REPÚBLICA DEL PARAGUAY
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
SOLICITUD DE PROPUESTAS SERVICIOS DE CONSULTORÍA

SBCC MITIC UEP PAAD N° 08/2021 "SISTEMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS (SGEE) – AD REFERÉNDUM AL PGN 2022, EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE APOYO A LA AGENDA DIGITAL ID N° 403.342."

ACLARATORIA N° 02

Consulta N° 1	**Documento SDP – Pliego de Bases y Condiciones - Página 90 – Sección VII. Términos de Referencia – 2. Objetivos** En la presente sección se menciona: *"El porcentaje estimado de implementación de ruta fija es de hasta un 30% del total de tipos de expedientes por lote, el resto de los tipos de expedientes se aplicará con ruta libre"* Se realiza la siguiente consulta: En relación al requerimiento donde se establece que hasta un 30% de los tipos de expedientes de un organismo pueden llevarse adelante en modalidad de Ruta Fija y que en esta instancia no se conoce la cantidad de tipos de expedientes en cada organismo o bien por el porte de la organización, a continuación, planteamos algunos comentarios y consultas: 1- Las soluciones de expediente electrónico soportan nativamente, sin la necesidad y alta complejidad de llevar adelante un relevamiento detallado de procesos (BPM - Ruta Fija), la posibilidad de implantar Expediente Electrónicos en Modalidad de Ruta Libre y/o Ruta Sugerida. 2- La implantación en estas modalidades, mantienen la mayoría de las prestaciones de un BPM, como por ejemplo la asociación de Acuerdos de Niveles de Servicio (notificaciones y alertas) a los Tipos de Expediente y Tipos de Actuaciones, y fundamentalmente, permiten estimar el esfuerzo de la consultoría basado en los datos que están expresados en los términos de referencia (porte de cada organismo, cantidad de funcionarios a capacitar, cantidad de filiales), y sin necesidad de conocer la cantidad de Tipos de Expedientes a implantar. 3- Si consideramos lo expresado en los Términos de Referencia, donde un 30% de los expedientes deben ser implementados como procesos de negocio (BPM) al menos deberíamos conocer qué cantidad de tipos de expedientes existen para determinar cuántos procesos (30%) deben ser implantados en BPM. Esto además implica considerar otros factores, como ser: i) si el organismo conoce el proceso detallado como para brindarnos dicha información, ii) tareas y flujos, iii) reglas de negocio, iv) integraciones, y otro sin fin más de parámetros que a priori desconocemos. Producto de ello, no es viable presentar una propuesta a menos que la misma se la límite de forma extrema con un conjunto importante de premisas y supuestos.

	4- Producto de ello consultamos a MITIC si el espíritu del proyecto es llevar adelante la implantación de un Sistema de Gestión de Expediente Electrónico y la despapelización ó lo que se requiere es implantar Procesos de Negocio (BPM) y su respectiva Reingeniería que es de mucha mayor complejidad y un alto impacto en el cambio cultural y organizacional de la institución. 5- En caso que vuestra respuesta se alinee con la primera opción solicitamos tengan a bien reconsiderar dicha cláusula excluyendo el alcance de implantación con Rutas Fijas sino que sea con Rutas Sugeridas y para un número limitado de Tipos de Expediente (por ejemplo, hasta 3 rutas sugeridas en organismos de gran portes). 6- En caso que vuestra respuesta se alinee con la segunda opción debemos informar que no contamos con elementos como para estimar el esfuerzo requerido y ello no nos permitiría presentar una oferta. No es posible saber cuántos procesos de negocio BPM corresponden al 30% establecido para un organismo. Además, el esfuerzo y la complejidad, como se expresara anteriormente, es muy alta y en los Términos de Referencia no se expresa nada al respecto, lo cual incrementa considerable los costos y riesgos asociados en su ejecución. 7- Entendemos que este planteo no es ajeno al resto de las empresas de consultoría con las cuales vamos a competir. No es posible estimar el esfuerzo en las actuales condiciones y consecuentemente ninguna empresa estaría en condiciones de poder presentar una propuesta profesional sin incluir premisas, supuestos y limitaciones. Además, entendemos que el espíritu y objetivo al comenzar la implantación de un Software de Expediente Electrónico en un organismo no es comenzar por BPM, sino implantar el Expediente Electrónico con otros objetivos específicos. En base a lo expuesto anteriormente, agradecemos tengan a bien revisar dicha condición establecida en el alcance de los servicios de consultoría. En base a nuestra experiencia, implantando este tipo de soluciones, entendemos que: a) No se debe considerar dicha opción en esta instancia, aunque la herramienta si deba soportar esta opción de implantación para próximas etapas en las cuales el organismo haya adquirido una mayor madurez cultural y organizacional para la práctica basada en procesos de negocio. b) estimar e implantar en base a Rutas Libres permite transitar el camino de cambio organizacional y cultural que provoca una herramienta de este tipo en las organizaciones, de forma segura, gradual, minimizando los riesgos de fallas en el proyecto y con metas alcanzables, considerando lo más conveniente en esta instancia. c) Si igualmente MITIC desea explorar al menos alguna implantación de expediente en otra modalidad, ● Debiera ser la Ruta Sugerida y en dicho caso indicar la cantidad máxima de expedientes que se implantarán en esta modalidad (ej. hasta 3 tipos de expedientes en un organismo de gran porte). ● Para aquellos casos que sea estrictamente necesaria la implementación de BPM, la consultora deberá hacer una cotización específica y un plan de trabajo, indicando la cantidad de horas que llevará su implementación, y si se aprobara, será descontada de las 5.000 horas reservadas para el mantenimiento o se destinará presupuesto adicional para su encargo.
Respuesta N° 1	Con relación a los diferentes puntos en los cuáles se realizan consultas puntuales:

