

SDP-25-2016

“SISTEMA CORE DE SALUD PARA EL SeNaSa”

Preguntas e inquietudes que surgieron en la Conferencia con Licitantes Potenciales el 9 de Noviembre 2016

Pregunta 1 Proveedor: Haciendo lectura de los pliegos queremos revalidar que ustedes están solicitando un desarrollo de software y no la adquisición de un producto que se adapte a sus procesos?

Respuesta 1 SeNaSa: Realmente estamos abiertos a las dos opciones, estamos abiertos a un software ya hecho adaptable a las necesidades de Republica Dominicana y del SeNaSa y estamos abiertos a un desarrollo desde cero. Estamos abiertos a las dos posibilidades. Preferimos trabajar con tecnologías que estén comercialmente disponibles, nada de base de datos oscuras, tecnologías comerciales, por ejemplo, Oracle, SQL, lenguaje de programación tecnología Microsoft o Java, nada esotérico.

Pregunta 2 Proveedor: Con esa respuesta tenemos un tema porque los pliegos se inclinan al desarrollo y siendo así, no hay espacio para evaluar la funcionalidad que un producto pueda tener. No hay validación de un producto que pueda existir, para cualificar qué tanto se acerca o no, no existe esa etapa. Y del lado del desarrollo, cuando hablamos de desarrollo que es muy amplio, nunca se consideró una etapa de análisis y diseño como proceso separado, y el de construcción como dos procesos aparte?. En nuestra experiencia, cerrar el proceso con periodo específico, considerando el proceso de construcción y diseño dentro del tiempo total es contraproducente, no se tiene información suficiente para la firma que sea, que pueda garantizar el cumplimiento de los 8 meses que ustedes especifican en el pliego, porque son términos generales, en el proceso de la construcción es cuando se encuentran los detalles que no fueron definidos en una etapa de planificación. Que ventaja tiene el separarlo en dos procesos? Que no hay sorpresas en la construcción.

El punto es, que es prácticamente imposible preparar una propuesta para desarrollar un sistema en un tiempo determinado sin antes haber una etapa de análisis y diseño establecido con anterioridad. No hay forma, de cotizar objetivamente algo así. Se estaría asumiendo mucho riesgo tanto la institución como el proveedor, en vista de todo lo que se puede encontrar en el proceso de construcción sin haber un análisis previo. Haciendo un símil con un proceso de ingeniería, no hay forma de yo poder construir un edificio sin tener un plano. Le estamos haciendo la sugerencia fundamentalmente por la experiencia que tenemos en el área, hemos visto proyectos de desarrollo que empiezan con una estimación de 6 meses y duran años, por no haberse agotado una etapa de planificación, luego eso deteriora la relación proveedor empresa y para nada es bueno. Como se aborda? Se hace una etapa de análisis y diseño, se orquesta y se determina bien el alcance de lo que se quiere, y eso es un proceso separado, lo cual deriva un producto que también se licita por separado, lo cual hasta contractualmente se puede establecer, pero ahora mismo con los pliegos como están no hay forma de que eso suceda exitosamente, lo digo con conocimiento de causa.

Pregunta 3 SeNaSa: A partir de la plataforma que nosotros estamos usando ahora, no podría hacerse? Lo que tu dices seria cierto si estuviéramos partiendo de cero, nosotros estamos funcionando con una plataforma que es la que queremos sustituir, a partir de eso ya tienes una idea y lo que queremos mejorar de ese servicio que ya tenemos, lo cual acorta un poco ese tiempo que tu estas mencionando, este no sería el caso.

Respuesta 3 Proveedor: Puede ayudar, pero solo sería efectivo si el proceso de divide, debe haber una etapa de analizar y diseñar solamente lo que el SeNaSa va a querer de cara a 20 años puntualmente. Y voy a poner un ejemplo, en los TDR habla de App mobil y data warehouse, lo pone como dos oraciones, App móvil no dice nada porque tiene que decir en detalle qué ustedes van a querer?, tiene que haber un detalle, de lo que se necesita, y data warehouse que también se habla ahí en ese caso, son proyectos de mucho tiempo y esfuerzo, este comentario lo hacemos de forma sana, de cara a evitar que las relaciones proveedor empresa se debiliten, lo hacemos con toda la mejor intención de que las cosas queden bien.

