certificaciones deben ser expedidas por la entidad contratante, NO se aceptan auto certificaciones.

Nota 3: No se aceptan ni se tendrán en cuenta certificaciones con enmendaduras e ilegibles, que presenten inconsistencias o que induzcan a error a CASUR ni de contratos
de ejecución.

OBSERVACION 26:

26. Corrección de numeración y referencias internas
Se solicita corregir mediante adenda, como mínimo, las siguientes inconsistencias:

1. **La forma de pago se refiere al ítem 3, aunque la oferta económica solo contiene los ítems 1 y 2.**
2. **El segundo pago menciona los ítems 1, 2, 4, 5, 6, 7 y 8, que no aparecen individualizados en el formato económico.**
3. **El soporte de licencias remite a los numerales 2.1.3 y 2.3.4, aunque el inventario de licencias del portal se encuentra en otro numeral.**
4. **Tanto las especificaciones técnicas como el documento de precios de referencia aparecen denominados "Anexo No. 3".**
5. **La invitación remite al recurso humano del "ítem 7", mientras la tabla correspondiente aparece en el numeral 8.1.**
6. **El horario de presencia termina a las 4:30 p. m., pero el servicio de soporte se extiende hasta las 5:00 p. m.**
7. **La forma de pago denomina la bolsa como OTP, mientras el anexo técnico la describe como una combinación abierta entre SMS y correos electrónicos.**
8. **Debe unificarse el uso de las expresiones "aplicación móvil", "apps móvil" y "apps móviles".**
9. **Debe aclararse qué documentos corresponden a cada anexo y cuál debe diligenciar el proponente.**

Estas inconsistencias afectan la correcta estructuración de la oferta y pueden producir interpretaciones diferentes durante la evaluación o ejecución.

RESPUESTA A OBSERVACION 26:

1. Se aclara que, en el formato de oferta económica, la columna denominada "Ítem" corresponde exclusivamente a los ítems establecidos en dicho formato y no a los ítems definidos en el Anexo Técnico.
   En consecuencia, el Ítem 1 del formato de oferta económica corresponde a las actividades de actualización, soporte y mantenimiento del portal web, la intranet, el micrositio y la aplicación móvil, las cuales comprenden los ítems 1, 2, 4, 5, 6, 7 y 8 del Anexo Técnico.
   Por su parte, el Ítem 2 corresponde al valor ofertado para la bolsa de mensajería requerida en el Ítem 3 del Anexo Técnico.

2. Para el punto 3 los numerales que se hace referencia a las licencias corresponde al 2.1.5 y 2.3.4 del anexo técnico, por lo anterior se ajusta el ítem 5.2 Documentos entregables de la siguiente manera:

5.2	**Documentos entregables** - Cualquier labor de actualización y/o soporte efectuado deberá quedar correctamente documentado, actualizando los manuales que se vean afectados. - Soporte de la activación de las licencias de los plugins solicitados en los ítems 2.1.5 y 2.3.4 del presente anexo técnico. - Código fuente: Certificación donde coste que los derechos de propiedad intelectual y de uso, sobre las actividades desarrolladas para el cumplimiento del contrato, son únicos y exclusivos de la caja de sueldos de retiro de la policía nacional. - Documentar todas las actividades de depuración realizadas en la sede electrónica y su servidor de aplicación. - Realizar informe de los soportes preventivos, correctivos, limpieza y copias de seguridad mensuales de la intranet. - Realizar un informe técnico consolidado que describa el proceso de identificación, análisis, resolución y prevención de las fallas presentadas. Este informe debe incluir detalles técnicos y operativos, proporcionando una comprensión clara del problema y cómo se resolvió. - Realizar un reporte mensual de las estadisticas del uso de la bolsa de mensajes SMS y correo electrónico, asociado al ítem 3.