	1. Tomamos en cuenta los comentarios y mencionamos que si bien, conocemos que existen dichas soluciones, lo importante es que las mismas, puedan ser ofertadas en el presente llamado. 2. *Con relación a "La implantación en estas modalidades, mantienen la mayoría de las prestaciones de un BPM, como por ejemplo la asociación de Acuerdos de Niveles de Servicio (notificaciones y alertas) a los Tipos de Expediente y Tipos de Actuaciones"*, aclaramos que las prestaciones mencionadas deberán ser comprobadas en la evaluación de la herramienta para determinar la afirmación sobre este punto. 3. Con relación al porcentaje asignado para la ruta fija, favor remitirse a la ADENDA Nº 3, sección A.03.03. 4. El objetivo principal del proyecto es la despapelización y el uso de una herramienta de gestión de expediente electrónico incluyendo y respetando los procesos críticos que puedan ser incluídos durante la implementación.
Consulta N° 2	**Documento SDP – Pliego de Bases y Condiciones - Página 146 – Sección VII. Términos de Referencia – Anexo 5: CONTRATO DE DEPÓSITO DE CÓDIGO FUENTE DE SOFTWARE** En el modelo de CONTRATO DE DEPÓSITO DE CÓDIGO FUENTE DE SOFTWARE no se estipula o cuantifican daños y perjuicios que pudieran ocurrir por un mal resguardo de los códigos fuentes por parte del MITIC. Dado que la cuantificación de daños y perjuicios al generarse una vulnerabilidad por un mal resguardo de los códigos fuentes, es importante el establecimiento de una multa específica y por ese motivo se consulta si con relación al contrato de "Depósito de Código Fuente de Software" (Escrow) es posible la inclusión de una multa al depositario en caso de incumplimiento de la obligación de resguardo del código fuente. ¿Es posible designar una tercera parte que acepte tal responsabilidad?
Respuesta N° 2	En la cláusula segunda, sección 2.1 se designa a una tercera parte, en este caso la Escribanía Mayor de Gobierno, quien actuará como Depositario, con las obligaciones correspondientes indicadas en la cláusula cuarta. Toda controversia, diferencia o reclamación que surja del presente contrato podrá ser solucionado conforme a la cláusula décima. Las cláusulas **adicionales no previstas** en los contratos, deberán ser presentadas en la etapa de presentación de ofertas, favor remitirse a la ADENDA Nº 3, sección A.03.05
Consulta N° 3	**Documento SDP – Pliego de Bases y Condiciones - Página 146 – Sección VII. Términos de Referencia – Anexo 5: CONTRATO DE DEPÓSITO DE CÓDIGO FUENTE DE SOFTWARE** Respecto al contrato de "Depósito de Código Fuente de Software" (Escrow). Estando de acuerdo con sus previsiones y aceptándolas, se consulta adicionalmente cómo será el proceso de negociación de cláusulas adicionales no previstas. A modo ejemplo, cláusulas penales, cláusulas de limitación de responsabilidad. Todas estas cláusulas son estándares y necesarias en proyectos y contratos vinculados a la industria de las tecnologías de la información.
Respuesta N° 3	Las cláusulas **adicionales no previstas** en los contratos, deberán ser presentadas en la etapa de presentación de ofertas, favor remitirse a la ADENDA Nº 3, sección A.03.05
Consulta N° 4	**ADENDA Nº 1 –Página 9 – Anexo 4: TÉRMINOS MÍNIMOS DEL CONTRATO DE LICENCIA** Respecto a los TÉRMINOS MÍNIMOS DEL CONTRATO DE LICENCIA. Estando de acuerdo con sus previsiones y aceptándolas, se consulta adicionalmente cómo será el proceso de negociación de cláusulas adicionales no previstas. A modo ejemplo, cláusulas penales,