Pregunta 4 SeNaSa: Lo que queremos agregar es que tenemos una plataforma, y a nivel de procesos estamos muy claros de que es lo que necesitamos de un sistema, no queremos entrar en cómo lo van a hacer, sino en el que van a hacer, pensamos que cubriendo los requisitos básicos que están especificados en el TDR era suficiente para hacer una estimación. Sabemos que como parte del proyecto, inicialmente tendrá que haber un periodo donde quien sea el adjudicado, tendrá que levantar estos procesos, empaparse para luego hacernos un mapeo técnico del proceso. También esta incluido dentro de los TDR el proceso de levantamiento de información que se debe hacer.

Respuesta 4 Proveedor: Evidentemente, pero aquí el punto es que está el proceso de construcción, está dentro de los 18 meses, establecido como tiempo final del proyecto. El hecho de que tengan los procesos conocidos no garantiza nada, además es posible que ustedes quieran aprovechar el momento del diseño para agregar cosas para mejorar y tampoco está el detalle, eso saldrá a flote en el proceso, entonces el proveedor no tiene ningún un elemento para objetar lo que ustedes luego digan que quieren, pero ya estará con un contrato, con un tiempo establecido y con un monto fijo. Eso lo advertimos porque pasa a diario con proyectos que hemos participado y no es sano.

Pregunta 5 SeNaSa: En su experiencia, esa primera etapa de definición que tiempo tarda?

Respuesta 5 Proveedor: Para un proceso como este, tarda unos 4 meses aproximadamente.

Pregunta 6 SeNaSa: Y el desarrollo?

Respuesta 6 Proveedor: Ese tiempo se va a determinar a partir de la primera etapa de diseño, pero ahí si genera un tiempo compromiso y cualquier persona que desarrolle software puede trabajar con eso, porque ya está claramente definido el requerimiento. Se minimiza el riesgo, aquí solo hablamos de planificación.

Pregunta 7 SeNaSa: En tu experiencia los dos procesos deben ser realizados por una misma empresa?, porque tu hablabas de separar los dos procesos, no es problema que una empresa gane el primer proceso y otra gane el segundo?

Respuesta 7 Proveedor: No hay ningún problema, esa es la ventaja de hacer los dos procesos separados, porque el que analiza no es el programador, existen analistas de software que no saben programar y viceversa, se hacen los análisis funcionales, diseños, diagramas etc. Y cuando ya eso está listo y aprobado por el usuario final, entonces se le pasa a los programadores para que inicie el diseño de lo que se quiere. Entonces lo que queremos es que volviendo al simil de ingeniería, lo que sugerimos es que los planos del edificio estén primero listos antes de la construcción. De esa forma no puede haber sorpresas, es lo que está ahí. Pueden ser empresas diferentes y procesos diferentes, pero esa es la forma de hacerlo. Va a depender de lo que salga en el proceso de Diseño. Se puede incluso dividir el proceso en etapas. Es nuestra sana sugerencia.

Proveedor: Quiero agregar que estoy de acuerdo con el compañero y que independientemente de que ustedes conocen los procesos tienen un sistema automatizado, con estas especificaciones que ustedes ponen aquí, sin dividir los procesos, no creemos que haya éxito, por no haber completado la etapa inicial de diseño, porque ustedes pueden estar claros, pero la otra parte no sabe, sino que viene en ese momento a ver qué es lo que ustedes quieren sustituir y cambiar y para eso se necesita un tiempo de análisis, evaluación y verificación y a pesar de que ustedes tengan eso claro, aquí ustedes están presentando una serie de ideas, que cuando se habla de cierto tipo de tecnología, hay que hacer un estudio de análisis para determinar cómo hacerlo y luego pasarlo a esas personas que van a transcribir esas ideas en lo que se llama el desarrollo, de manera que si uno se va así a la ciega, uno como empresa estaría tirando valores, poniendo terminologías y puntos e ideas, que en el transcurso nos daríamos cuenta que las cosas no eran de esa forma y pueda ser que en algún momento perjudique o beneficie a cualquiera de las partes, pero si se divide por partes se minimiza ese riesgo.