	Arquitectura tecnológica - Diagrama de Arquitectura de la sede electrónica, intranet, micrositios y app móvil, implementados. **Manuales** - Manual técnico - Manual funcional - Documentación de APIs

3. La entidad ajustara la numeración de los anexos.
4. Se hará el ajuste del ítem 13.3.3 que corresponde al ítem 8, de la siguiente manera:
   13.3.3 RECURSO HUMANO.
   Para asegurar la idoneidad en la ejecución del objeto contractual, el oferente deberá cumplir estrictamente con el perfil del recurso humano definido en el **ITEM 8 DEL ANEXO TECNICO**. Es requisito indispensable presentar la documentación soporte (certificaciones y títulos) que acredite la formación y experiencia de los perfiles solicitados, garantizando así la calidad técnica en los servicios requeridos por CASUR. El personal técnico presentado, debe estar presente activamente durante toda la ejecución del contrato"

5. **La Entidad se permite aclarar que, el horario comprendido entre las 07:30 am y 04:30 pm corresponde al horario laboral de la entidad, en el cual se deberá prestar el servicio de atención en sitio para el desarrollo normal del contrato, el horario comprendido entre la 07:30 am y 05:00 pm corresponde al establecido para los acuerdos de niveles de servicio, adicional se aclara que de ser necesario se tendrá que disponer del recurso humano, tiempo y horario necesario para la recuperación del sistema afectado que este cubierto con este contrato.**
6. Se aclara que, en el formato de oferta económica, la columna denominada "Ítem" corresponde exclusivamente a los ítems establecidos en dicho formato y no a los ítems definidos en el Anexo Técnico.
   En consecuencia, el Ítem 1 del formato de oferta económica corresponde a las actividades de actualización, soporte y mantenimiento del portal web, la intranet, el micrositio y la aplicación móvil, las cuales comprenden los ítems 1, 2, 4, 5, 6, 7 y 8 del Anexo Técnico.
   Por su parte, el Ítem 2 corresponde al valor ofertado para la bolsa de mensajería requerida en el Ítem 3 del Anexo Técnico.
7. Se hará el ajuste en el anexo técnico y se unifica el termino a **App móvil**
8. Se aclara que se deben diligenciar la totalidad de los anexos cargados en la presente invitación según corresponda.

Cordialmente,

Coronel (RP) **DALILA FAISULY PATIÑO MAHECHA**.
Directora General Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

Anexo: Modificación numeral 13.3.1 EXPERIENCIA PROPONENTE y Anexo 3 **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Consolido Abogado GAC	Alejandrina Chacón Zamora	Aprobó. OFJUR	Claudia Cecilia Chauta Rodríguez
Revisó. Coordinador GAC	Víctor Hugo Ruiz Cantor	Revisó. Subdirectora Administrativa (E)	Gloria Ximena Torres Torres

13.3.1 EXPERIENCIA PROPONENTE

El proponente debe acreditar su experiencia presentando certificaciones y/o contrato (s) junto con la (s) acta (s) de liquidación, de máximo (3) contratos ejecutados, cuyo objeto sea igual y/o similar al objeto del presente proceso y que la sumatoria de éstas o de forma individual equivalga mínimo al cien por ciento (100%) del presupuesto asignado.

Las certificaciones mediante las cuales se pretende acreditar la experiencia deberán contener los siguientes datos:

* Número del contrato
* Fecha de inicio y fecha de terminación
* El valor del contrato
* Valor de cada una de las adiciones si hay lugar a esto
* Objeto del contrato
* Calificación del servicio, como mínimo debe estar calificada en Bueno
* Datos de contacto, de la persona que corroborara la información.

Nota 1: La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional CASUR, se reserva el derecho de verificar la información consignada en estas Certificaciones.

Nota 2: Las certificaciones deben ser expedidas por la entidad contratante, NO se aceptan auto certificaciones.

Nota 3: No se aceptan ni se tendrán en cuenta certificaciones con enmendaduras e ilegibles, que presenten inconsistencias o que induzcan a error a CASUR ni de contratos
de ejecución.