	cláusulas de limitación de responsabilidad. Todas estas cláusulas son estándares y necesarias en proyectos y contratos vinculados a la industria de las tecnologías de la información.
Respuesta N° 4	Las cláusulas **adicionales no previstas** en los contratos, deberán ser presentadas en la etapa de presentación de ofertas, favor remitirse a la ADENDA Nº 3, sección A.03.05
Consulta N° 5	**ADENDA Nº 1 –Página 11 – Anexo 4: TÉRMINOS MÍNIMOS DEL CONTRATO DE LICENCIA – Objeto de la Licencia** Consulta 3 – Respecto a la cláusula 3.1. de los Términos de Licencia, se consulta si la expresión; "obtiene los derechos patrimoniales de propiedad intelectual" refiere a obtener la autorización de uso de los derechos patrimoniales a efectos de explotar el software según los términos del documento. Los derechos patrimoniales en una licencia de uso -aun perpetua e ilimitada- se mantienen en el Fabricante, sin perjuicios de las autorizaciones y facultades concedidas, por ello la consulta.
Respuesta N° 5	La expresión "*obtiene los derechos patrimoniales de propiedad intelectual*" refiere a obtener la autorización de uso de los derechos patrimoniales a efectos de explotar el software según los términos del documento "*..el LICENCIANTE autoriza al LICENCIATARIO la distribución, instalación, reproducción y uso del software [nombre del software], de acuerdo a la descripción y el alcance del proyecto detallado en el marco general del Contrato*" en la misma cláusula mencionada.
Consulta N° 6	**ADENDA Nº 1 –Página 13 – Anexo 4: TÉRMINOS MÍNIMOS DEL CONTRATO DE LICENCIA – 7. Garantía** Donde dice: *7.1 El LICENCIANTE garantiza mediante la presente Licencia, el funcionamiento adecuado del software de su Recepción Final, es decir, con todas las funcionalidades requeridas en las Especificaciones Técnicas y todas aquellas alcanzadas a través de los servicios prestados de soporte y mantenimiento evolutivo y correctivo, por un periodo mínimo de 3 (tres) años a partir de la terminación del contrato, periodo en el que deberá responder respecto de todo vicio oculto, falla o defecto que afecte a su funcionamiento, siempre y cuando éstos vicios ocultos, fallas o defectos que tengan origen en el Código Fuente y/o Código Objeto del mismo. Durante este periodo deberá garantizar el correcto funcionamiento del software sin condicionarlo a servicios adicionales o versiones nuevas, en las condiciones de su entrega final.* Se consulta cuanto sigue: En distintas secciones del SDP, se define el alcance de soporte, mantenimiento evolutivo y correctivo con una duración de 3 años. A citar: *a)* SDP - Página 90 – 2. Objetivos: *"…El objetivo de esta contratación es el de implementar un SGEE por cada lote, en la modalidad ruta libre y/o ruta fija dependiendo de los requerimientos del OEE, incluidos en el alcance de los servicios las actividades relacionadas a gestión del cambio, soporte de nivel 2 y nivel 3, y el mantenimiento evolutivo y correctivo de la herramienta por el tiempo de duración del contrato, refiriéndose este mantenimiento…"* *b) SDP – PÁGINA 91 – 2.1 Definiciones Acrónimos y abreviaturas: Mantenimiento Correctivo: Es aquel que tiene como objetivo solventar una deficiencia en un componente del sistema de información. Entiéndase deficiencia como algo que debería funcionar o estar correcto y que no lo está.* *c) SDP – PÁGINA 97 – Alcance de los servicios: "El mantenimiento correctivo incluye:* o *Parches de Seguridad*