Pregunta 8 Proveedor: Realmente ustedes analizaron en el mercado si podría haber alguna solución?

Respuesta 8 SeNaSa: La respuesta es si. Lo hicimos para poder hacer estos términos. El problema es que en otras oportunidades planteamos las posibilidades de hacer el cambio en el sistema y la oportunidad es ahora.

Pregunta 9 Proveedor: La solución requiere un motor de workflow o PPM? Y si lo requiere quiero saber si tiene que tener un moderador?

Respuesta 9 SeNaSa: Si, workflow, todos los procesos, sobre todo los que manejan autorizaciones, aprobaciones, flujo de trabajo.

Pregunta 10 Proveedor: Quieren que tenga incorporado lo que son las reglas de negocios?

Respuesta 10 SeNaSa: Si se requiere las reglas de negocio. Idealmente debe tener un moderador para manejar los procesos.

Pregunta 11 Proveedor: Sabemos que hay varias etapas de integración, vamos a tener integración directamente a una base de datos, vamos a tener integración por webservice, etc. Cuantas etapas de integración ustedes tienen estipuladas?

Respuesta 11 SeNaSa: Por lo menos 3, capa de acceso a datos, capa de negocios y capa de presentación y encima de eso idealmente un capa de servicios basado en SOA.

Pregunta 12 Proveedor: Ustedes son muy específicos en los pliegos de que el framework sea .net?

Respuesta 12 SeNaSa: No necesariamente, lo que menciona sobre .net a lo que se refiere es que estén alineados con los estándares del mercado o sea con las mejores prácticas de ingeniería de software pero no necesariamente tiene que ser .net.

Estamos abiertos a las tecnologías, siempre y cuando no sea una tecnología que vaya a estar desfasada en el futuro cercano, o que vaya a estar abandonada sin ningún tipo de desarrollo, por eso la parte de tecnología de tipo comercial es muy importante.

Pregunta 13: La solución debe ser web, IPC o solamente web? Cuando hablamos web, es que ejecute en un web browser?

Respuesta 13: Si, así es.

Pregunta 14 Proveedor: Aunque la tecnología no sea web browser, es bueno notar que hay tecnologías que no son web browser y que son muy estables. Su opinión?

Respuesta 14 SeNaSa: Es por un tema de estabilidad, no queremos ir con tecnologías que vayan a estar desfasadas en poco tiempo.

Respuesta 14 Proveedor: El que sea no web, no necesariamente significa que vaya a fallecer pronto, y ponemos el ejemplo de SAP, que uno de los ERP's más usados en los últimos años. Y el caso de BR, acaba de hacer una inversión de más de 20 millones en sus sistema de Core nuevo en una base RPG.

Respuesta 14 SeNaSa: Estamos en un contexto de una empresa cuyas operaciones están creciendo en términos de volumen y también en términos de uso de la tecnología, por eso es importante el tema del crecimiento futuro de la organización que va a descansar mucho en los procesos tecnológicos, por eso el uso de móvil APP, data mining, data warehousing , para utilizarlo integrado, etc.

Pregunta 15 proveedor: En esos términos, ustedes especifican que quieren todo 100% web, pero hay soluciones que aunque sean en un ambiente interno los controles principales de ustedes que sean tipo on line , aunque se corra a nivel de umbral pero esas aplicaciones que van hacia afuera un app móvil, una pCS , cualquier tipo de información que ustedes quieran que las personas externas vean en un ambiente ya más moderno, esa parte si se puede diseñar y desarrollar mediante ese esquema, pero ya las soluciones que funcionen bajo cierto mecanismo. Que nos dicen?

Respuesta 15 SeNaSa: No tiene que ser 100% web.

Pregunta 16 proveedor: Lo que pasa es que si se hace una propuesta que no sea 100% web no puede ser descartada, porque el pliego dice otra cosa distinta?