ANEXO 3

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1.	CARACTERISTICAS GENERALES - PORTAL WEB, INTRANET, MICROSITIOS Y APP MOVIL
1.1	La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional requiere contratar los servicios de soporte, diseño, desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades para la sede electrónica, intranet, micrositios y App móvil. Asimismo, el alcance del proyecto deberá contemplar el mantenimiento preventivo y correctivo, el soporte técnico continuo y la correspondiente capacitación para su uso.
1.2	**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el contratista se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato y que se encuentra denominada como confidencial a terceros; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo. El proponente se compromete a garantizar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular, responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios que su divulgación y/o utilización indebida, por sí o por un tercero cause a la entidad o a terceros. Para tal efecto, el proponente deberá diligenciar el Anexo de "Acuerdo de confidencialidad". El proponente se compromete a sustituir o retirar de la ejecución contractual a cualquier subcontratista, empleado o trabajador vinculado, previa solicitud del supervisor, en los casos donde ocurran faltas a la ética, a la moralidad administrativa o conductas inapropiadas que afecten el desarrollo del objeto o el buen nombre de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional - CASUR.
1.3	Se deberá vincular, por su cuenta y riesgo, el personal idóneo y capacitado para el cumplimiento del objeto y las obligaciones contractuales. Asimismo, proveerá las herramientas de papelería, hardware y software requeridas durante la ejecución del contrato; por su parte, la entidad facilitará los ambientes de desarrollo y de producción necesarios.
1.4	Realizar las capacitaciones funcionales y técnicas sobre la sede electrónica, intranet, micrositios y app móvil a las que haya lugar según lo establecido en el ítem 4 del presente anexo.
1.5	Asistir a las reuniones que sean convocadas por el supervisor del contrato como parte de la ejecución contractual.
1.6	Mantener los diseños de la sede electrónica, app móvil, intranet y micrositios de CASUR, asegurando los lineamientos de desempeño y la normatividad vigente que apliquen.
1.7	Ejecutar las acciones necesarias sobre la sede electrónica de casur, App, micrositios e intranet, con el fin de dar cumplimiento con lo establecido en la ley 1581 de 2012.
1.8	**Infraestructura y Propiedad de la Plataforma:** La Sede Electrónica de CASUR se encuentra actualmente alojada en la infraestructura tecnológica propia de la entidad (on-premise). Asimismo, la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional es la titular exclusiva de los derechos de propiedad intelectual, desarrollos, componentes y código fuente de dicha plataforma.
2	ACTUALIZACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA PORTAL WEB, INTRANET, MICROSISTIOS Y APP MOVIL
2.1	PORTAL WEB
2.1.1	Garantizar que CASUR mantenga el 100% de aceptación en todos los criterios de evaluación de la resolución MinTic 1519 de 2020. "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos", así como lo que establece el decreto 767 de 16 de mayo 2022, el INCI, (ISO 14289-1) y demás normatividad aplicable que emitan los entes rectores, teniendo en cuenta el manual de imagen corporativa de la Entidad, módulos, servicios y tramites que actualmente maneja la sede electrónica e Intranet.
2.1.2	Realizar un análisis a la sede electrónica de CASUR de los módulos, submódulos, funcionalidades y plugins necesarios para su correcto funcionamiento, garantizando que las versiones se encuentren actualizadas, estables y seguras. Este análisis deberá ser ejecutado las veces que la entidad lo requiera.