	○ *Parches de errores detectados en la plataforma"* d) *SDP – PÁGINA 94 – Sección VII – Términos de Referencia – 7.1.1 Descripción de los Entregables: Cada lote estará compuesto por una cantidad de OEE asignadas. La duración del contrato por los servicios de implementación por lote es de 6 semestres (36 meses).* *Se estima que el tiempo máximo de duración de una implementación por OEE, es de 6 meses para OEE cuantificados como pequeños y medianos, y como máximo de 8 meses para el OEE cuantificado como grande. Posterior a este tiempo podrán existir ajustes, los cuales se contabilizan como parte de los servicios de soporte de nivel 2, nivel 3 y mantenimiento correctivo y evolutivo.* Desde el punto de vista técnico y de alcance de servicios, no es posible identificar diferencias entre el alcance del mantenimiento correctivo y la garantía expresada en esta sección. No obstante, el cambio sustancial identificado es que se deberá proveer el mismo servicio ya considerado en el pliego de bases como mantenimiento correctivo por 36 meses posterior al término del contrato, lo que implica en una extensión de la garantía y/o mantenimiento correctivo por un periodo total de 72 meses. Este tipo de "garantía extendida" naturalmente tiene un costo asociado a la provisión del servicio y cada oferente deberá prever una contingencia en su presupuesto esta garantía. Considerando la envergadura del proyecto, esta contingencia no representa un costo menor. Teniendo en cuenta los antecedentes del proyecto, antecedentes de Estimación de Costos: e) ¿se ha previsto este costo adicional en la elaboración de precios referenciales y estimación de precios? f) ¿Considerando que se trata de una nueva cláusula que modifica el alcance del proyecto, esto se previó en el PBC original? Se recomienda gentilmente, mantener el alcance según PBC original.
Respuesta N° 6	La cláusula 7 no modifica el alcance del proyecto debido a que el mantenimiento correctivo y evolutivo es por el tiempo que dure el contrato, según lo estipulado en la SDP. Mientras que la garantía expresada en dicha cláusula no implica trabajos de mantenimiento correctivo y evolutivo (horas de desarrollo) sino garantiza el correcto funcionamiento de la última versión entregada antes de la finalización del contrato por un periodo de 3 años. El contrato de Términos Mínimos de Contrato de Licencia indica "*deberá responder respecto de todo vicio oculto, falla o defecto que afecte a su funcionamiento"* entendiéndose así aquellos defectos del software que disminuyan la calidad o afecten el uso final del software entregado al término del contrato.
Consulta N° 7	**ADENDA Nº 1 –Página 13 – Anexo 4: TÉRMINOS MÍNIMOS DEL CONTRATO DE LICENCIA – 7. Garantía** Donde dice: *7.1 El LICENCIANTE garantiza mediante la presente Licencia, el funcionamiento adecuado del software de su Recepción Final, es decir, con todas las funcionalidades requeridas en las Especificaciones Técnicas y todas aquellas alcanzadas a través de los servicios prestados de soporte y mantenimiento evolutivo y correctivo, por un periodo mínimo de 3 (tres) años a partir de la terminación del contrato, periodo en el que deberá responder respecto de todo vicio oculto, falla o defecto que afecte a su funcionamiento, siempre y cuando éstos vicios ocultos, fallas o defectos que tengan origen en el Código Fuente y/o Código Objeto del mismo. Durante este periodo deberá garantizar el correcto funcionamiento del software sin*