Respuesta 16 SeNaSa: No se descartaría. Tendríamos que evaluarlo.

Pregunta 17 Proveedor: A nivel de seguridad, que navegador utilizarían?

Respuesta 17 SeNaSa: Que siga los estándares de seguridad normales.

Proveedor: Queremos agregar que me identifico con la posición de los colegas en relación a los riesgos implícitos cuando es una solución que debe ser desarrollada desde cero, obviamente si es una solución que ya está hecha y que necesita customizarse o modificarse en aquellos aspectos en donde existan diferencias en los requerimientos, esos tiempos se acortan y probablemente si puedan cumplir con los 18 meses, quizás si dejan de lado que el desarrollo tenga que ser desde cero, o el proveedor se va por encima para cubrirse pero los perjudica a ustedes porque les ofrecen precios más elevados, o el proveedor se va por debajo para ser más competitivo, pero queda en el riesgo de encontrarse con temas desconocidos de tener costos escondidos que perjudiquen la relación entre el proveedor y la empresa. Quizás si es un proceso que se apoya en una solución ya hecha, con cambios mínimos de adaptación pudiera ser una alternativa a considerar.

Pregunta 18 Proveedor: En nuestro caso, algún tema particular es el alcance, digamos que hay alguna parte que todavía no se conoce bien, lo que uno esperaría es la lista completa, quizás un poquito más de presentaciones en el tema integración, pero sería bueno que dieran la lista completa de las integraciones y de los trabajos de migración también, la respuesta que dieron es que el proveedor es el encargado y responsable de todo el proceso de la migración, pero todo lo que tenga que ver con ese proceso, por ejemplo cuando hay migraciones, hay una etapa donde hay que hacer transformación de data, complementaria data, incluso hasta poder acceder a los usuarios y completar data de los usuarios finales, eso está contemplado como parte de las responsabilidades del proveedor?

Respuesta 18 SeNaSa: Sí ,señor

Pregunta 19 Proveedor: Si hay que llamar por ejemplo a un usuario porque hay información que no se tiene, el proveedor debe llamar?

Respuesta 19 SeNaSa: A ese nivel, no, realmente lo que queremos decir es que nosotros no quisimos limitar a productos ya hechos precisamente para mantener nuestras opciones abiertas y darle oportunidad a empresas que desarrollan softwares de participar. Ahora bien, lo que nosotros perseguimos al final del día, es una solución ya misma, eso incluye la migración, pero entendemos que no se va a migrar nada que este por fuera del set de datos que ya tenemos actualmente, o sea no serían responsables de contactar afiliados porque no tiene un teléfono o información incompleta, es tomar la información como esta, hacer las transformaciones y limpiezas necesarias para darle cabida a la nueva base de datos. No hay que migrar información que no existe actualmente en el sistema.

Pregunta 20 Proveedor: Habrá un equipo de parte de Senasa para la transmisión de conocimiento?

Respuesta 20 SeNaSa: Claro que sí, la funcionalidad es con contraparte. El equipo de desarrollo del proveedor va a estar en contacto con el equipo de desarrollo de nosotros y así sucesivamente. Conformaremos un equipo multidisciplinario por así decirlo.

Pregunta 21 Proveedor: En los TDR hay algo muy genérico, en esa parte de la migración se dice que el proveedor es responsable de la migración, pero el proveedor que viene de fuerano conoce la estructura interna, hay que definir muy claramente las responsabilidades de cada parte. Deben dar parámetros de cómo se entregara la data y definir la lista de responsabilidades. Cómo harán eso?

Con relación a la integración a los softwares que ustedes ya tienen. Esos softwares son de terceros o si son de **ustedes? El equipo técnico de ustedes nos dará las pautas de cómo se haría la integración? En el pliego solamente se menciona el software que ustedes tienen pero no dan especificaciones técnicas, las cuales serían necesarias para poder hacer una propuesta compatible con lo actual. Somos los responsables de esto, pero que tenemos?,**

Respuesta 21 SeNaSa: Cuando hablamos de integración hablamos de dos cosas:

1ro. tenemos un sistema actual que es un software de manejo empresarial que obviamente tiene que comunicarse con el sistema Core de salud y afiliación, ahí no va a haber nada extraño, porque ese software está hecho con tecnología disponible y la información que entra y sale es propiedad del Senasa.