2.1.3	En caso de que se requiera actualización, se debe realizar sin afectar el funcionamiento de los portales y dar soporte a la última versión "estable", estas actualizaciones no tendrán ningún costo adicional para CASUR
2.1.4	Las actualizaciones al CMS, plugins y sistema operativo, se deben hacer con aprobación del supervisor designado para la sede electrónica, App móvil, micrositios y sus componentes. El procedimiento de la gestión del cambio se entregará al adjudicatario al inicio del contrato
2.1.5	Se deberá proveer, por su cuenta y riesgo, las licencias en versión comercial (paga) de los plugins requeridos, garantizando su vigencia por un término mínimo de doce (12) meses, contados a partir del perfeccionamiento del contrato y la suscripción del acta de inicio de la ejecución y soporte. Los componentes identificados para este proceso se relacionan a continuación: • Elementor Pro – ADVANCED • FileBird Licencia Regular • JetPack Security Comercial • YOP Poll Pro_Plus • Yoast SEO Premium • MalCare Plus • Wp File Download Pro • Wordfence Premium • Slider revolution Starter • All IN ONE Migration
2.1.6	**Saneamiento y Optimización de Código:** Realizar las actividades de limpieza, optimización y corrección del código fuente de la plataforma. El futuro contratista estará obligado a aplicar parches de seguridad sobre scripts vulnerables y a reescribir los segmentos de código que generen conflictos, errores de ejecución o cuellos de botella en el sistema, entregando un reporte técnico comparativo del rendimiento antes y después de la intervención (métricas de *PageSpeed* o similares).
2.1.7	**Módulo de Evaluación de la Satisfacción:** La sede electrónica deberá integrar un componente funcional, visible, accesible y de fácil interacción que permita a los ciudadanos calificar la calidad del servicio prestado. Este sistema capturará la valoración del usuario de forma automatizada, almacenando los datos en una estructura base que permita su posterior consolidación, análisis estadístico y generación de reportes de gestión. **Mecanismo de Interfaz (UX):** Para la recolección de la valoración, la interfaz gráfica del módulo deberá implementar, como mínimo, una (1) de las siguientes alternativas funcionales y visuales: • **Escala Gráfica de Estrellas (1 a 5):** Estándar intuitivo donde 1 representa la menor calificación y 5 la máxima satisfacción. • **Escala Iconográfica de Reacciones (Emojis):** Representación visual asociada a los niveles cualitativos de *Excelente, Bueno, Regular y Malo*. • **Escala de Satisfacción Directa (CSAT):** Botones de selección única basados en texto para niveles de percepción (*Muy Satisfecho* hasta *Muy Insatisfecho*). • **Mecanismo Binario de Utilidad:** Botones iconográficos de aprobación o desaprobación (*Sí / No* o *Pulgar arriba / Pulgar abajo*), ideal para la evaluación ágil de contenidos informativos o guías de trámites. **Componente de Retroalimentación Abierta:** De manera complementaria a la selección de la escala, el módulo incluirá obligatoriamente un campo o casilla de texto libre (comentarios) de carácter opcional, permitiendo al ciudadano detallar su percepción de la experiencia.
2.2	**MICROSITIO**
2.2.1	**Generalidades**
2.2.1.1	Garantizar que CASUR mantenga el 100% de aceptación en todos los criterios de evaluación de la resolución MinTic 1519 de 2020 y las que apliquen sobre este ítem.

2.2.1.2	Garantizar la aplicación del manual de imagen institucional en todo el micrositio y en los documentos emitidos a través de este, excepto en la hoja de servicios y las resoluciones.
2.2.1.3	Ejecutar pruebas de estrés a la sede electrónica y el micrositio institucional, verificando la capacidad de la infraestructura tecnológica.
2.2.2	**Actualizaciones**
2.2.2.1	Garantizar el envío oportuno de los desprendibles de pago de manera mensual y cuando se requiera por solicitud del usuario o por disposición de la Entidad, mediante correo electrónico.
2.2.2.2	Los manuales de usuario deberán mantenerse actualizados conforme a las funcionalidades implementadas y ser publicados una vez cuenten con la aprobación del supervisor del contrato.
2.2.2.3	Realizar los ajustes necesarios en el micrositio para que los usuarios puedan seleccionar su canal de notificación preferido, ya sea correo electrónico o mensaje al teléfono celular, para él envió del código de verificación otp.
2.2.2.4	Los siguientes documentos estarán disponibles para consulta y descarga por parte de los afiliados a través del micrositio de CASUR. - Desprendibles de pago mensual - Desprendible pago de retroactivo - Desprendible mesada adicional mitad de año - Desprendible mesada adicional fin de año - Certificado de ingresos y retención - Constancia de sanidad (4%) - Constancia de vinculación con sueldo y sin sueldo Incluyendo los solicitados en el item 2.2.3.1 - Hoja de Servicio - Resolución del reconocimiento de la prestación (sea asignación y/o sustitución) según sea el caso.
2.2.3	**Desarrollo**
2.2.3.1	Desarrollar e integrar la funcionalidad para la generación electrónica de la hoja de servicios y las resoluciones de manera segura y eficiente.
2.2.3.2	Desarrollar e implementar un mecanismo de validación documental mediante Código QR o código único de verificación para todos los documentos expedidos a través del micrositio.
2.2.3.3	Adicionar una pestaña denominada "Enlaces de Interés" dentro del micrositio, la cual deberá contener accesos directos a los siguientes portales: • Portal de Servicios de Salud de la Policía Nacional • Portal de Bienestar Social de la Policía Nacional • Portal de acreditación como veterano en la Dirección de Veteranos • Portal de rehabilitación Inclusiva – DIVRI
2.2.3.4	Desarrollar la integración del micrositio con el servidor de mensajería institucional, garantizando el envío automático y oportuno de los desprendibles de pago.
2.3	**INTRANET INSTITUCIONAL**
2.3.1	Garantizar el mantenimiento, actualización, optimización, soporte y aseguramiento de seguridad de la intranet institucional conforme a los siguientes lineamientos técnicos: **Administración y gestión de usuarios** Con el fin de asegurar una adecuada administración y protección de los accesos, el sistema deberá incorporar, como mínimo, las siguientes funcionalidades y controles para la gestión segura de los usuarios internos: • Gestión de usuarios • Control de perfiles • Control de roles • Permisos de acceso a contenidos • Auditoría de accesos
2.3.2	Garantizar que la intranet institucional cumpla con los lineamientos de seguridad establecidos por