	condicionar a servicios adicionales o versiones nuevas, en las condiciones de su entrega final. Se consulta cuanto sigue: a) Durante el periodo de vigencia de la garantía, en el caso de que se identifique una "falla o defecto que afecte a su funcionamiento" que requiera una corrección a nivel de código fuente del software, considerando que toda corrección de código fuente potencialmente está vinculada a una versión de software, ¿cómo el oferente podrá cumplir la garantía sin la aplicación de una versión nueva de software?
Respuesta N° 7	Si bien técnicamente entendemos que tras la corrección de las posibles fallas implicaría una actualización de la última versión entregada, lo que garantiza esta cláusula es que la implementación de las correcciones de las fallas existentes no dependa de la compra o costos adicionales que podrían tener nuevas versiones.
Consulta N° 8	**ANEXO 4: TÉRMINOS MÍNIMOS DEL CONTRATO DE LICENCIA – 6.** **Costos de la Licencia** Respecto a la cláusula 6.2, en el cual se indica "La distribución, instalación, reproducción y uso del software que realice el LICENCIATARIO para las instituciones, organismos o entes del Estado paraguayo, de acuerdo al alcance, extensión y temporalidad descritas, no implicará ningún costo adicional para el LICENCIATARIO ni para las mismas". Favor clarificar si el "costo adicional" para distribución, instalación, reproducción se limita a la licencia de software. Es decir, cualquier tipo de costos vinculados o servicios necesarios para distribuir, instalar o reproducir el software será de responsabilidad del LICENCIATARIO.
Respuesta N° 8	El "costo adicional" para distribución, instalación, reproducción se limita a la licencia de software.
Consulta N° 9	**ADENDA Nº 1 – PÁGINA 13 – ANEXO 4: TÉRMINOS MÍNIMOS DEL CONTRATO DE LICENCIA – 7. GARANTÍA** **Donde dice:** 7.1 El LICENCIANTE garantiza mediante la presente Licencia, el funcionamiento adecuado del software de su Recepción Final, es decir, con todas las funcionalidades requeridas en las Especificaciones Técnicas y todas aquellas alcanzadas a través de los servicios prestados de soporte y mantenimiento evolutivo y correctivo, por un periodo mínimo de 3 (tres) años a partir de la terminación del contrato, periodo en el que deberá responder respecto de todo vicio oculto, falla o defecto que afecte a su funcionamiento, siempre y cuando éstos vicios ocultos, fallas o defectos que tengan origen en el Código Fuente y/o Código Objeto del mismo. Durante este periodo deberá garantizar el correcto funcionamiento del software sin condicionarlo a servicios adicionales o versiones nuevas, en las condiciones de su entrega final. Se entiende que la garantía se aplica a "todas aquellas alcanzadas a través de los servicios prestados de soporte y mantenimiento evolutivo y correctivo", es decir, la garantía se aplica apenas para aquellos OEEs que estuvieron en el alcance de implementación del OFERENTE. ¿Esta afirmación es correcta? Esta garantía posterior a la finalización del contrato, podrá ser dado directamente por el FABRICANTE, ¿en el caso de que se ofrezca un producto de terceros?

Respuesta N° 9	La garantía se aplica a cada instancia del Sistema de Gestión de Expediente Electrónico instalado en las instituciones dentro del alcance del proyecto, que cuente con las funcionalidades descritas en el Anexo 2, además de todas aquellas nuevas funcionalidades alcanzadas a través de los servicios prestados de soporte y mantenimiento evolutivo y correctivo. La garantía se limita a las instancias y alcance implementadas por el proveedor y podrá ser proveído directamente por el fabricante.
Consulta N° 10	**ANTECEDENTES DE ESTIMACIÓN DE COSTOS** Podrían indicar si los antecedentes de estimación de costos, ¿los precios de referencia si los mismos consideran impuestos y retenciones?
Respuesta N° 10	Aclaramos que los precios referenciales presentados incluyen todos los impuestos y retenciones.
Consulta N° 11	**PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL** Teniendo en cuenta que en el SDP de referencia se indica que se solicitará al o los Adjudicados la contratación de un Seguro de Responsabilidad Profesional por el 100% del valor del contrato, se comenta a la convocante cuanto sigue: ● Que el instrumento solicitado, al no ser uno de caución, no permite a la Convocante el resguardo del Proyecto. Pues, el mismo: ○ No resguarda a la Convocante ante situaciones de incumplimiento por parte del o los Adjudicados. ○ No se entiende como resguardaría al Adjudicado como Beneficiario ante eventuales situaciones inesperadas en el proyecto. ○ El instrumento, al tener que estar valorado en al menos un equivalente al 100% del valor del contrato, se convierte en un componente de costo importante que resta competitividad y eficiencia económica a los Oferentes. ● Se solicita y recomienda a la Convocante exigir una Garantía de Cumplimiento de Contrato por el 10% de valor del mismo, similar a lo practicado en procesos regidos por la Ley 2051/03.
Respuesta N° 11	Según Políticas GN-2350-15 aplicables a este proyecto establecen: *"4.14. <u>Responsabilidad profesional.</u> (b) que la responsabilidad del consultor ante el Prestatario no quede limitada en ningún caso a una cantidad inferior al total de pagos que se han de efectuar en virtud del contrato del consultor conforme sea indicado en la SP)…"* En la SDP, CEC 24.1 se menciona cuanto sigue: *"La/s firma/s adjudicadas deberán presentar el seguro contra los riesgos conforme se detalla a continuación:* *a. **Seguro de Responsabilidad Profesional**, con un amparo del 100% del valor del contrato más los ajustes y ampliaciones que tuviere, (en la/s moneda/s del Contrato), que deberá ser presentada dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles siguientes a la firma del Contrato y/o a la notificación por parte del MITIC a la empresa, de que el contrato se encuentra suscrito por ambas partes. La vigencia será hasta 30 días posteriores a la fecha de finalización del periodo de vigencia del Contrato."* Aclaramos que este proceso no se rige por las normas de la Ley Nº 2051/03.
Consulta N° 12	**SOLICITUD DE PRÓRROGA DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS** Teniendo en cuenta el alto nivel técnico solicitado para los perfiles que conforman el