Luego está lo que es la integración externa, que tampoco es nada diferente, es algo que consumimos o que ponemos a disposición externa. Pero entendemos lo que usted dice, y es algo que en algún momento tendremos que proveer, pero en nuestra visión no hay nada que en nuestra opinión vaya a ser de gran complejidad o que no sea de conocimiento común para el que trabaja en este tipo de sistemas.

Pregunta 22 Proveedor: Hay integraciones con Unipago por ejemplo, pero hay veces que se puede tener un software que no sea integral, por ejemplo ustedes tienen un software de flotilla de vehículos, como se va a integrar eso, solo como ejemplo. Hay informaciones que necesitan más detalles técnicos. Deben proveer esas informaciones.

Respuesta 22: tomamos debida nota

RESPUESTA 11/17/16: La información sobre integraciones que se proveerán en esta etapa son las ya provistas en el TDR.

Pregunta 23 Proveedor: Ustedes han indicado que el licenciamiento de la plataforma ya a nivel de licencias per sec que no estén relacionadas necesariamente a la aplicación deben ser incluidas en la propuesta económica. Sin embargo hay un tema ahí, y es que muchos de estos licenciamientos dependen del modelo, marca, de servidores que sean utilizados por el cliente. En ese sentido hicimos una pregunta y nos contestaron que debíamos sugerir, pero ahí la línea es confusa, en vista de que probablemente yo pueda sugerir algún equipo, marca o modelo, a cambiar de procesadores que no necesariamente sabemos si ustedes como SeNaSa están dispuestos a trabajar con eso, o si tienen una lista de lo que probablemente quisieran adquirir, porque definitivamente en el caso de nosotros, vamos a utilizar una plataforma que está muy asociada al tema de los modelos, marcas y cantidades de los procesamientos que tienen los equipos, e entonces en ese aspecto, como les gustaría a ustedes manejar esta situación?

Podríamos darles una idea de costos en las diferentes modalidades que manejan los proveedores, o ustedes quieren que nos circunscribamos a una plataforma en particular, porque eso va a cambiar mucho cada modelo, cantidad de procesadores, velocidad, etc?

Respuesta 23 SeNaSa: Sinceramente, ese tema es algo que me gustaría socializarlo con el encargado de infraestructura. Vamos a canalizar esa pregunta por el PNUD y les daremos una respuesta más elaborada. No quiero darle una respuesta que nos obligue a irnos por un camino determinado. Analizaremos a lo interno y daremos respuesta oportunamente

RESPUESTA 11/17/16:

En todos los casos se solicita:

- **“requeridos para el funcionamiento del sistema para uso de todos los usuarios, actuales y futuros.”**
- **“incluir en su oferta todas las licencias de productos propios y de terceros necesarias para que el sistema de información opere, teniendo en cuenta la máxima funcionalidad y usuarios del sistema que pudiera ser requerido.”**
- **“cotizar y proveer todas las licencias requeridas para el correcto funcionamiento del sistema.”**

Los servidores actuales responden a los sistemas y necesidades actuales, la firma debe incluir los licenciamientos necesarios para que la nueva aplicación funcione con esas especificaciones que se describen en el TDR.

Pregunta 24 Proveedor: Ustedes han transparentado el presupuesto que se tiene actualmente para este proyecto? Se conoce cual es o se puede derivar del porcentaje de fianza que están pidiendo? Se supone que se deriva del 1% del monto de la oferta, pero aquí están poniendo un monto fijo, en vista de que debería ser el 1% del monto de cada oferta y no un monto fijo. Podrían aclarar?

Respuesta 24: La Garantía de ejecución se estima en base a un rango porcentual del presupuesto estimado que en el presente caso no se corresponde con la estimación indicada. De todos modos el presupuesto de que se dispone se maneja a nivel interno, no es información de manejo público y es una estimación referencial no limitante para fines del resultado del proceso.