	el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI). Se deberán implementar como mínimo las siguientes medidas: • Autenticación segura de usuarios • Cifrado de comunicaciones • Control de acceso basado en roles • Registro de logs de acceso • Monitoreo de eventos de seguridad • Protección contra vulnerabilidades conocidas.
2.3.3	Garantizar que todos los componentes tecnológicos de la intranet institucional se mantengan actualizados a versiones estables y seguras.
2.3.4	**Suscripción y Renovación de Licenciamiento de Componentes (Plugins):** Gestionar, adquirir y asumir el costo total de la renovación de las licencias de los complementos (*plugins*) y extensiones actualmente implementados y operativos en la Intranet Institucional. Las renovaciones deberán garantizar la vigencia del soporte técnico del fabricante y el acceso a actualizaciones de seguridad durante toda la ejecución contractual, de acuerdo con el siguiente listado: • All-in-One WP Migration • Code Snippets • Elementor Pro • Formidable Forms Pro • Importar y exportar usuarios y clientes Pro • Jetpack Security • Loco Translate • LoginPress Pro • Slider by 10Web • WP File Manager Pro • WP Mail SMTP Pro • YOP Poll
2.3.5	Actualización Tecnológica del CMS: Realizar la actualización técnica de la Intranet Institucional a la última versión disponible de WordPress. El alcance de esta actividad se entregará al adjudicatario al inicio del contrato
2.3.6	Verificar y actualizar la funcionalidad del chat institucional, garantizando la disponibilidad de modalidades de comunicación pública y privada.
2.4	**AFINAMIENTO SEGURIDAD.**
2.4.1	Implementar las medidas que sean necesarias para mitigar cualquier tipo de intrusión o hackeo a la sede electrónica y sus micrositios (Desprendibles de pago)
2.4.2	Realizar la validación pertinente y de ser necesario cerrar cualquier puerto que no sea necesario y configurar adecuadamente los puertos abiertos para limitar el acceso a servicios críticos.
2.4.3	Mantener Apache actualizado con las últimas versiones para evitar exploits (herramienta o método que aprovecha debilidades para realizar un ataque) y asegurar que el servidor esté protegido contra vulnerabilidades conocidas.
2.4.4	Implementar técnicas de ofuscación y restricciones para limitar la exposición del sistema operativo y mantener el software actualizado para proteger contra posibles exploits.
2.4.5	Realizar las actividades necesarias para ocultar la información del servidor en las respuestas HTTP y asegurar de que el servidor esté actualizado con los últimos parches de seguridad.
2.4.6	Validar adecuadamente todas las entradas del usuario, implementar encabezados de seguridad como Content Security Policy (CSP) y realizar una revisión de seguridad del código para identificar