	equipo de trabajo previsto en el SDP de referencia, se solicita una prórroga adicional de al menos 30 días, tal que se posibilite a los oferentes la realización de un proceso de búsqueda externa de los mejores recursos para esos perfiles.
Respuesta N° 12	Favor remitirse a la ADENDA Nº 2.
Consulta N° 13	**SOLICITUD DE PRÓRROGA DE CONSULTAS** Teniendo en cuenta la envergadura del proyecto, conforme a todos los detalles descritos en el SDP de referencia, se solicita una prórroga adicional de al menos 15 días para consultas.
Respuesta N° 13	Consideramos que el tiempo de publicación desde el 01/11/2021 7:29 Hs. hasta la fecha de entrega de ofertas 16/11/2021 16:00 Hs. es suficiente para recibir todas las consultas de este llamado.
Consulta N° 14	**MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO** Conforme lo indicado en el SDP de Referencia: ¿Se espera que las tareas a ser desarrolladas como mantenimiento correctivo y evolutivo sean presenciales en oficinas de la OEE?
Respuesta N° 14	Aclaramos que no existen requerimientos por los cuales el servicio mantenimiento correctivo y evolutivo deban hacerse de manera presencial en nuestras oficinas, ni en las oficinas de los diferentes OEE.
Consulta N° 15	**PROPUESTA DE PRECIOS** Conforme el Formulario FIN-2 indicado en el SDP de referencia, ¿Se espera que la cotización de cada ítem sea por el valor unitario por horas hombre?
Respuesta N° 15	Según el Formulario FIN-2 se espera **montos totales** sobre: (1) Cotización de los Trabajos de implementación y soporte por tipo de institución (pequeña, mediana y grande) (2) Mantenimiento Evolutivo y Correctivo (hasta 5.000 hs)
Consulta N° 16	**EVALUACIÓN DE LA PLATAFORMA** Según el listado de requerimientos descritos en el ANEXO 2, ¿existe una ponderación según la importancia del requerimiento que garantice la evaluación y asignación de puntajes?
Respuesta N° 16	Aclaramos que cada requerimiento tiene la misma ponderación, es decir, existen 82 requerimientos funcionales, 31 requerimientos no funcionales básicos y 22 requerimientos no funcionales avanzados, sumando así 134 requerimientos de los cuales 107 (80%) deberán ser satisfechos mínimamente.
Consulta N° 17	**PERFIL ANALISTA DE PROCESOS** Conforme para el perfil de Analista de Procesos se solicita: "*Especializaciones u otros estudios relacionados a optimización y/o automatización de procesos, control de procesos, transformación digital. Certificaciones relacionadas a modelado de procesos*". Se consulta si: ● ¿Es posible considerar cursos en los temas previstos? ● ¿Cuál es la cantidad de horas mínimas a ser consideradas por cursos?
Respuesta N° 17	Es correcto, se considerarán cursos en los temas previstos. Con relación a las horas mínimas, favor remitirse a la ADENDA Nº 3, sección 03.01.