Pregunta 25 Proveedor: En caso de que la solución no sea un desarrollo sino un costumización, hay soluciones que trabajan con una licencia para el operador y una licencia para los usuarios, como ustedes van a manejar ese tipo de licenciamiento?

Respuesta 25 SeNaSa: Se puede, con licencias concurrentes.

Pregunta 26 Proveedor: A nivel de cantidad de sus usuarios, hay diferentes tipos de licenciamientos que están ligados a los sistemas?

Respuesta 26 SeNaSa: La mayoría de los usuarios tienen acceso a ciertas opciones del sistema, la gran mayoría de las personas solo accesan una o dos funciones del sistema, entonces habría que ver qué tipo de licencias necesitaríamos para no pagar de más por licenciamiento. Dejo el tema abierto por ahora.

Pregunta 27 Proveedor: Una propuesta que presente el Core del sistema ya como producto que está ya desarrollado, más toda la parte de interacción con los clientes externos del SeNaSa, un centro que exista más los satélites que se desarrollen, o sea una propuesta que venga así, como se va a comparar con una que sea desarrollo en este proceso?

Respuesta 27 SeNaSa: Es una buena pregunta. Ese tema debemos definirlo porque en efecto no es lo mismo y debemos afinar estas inquietudes.

Pregunta 28 Proveedor: Tomando en cuenta que el tiempo corre y que creemos que el 21 de noviembre es muy poco tiempo para preparar una propuesta en este sentido. Han contemplado una extensión?

Respuesta SeNaSa: Lo evaluaremos junto con la definición del requerimiento.

Pregunta 29 Proveedor: Con relación a los licenciamientos, se podría dejar a la opción de ustedes lo de las licencias concurrentes, y que ustedes determinen lo que vayan a usar por cantidad de usuarios? Cotizar en base a los procesadores y que ustedes hagan los licenciamientos según lo que necesiten. Que ustedes manejen ese costo. Imagínense que uno en la propuesta ponga 150 usuarios pero en realidad son 75 etc., ahí hay una gran diferencia en términos de precio.

Respuesta 29 SeNaSa: Ver respuesta No. 23.

Preguntas adicionales fuera de la conferencia:

Pregunta 30: Una empresa local puede presentar su oferta en representación de una Internacional con las debidas autorizaciones y contratos de representación sin la necesidad de Conformar un consorcio? Que debe presentar como aval? La carta de autorización?

Respuesta 30: **Si, puede.** De acuerdo con lo indicado en la Hoja de Datos numeral 26 en referencia a la cláusula C.15.1, de las Instrucciones a los Licitantes del Pliego , el oferente deberá presentar: *“Carta oficial de nombramiento como representante local, si el Proponente presenta una Propuesta en nombre de una entidad ubicada fuera del país”*

Pregunta 31: De ser afirmativa la respuesta, pueden ser presentadas las experiencias de la empresa representada como aval a las referencias y experiencias solicitadas?

Respuesta 31: Toda la información de calificación y elegibilidad del proponente debe corresponderse con la empresa representada, de acuerdo con lo establecido en el numeral 18 de las Instrucciones a los Licitantes del pliego.

Pregunta 32: Habrá algún cambio en el tiempo de implementación del proyecto?

Respuesta 32: El nuevo tiempo de implementación se ha estimado en 2 años.

Aclaraciones importantes:

Se estará Proveyendo a los interesados que ya han externado la intención de participar en la licitación de una lista detallada de las funcionalidades esperadas en el sistema, luego de la firma de un acuerdo de confidencialidad, con lo cual estas podrán hacer una estimación precisa del alcance y el tiempo. **Los interesados pueden pasar por la Casa de Las Naciones Unidas a retirar el documento, luego de la firma del acuerdo de confidencialidad a partir del 22 de Noviembre a las 9:00 a.m . El documento de confidencialidad deberá ser firmado por el representante autorizado del oferente y deberá indicar firma, nombre y documento de identidad así como con el sello de la firma de que se trate.**