	y corregir vulnerabilidades.
2.4.7	Apoyo al área de informática en la validación de certificados intermedios requeridos que estén instalados correctamente y de ser necesario realizar los ajustes necesarios.
2.4.8	Cualquier modificación de seguridad debe ser documentada y entregada al supervisor del contrato.
2.5	**COMPATIBILIDAD CON LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y NAVEGADORES.**
2.5.1	**Compatibilidad de contenido con Sistemas Operativos:** Se requiere que la sede electrónica y sus micrositios cuenten con compatibilidad y visualización óptima en: • **Sistemas de escritorio:** Sistemas operativos de la familia Microsoft Windows (en arquitecturas de 32 y 64 bits) que cuenten con soporte técnico vigente por parte del fabricante, así como distribuciones Linux y Apple macOS en sus versiones vigentes. • **Sistemas de servidores:** Familia Windows Server (en versiones con soporte vigente del fabricante) y distribuciones Linux para servidor. • **Sistemas móviles:** Dispositivos móviles con sistemas operativos Android y Apple iOS en sus versiones soportadas. • **Compatibilidad de contenido con Navegadores Web:** Se requiere compatibilidad con las últimas versiones estables (y versiones inmediatas anteriores) de los principales navegadores del mercado: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari y Opera.
2.5.2	Garantizar el funcionamiento de los portales tanto en protocolo IPV4 como IPV6.
2.6	**APP MOVIL**
2.6.1	Analizar, validar y optimizar la App móvil de CASUR para garantizar su correcto funcionamiento, rendimiento y seguridad, realizando las correcciones y mejoras requeridas para facilitar la consulta de información por parte de los afiliados, previa autorización del supervisor del contrato cuando corresponda.
2.6.2	Realizar actualizaciones necesarias sobre la capa de interfaz de usuario (UI) de la aplicación, incorporando cambios en los assets y funcionalidades conforme a las necesidades de la Entidad, previa autorización del supervisor del contrato.
2.6.3	Ejecutar actualizaciones necesarias sobre las capas backend y frontend de la App móvil de CASUR para entornos iOS y Android, incorporando funcionalidades de mejora previamente definidas en conjunto con el supervisor del contrato, con el objetivo de optimizar la experiencia de usuario y la calidad de la información proporcionada a los afiliados a través de este canal digital.
2.6.4	Realizar los ajustes necesarios ilimitados que se requieran en la App móvil de CASUR, de acuerdo con las historias de usuario que vaya generando la Entidad durante la ejecución del contrato, incluyendo mejoras, correcciones, actualizaciones y nuevas funcionalidades que se definan como parte del proceso de evolución y mantenimiento continuo de la plataforma.
2.6.5	Realizar las actividades administrativas, operativas y financieras requeridas para la renovación de la membresía anual de la cuenta de desarrollador Apple registrada a nombre de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – CASUR.
3	**BOLSA MENSAJES – SERVICIO OTP**
3.1	Suministrar una bolsa de mensajería con disponibilidad suficiente para soportar los procesos de verificación de seguridad y validación de afiliados mediante códigos de un solo uso (OTP - One-Time Password) y envío de desprendibles de pago, garantizando la continuidad y confiabilidad del servicio. El dimensionamiento requerido será de dos millones **(2.000.000)** de mensajes anuales, distribuidos entre mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos, de acuerdo con las necesidades operativas de CASUR.
4	**TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS**
4.1	Para garantizar una adecuada publicación de contenido, operación y administración de la sede electrónica, el oferente deberá presentar un plan de transferencia de conocimiento que incluya la totalidad de temáticas necesarias para el correcto funcionamiento de los portales y aplicaciones relacionados en el presente anexo. Este plan de capacitación debe estar orientado a los profesionales del Grupo de Informática y quien disponga el área de Comunicaciones Estratégicas y como mínimo debe incluir los siguientes temas:

	• Administración del gestor de contenidos. • Parámetros y recomendaciones de actualización de los diferentes componentes de los portales y App móvil. • Aseguramiento de sitios web. • Publicación de contenidos en la sede electrónica. • Mantenimiento de servidores. Las sesiones deberán ser realizadas dentro del término de ejecución del contrato y dictadas en idioma español en la ciudad de Bogotá. La transferencia de conocimiento deberá ser brindada y acordada con el supervisor del contrato con el fin de determinar hora, fecha y lugar para dicha actividad con un mínimo de diez (10) horas o lo que el oferente determine según el dimensionamiento de las temáticas. Este plan de trabajo debe ser aprobado por la supervisión.
5	**DOCUMENTACIÓN DEL PROYECTO**
5.1	**Licenciamiento** La Entidad conservará en todo momento la titularidad y propiedad exclusiva de la Sede Electrónica, así como de todos los desarrollos, ajustes, actualizaciones, mejoras, módulos, funcionalidades y código fuente que sean creados o modificados durante la ejecución contractual.
5.2	**Documentos entregables** - Cualquier labor de actualización y/o soporte efectuado deberá quedar correctamente documentado, actualizando los manuales que se vean afectados. - Soporte de la activación de las licencias de los plugins solicitados en los ítems 2.1.5 y 2.3.4 del presente anexo técnico. - Código fuente: Certificación donde coste que los derechos de propiedad intelectual y de uso, sobre las actividades desarrolladas para el cumplimiento del contrato, son únicos y exclusivos de la caja de sueldos de retiro de la policía nacional. - Documentar todas las actividades de depuración realizadas en la sede electrónica y su servidor de móvil. - Realizar informe de los soportes preventivos, correctivos, limpieza y copias de seguridad mensuales de la intranet. - Realizar un informe técnico consolidado que describa el proceso de identificación, análisis, resolución y prevención de las fallas presentadas. Este informe debe incluir detalles técnicos y operativos, proporcionando una comprensión clara del problema y cómo se resolvió. - Realizar un reporte mensual de las estadisticas del uso de la bolsa de mensajes SMS y correo electrónico, asociado al ítem 3. **Arquitectura tecnológica** - Diagrama de Arquitectura de la sede electrónica, intranet, micrositios y app móvil, implementados. **Manuales** - Manual técnico - Manual funcional - Documentación de APIs
6	**GARANTÍAS**
6.1	Debe garantizarse la corrección de defectos de funcionamiento sobre la sede electrónica,