Consulta N° 18	**PERFIL ESPECIALISTA EN GESTIÓN DEL CAMBIO** Para el perfil Especialista en Gestión del Cambio, ¿es posible considerar como carreras afines Ciencias Políticas, Administrativas, Ing. Informática, Analista de Sistemas y afines a cualquiera de las áreas mencionadas?
Respuesta N° 18	Con relación a las carreras afines, favor remitirse a la ADENDA Nº 3, sección A.03.02.
Consulta N° 19	**PERFIL CAPACITADOR** Para el Perfil de Capacitador, se solicita respetuosamente a la Convocante tenga a bien considerar la no evaluación o puntuación de experiencia en "Implementación de Firma Digital" y "Conocimiento de Legislación vigente sobre Tramitación Electrónica", teniendo en cuenta que para el rol de Capacitador lo que se debe asegurar es su dominio en la herramienta propuesta.
Respuesta N° 19	Consideramos necesaria dicha experiencia o conocimiento, ya que repercute directamente en las respuestas a las consultas recurrentes por los funcionarios públicos referente a **FIRMA ELECTRÓNICA**, **FIRMA DIGITAL** y sobre la **VALIDEZ JURÍDICA** sobre dichos temas. Es fundamental dar respuesta sobre estos temas durante la capacitación con propiedad y no limitarse solo a mostrar cómo funciona la herramienta.
Consulta N° 20	**PÁGINA 47: RELATIVO A LA EXPERIENCIA INDICADA PARA EL ANALISTA DE PROCESOS** Hemos notado que los requerimientos solicitados en este caso, tienen similitud con los indicados para el rol de "Coordinador especialista en gestión de proyectos tecnológicos". En particular deseamos consultar por qué se solicita para el rol del analista de procesos que el mismo cuente con 2 años de gerenciamiento o liderazgo de proyectos relacionados a implementación de soluciones TIC.
Respuesta N° 20	Con base a nuestra experiencia, el analista de procesos es quien realizará el trabajo de campo con los futuros usuarios del sistema. Deberá gestionar los requerimiento, dudas e inquietudes de los funcionarios designados como contraparte. Liderará las entrevistas para relevamiento de datos y concentrará todos los requerimientos por cada institución en la que trabaje. A la par deberá trabajar con el equipo de contrapartida del MITIC. Es importante que el analista de procesos tenga experiencia en gerenciamiento o liderazgo de proyectos además de las habilidades mencionadas más arriba a fin de tener una visión general de los objetivos y alcances por cada institución asignada.
Consulta N° 21	**PÁGINA 60: EN EL FORMULARIO TEC-5 SE DEBE PRESENTAR EL CRONOGRAMA DE TRABAJO, Y EN EL FORMULARIO TEC-6 LAS HORAS DE CADA PERFIL.** Dado que ambos dependerán del tamaño del proyecto (grande, mediano o pequeño), deseamos consultar: 1. ¿Se espera que se presente un cronograma de trabajo (TEC-5) y un detalle de horas por perfil (TEC-6) por cada tipo de OEE (Organismos y Entidad del Estado) (chica, mediana grande) o uno para la asignación total prevista para el lote? 2. ¿Se está previendo realizar la asignación del LOTE completo al oferente ganador o se irán definiendo y asignando organismos según el MITIC haya trabajado y acordado con ellos la implantación del expediente electrónico? 3. ¿Se considera por parte del MITIC que existirán asignaciones de proyectos en paralelo para una misma consultora?
Respuesta N° 21	A continuación, se aclara cada pregunta: 1. Se espera que se presente un cronograma de trabajo (TEC-5) y detalle por horas por