	micrositios, intranet y App, durante la ejecución del contrato y hasta seis (6) meses posteriores a su terminación, la cual cubre corrección de errores de código o errores de programación. La garantía solo aplica sobre aquellas mejoras, ajustes y actualizaciones implementadas y que no hayan sido modificados por terceros (CASUR o Proveedores externos).
6.2	El periodo de garantía no debe generar costos adicionales para la Entidad.
7	**ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.**
7.1	Los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), son:

FALLA / TIEMPO DE RESOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA (Horas)	TIEMPO DE SOLUCION TEMPORAL (Horas)	TIEMPO DE SOLUCION DEFINITIVA (Horas)
FALLAS CRITICAS	Hasta 2 horas	Máximo 8 horas	Máximo 1 día
FALLAS MAYORES O URGENTES	Hasta 8 horas	Máximo 1 día hábil	Máximo 5 días
FALLAS MENORES O LEVES	Hasta 12 horas	Máximo 2 días hábiles	Máximo 10 días

Entendiendo por:

Fallas críticas (Prioridad Alta): De ser necesaria, la atención en sitio (instalaciones de CASUR) de la solicitud, será prestada por un ingeniero del dentro del horario definido.

Se consideran casos de prioridad alta, aquellos que impiden el normal funcionamiento de los portales, intranet, micrositios, App móvil en forma total o parcial y que impliquen la imposibilidad de atender al público y cuenten con fecha límite para su presentación o entrega a entes internos o externos del cliente, estatales o privados que tengan como función la vigilancia o supervisión de las actividades del cliente y aquellos que impidan el normal funcionamiento de partes u opciones del sistema que impacten directamente sobre actividades consideradas de vital importancia.

Fallas Mayores o Urgentes (Prioridad Media): Se consideran casos de prioridad media, aquellos que impidan el normal funcionamiento que impactan sobre actividades consideradas no críticas.

Fallas menores o leves (Prioridad Baja): Se consideran casos de prioridad baja, aquellos que impidan el normal funcionamiento de opciones de generación de reportes o consultas que impactan sobre actividades consideradas no críticas o aquellos que impidan el normal funcionamiento, opciones generales no cubiertas por las demás prioridades definidas: Fallos en la ejecución de consultas y reportes no críticos,
preguntas y cuestiones relativas al rendimiento.

7.2	Durante el tiempo que dure la ejecución del contrato, se deberá proporcionar una mesa de ayuda para el soporte técnico, de la sede electrónica de CASUR, intranet, micrositios y App móvil bajo los acuerdos de niveles de soporte definidos. Estos se solicitarán y controlarán por medio de tickets para el seguimiento, de acuerdo con los siguientes estándares y procedimientos: ✓ Registro/actualización de datos de contacto y medio de contacto. (Telefónico). ✓ Registro y clasificación del caso. ✓ Generación del caso de seguimiento por cualquiera de los medios de contacto. ✓ Notificación de apertura del caso al correo(s) del contacto, según su nivel de soporte en el que fue catalogado.