	perfil (TEC-6) por cada tipo de OEE (pequeña, mediana, grande). 2. Se tiene previsto la asignación completa de OEE al inicio del contrato por cada lote, a fin de establecer los cronogramas respectivos, pudiendo sufrir cambios posteriores en los OEE en los cuales no se hayan iniciado aún las implementaciones. 3. Dado el tiempo que se dispone para la ejecución completa de este llamado, se asignarán varios OEE en paralelo a todos los adjudicados.
Consulta N° 22	**PÁGINA 81** Cuando se manifiestan los objetivos del proyecto, en el punto 2 del documento SDP (solicitud de propuesta), se indica que se estima un porcentaje de implementación de expedientes electrónicos con ruta fija de hasta un 30%. Como lo expresamos en la reunión y dada nuestra experiencia implementando procesos de negocios BPM existe una variabilidad importante en cuanto a las horas que se pueden insumir implementando un solo proceso, esto dependerá de varios factores, como por ejemplo: la cantidad de actividades del proceso, la integración del proceso con otras soluciones de la organización, la cantidad de reglas de negocio que se deban desarrollar, entre otros, por lo que para poder realizar una estimación de esfuerzo que sea realista, es necesario contar con esta información, siendo ideal contar con diagramas BPMN de los procesos a implementar. Reiteramos que implementar procesos de negocios es muchas veces un proyecto en si mismo. De esta forma se ha trabajado en Uruguay luego de terminados los pilotos de implantación del sistema de expediente electrónico donde participamos. En particular en el Instituto Nacional de Colonización tuvimos la oportunidad de implementar expedientes electrónicos con ruta libre y ruta fija, de esa experiencia aportamos que a diferencia de un expediente de ruta libre, el de ruta fija tiene un proceso de negocios que debe ser mantenido y sostenido en el tiempo, ya que estos procesos serán sensibles a cambios en las reglamentaciones, cambios a nivel de la estructura jerárquica, etc. Si un OEE se decide a implementarlos deberá estar claro quién se encargará de mantener este proceso de negocios. Otro punto a tener en cuenta es la madurez de la organización para pasar a la gestión por procesos, no dudamos que en Paraguay existan organizaciones que estén avanzadas en este tema, simplemente queremos hacer notar que no todas las organizaciones están en condiciones de cambiar su forma de trabajo. Finalmente aportamos que en Uruguay luego de ese piloto se decidió implantar el sistema de expediente electrónico solo en modalidad de ruta libre. Lo que deseamos consultar al MITIC es lo siguiente: 1) Quisiéramos solicitar contar con más información referida a los procesos que se sabe se deberían implantar, con la finalidad de realizar una estimación más realista. 2) Consultamos si es posible que se considere por parte del MITIC que los expedientes electrónicos de ruta fija sean implementados utilizando las 5000 horas de mantenimiento correctivo y evolutivo.
Respuesta N° 22	Con relación a las consultas, favor remitirse a la ADENDA Nº 3, sección A.03.03.
Consulta N° 23	**PAGINA 86** Se indica en esta página un cuadro donde se expresa una distribución estimativa de OEE para cada lote, si vemos en el mismo se hace referencia, sumados los 3 lotes, a 14 OEEs pequeñas. Mientras que en el documento de estimación entregado como parte del SDP, de donde se desprende el presupuesto (también estimado) para todo el proyecto, se ha realizado el cálculo tomando como base 13 OEEs pequeñas. Dado que esta diferencia incide directamente en el presupuesto de referencia en el cual nos basaremos para hacer nuestras propuestas y en el esfuerzo que estimaremos, deseamos consultar si alguno de

	los lotes debe ser ajustado y de qué forma o si se puede considerar que hay una implantación pequeña más que sumar al presupuesto sugerido.
Respuesta N° 23	La estimación de esfuerzo y presupuesto deberá realizarse por TIPO DE INSTITUCIÓN: (pequeña, mediana y grande). La distribución de OEE por lotes es referencial, no debe tomarse como cálculo los lotes referenciales; debe estimarse y presupuestarse los tipos de instituciones. Favor remitirse a la ADENDA Nº 3, sección A.03.06.
Consulta N° 24	**ANEXO II – PÁGINA 113** Se indica en el requerimiento 34 que el sistema deberá contar con la función de notificar a uno o varios usuarios una vez realizada la actuación sobre el expediente. Se desea verificar que cuando se habla de usuarios, se hace referencias a los funcionarios que utilizarán la herramienta, quienes forman parte del OEE donde se estará implantando la misma.
Respuesta N° 24	Efectivamente cuando se habla de usuarios, se hace referencia a los funcionarios que utilizarán la herramienta, quienes forman parte del OEE donde se estará implantando la misma.
Consulta N° 25	**PORCENTAJE DE RUTA FIJA** El pliego indica que el 30% de los trámites tienen ruta fija. Entendemos que es complejo estimar costo porque a priori al no tener el relevamiento de los mismos no podemos saber cuanto lleva el modelar los mismos sumando al relevamiento detallado de ese 30%. Se podrá revisar este porcentaje y considerar el mayor % en ruta libre.
Respuesta N° 25	Con relación al porcentaje asignado para la ruta fija, favor remitirse a la ADENDA Nº 3, sección A.03.03.

MARIA INES MIGNACO FERNANDEZ

Firmado digitalmente por MARIA INES MIGNACO FERNANDEZ
Fecha: 2021.12.02 09:33:05 -03'00'

María Inés Mignaco
Directora General del Programa
Programa Apoyo a la Agenda Digital
UEP/PAAD/MITIC