	✓ Notificación de cierre del caso al correo(s) del contacto, con la solución suministrada. ✓ Consulta y seguimiento de casos abiertos. ✓ Evaluación de casos una vez sean solucionados para que puedan ser cerrados, mediante una encuesta de satisfacción que CASUR asigne. ✓ Poner a disposición de CASUR un canal de contacto a través de una línea telefónica y/o correo electrónico, el cual debe ser atendido en horario de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
7.3	**PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE ANS:** Ante el incumplimiento de los tiempos de respuesta y solución definidos en la tabla de ANS, y como medida de resarcimiento técnico, se deberá aplicar las siguientes compensaciones en especie, las cuales serán validadas por la supervisión: 4. Extensión de la Garantía Técnica: Por cada evento de Falla Crítica que supere el tiempo de solución definitiva, se deberá extender el periodo de soporte y garantía técnica en tres (3) días calendario adicionales al término inicialmente pactado, sin que esto genere costos adicionales para CASUR. 5. Plan de Acción y Reentrenamiento: Si el incumplimiento es recurrente en Fallas Menores, se deberá ejecutar, dentro de los cinco (5) días siguientes, una jornada de capacitación técnica dirigida al personal de CASUR para mitigar errores de operación, la cual no tendrá costo y no se computará como tiempo de soporte. 6. Actualización de Seguridad Adicional: Por cada incumplimiento en Fallas Mayores, se obliga a realizar un análisis de vulnerabilidades (pentesting ligero) adicional sobre el módulo afectado y entregar el respectivo informe de remediación, garantizando la integridad de la Sede Electrónica. Nota: El cumplimiento de estas compensaciones será requisito indispensable para la firma del acta de liquidación o de finalización del servicio.
8	**RECURSO HUMANO MINIMO DE TRABAJO**
8.1	Al proyecto se debe asignar el siguiente personal:

CARGO	**FORMACION PROFESIONAL**	**EXPERIENCIA TIEMPO /ALCANCE**		**DEDICACION**
		PROFESIONAL	**ESPECIFICA** **(aplica dentro del tiempo de experiencia profesional)**	
Gerente de proyecto	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática, Electrónica o Telecomunicaciones y Especialista en seguridad de la información o	Experiencia profesional de tres (3) años (anexar copia de la tarjeta profesional y acta de grado). Anexar diplomas de carrera	Dos (2) años de experiencia específica certificada en Entidades públicas y/o privadas, en la ejecución de proyectos cuyo objeto o actividades, hayan incluido desarrollo web bajo	100%, durante todo el tiempo de ejecución del contrato.

		Gerencia de proyectos. Rol: deberá encargarse de la gerencia del proyecto, documentación, organización y coordinaciones de actividades con la Entidad.	profesional y de la especialización.	el lenguaje de programación PHP y herramientas como WORDPRESS. Certificar Conocimiento en la estrategia de Gobierno Digital (Manual 5.0, manual 5.1 y manual 2015 - 2020, Política y manual de gobierno digital). • Especialista en seguridad de la información. • Certificación Estrategia de gobierno en línea por MinTIC.	
	Ingeniero desarrollador	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática, Electrónica o Telecomunicaciones Rol: Ejecución de actividades técnicas necesarias para el desarrollo implementación y pruebas.	Experiencia profesional de (3) años (anexar copia de la tarjeta profesional y acta de grado).	Dos (2) años de experiencia específica certificada en proyectos relacionados con el objeto contractual del presente proceso. Certificación o experiencia laboral certificada en el framework React (acreditación de ámbito laboral/técnico) Certificación en React y /o Certificación en Seguridad Informática.	100%, durante todo el tiempo de ejecución del contrato
	NOTA: El oferente debe aportar los diplomas y certificaciones laborales, al momento de presentar su oferta.				

8.2	**Horario de atención en sitio**: El Profesional designado por la firma estará ubicado en la Entidad, en el horario laboral que tiene la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional de **7:30 a.m. a 4:30 p.m.,** de lunes a viernes, si hay incidentes que lo requieran para atención en sitio. **Nota:** Si la clasificación del incidente es crítica y se requiere que el personal asignado al proyecto exceda la jornada laboral definidas en el presente ítem, se dispondrá del recurso humano en el tiempo y horario necesario para la recuperación del sistema.

Por medio de la presente, certifico que cumplo con cada uno de los requisitos exigidos de carácter técnico, y doy por entendido con la firma del presente documento que los acepto y daré cumplimiento a los mismos.

Proponente: _____
Nit o CC No. _____
Representante Legal: _____
CC No. _____