

SET DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS A LAS BASES ADMINISTRATIVAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE SERVICIO DE DISEÑO Y MANTENCIÓN SITIO WEB DE METRO S.A.

- 1- En relación al sistema de plataforma, en que sistema están desarrolladas las plataformas actuales, Club Metro, Sitio web corporativo y las otras plataformas web?
 - a. Joomla, Wordpress, Drupal o sistema propio
Respuesta: El desarrollo es a la medida de acuerdo a los requerimientos de Metro
 - b. ¿De qué tamaño son las bases de datos de estas plataformas?
Respuesta: 13 bd que usan 3.5gb
 - c. ¿Cuál es la cantidad de artículos o posts que tienen Club Metro, Sitio web corporativo y las otras plataformas web?
Respuesta: sitio web tiene 1350 artículos y 650 post de documentos. Club metro tiene 2450 eventos y promociones.
 - d. ¿Cuál es el tamaño utilizado en disco duro por las plataformas Club Metro, Sitio web corporativo y las otras plataformas web?
Respuesta: 57.66 gb para todo, esta todo dentro de public_html
- 2- En relación a las propuestas gráficas, se menciona que se debe desarrollar 3 propuestas por cada ítem. ¿Es eso correcto? ¿Se refieren a cada categoría que se menciona más abajo?
 - a. Club Metro
 - b. Sitio web corporativo
 - c. Minisitio simple
 - d. Minisitio complejo
 - e. Juegos
 - f. Tarjetas de navidad y tarjeta de saludos interactivasRespuesta: Se deben presentar propuestas para el Club y sitio web corporativo, en el caso de las letras c en adelante pueden hacer una propuesta alineada a el sitio web corporativo y también pueden adjuntar proyectos propios para evaluación de diseño y funcionalidad.
- 3- ¿Es posible proponer plataformas de open source como Wordpress o Joomla para las plataformas Club Metro, Sitios web corporativo y otras plataformas web?
Respuesta: Es posible siempre y cuando se cumplan con todas las funcionalidades que poseen actualmente nuestros sitios.
- 4- El link de referencia al minisitio simple <http://www.metro.cl/minisitio/nuevaslineas/> y minisitio

complejo <http://www.metrosantiago.cl/minisitio/linea-3-y-6/> apuntan al mismo sitio.
¿Esto es correcto?

Respuesta: no se adjunta un vínculo más representativo del minisitio simple, que contiene páginas estáticas con contenido que no cambia.

<http://www.metro.cl/minisitio/frisosdelpartenon/>

El minisitio complejo cuenta con base de datos y con administrador de contenidos más pequeño y específico.

5- En relación a las multas, favor confirmar si existe tope de multas

Respuesta: Remítase a lo indicado en las Bases Administrativas.

6- Se solicita una semana más para la entrega de la Oferta

Respuesta: Remítase a lo indicado en Aclaración N° 1

7- Favor indicar Glosa de la Boleta

Respuesta: La Glosa de la Boleta de Seriedad de la Oferta es “Garantizar la Seriedad de la Oferta de Licitación Pública Servicio de Diseño y Mantenimiento Sitio Web de Metro S.A.

8- Especificaciones Técnicas, Página 3:

Se indica que el sitio web de Metro S.A. debe ser alojado en un servidor dedicado.
¿Implica esto que se requiere que la arquitectura a definir para el hosting sea full dedicada?

Respuesta: Si, se privilegiará infraestructura dedicada, en lo posible con una arquitectura descentralizada para BD y Webserver.

9- Especificaciones Técnicas, Página 3:

¿Cuáles son los mecanismos de seguridad que actualmente utiliza el Sitio Web de Metro?

Respuesta: Por razones lógicas, no se puede informar con detalle de los mecanismos de seguridad actuales.

10- Especificaciones Técnicas, Página 3:

Por favor, entregar la arquitectura física y lógica actual de la plataforma del Sitio Web de Metro.

Respuesta:

- 8 CPU virtual 2GHZ+

- 16 GB de RAM

- 200 GB capacidad RAID disco duro.

- 100 Mbs acceso nacional.

- 1 Mbs acceso internacional.

- Plataforma CPANEL con correo antivirus/antispam y web con apache, PHP y MySql

- Se ofrece un SLA de 99,9% anual al estar en una plataforma dedicada

- 11- Especificaciones Técnicas, Página 5:
¿Es excluyente para este proceso que el oferente del Hosting sea un ISP?
Respuesta: No, si la empresa que presta servicios de Hosting cumple con los requerimientos solicitados y SLA, no hay inconveniente.
- 12- Especificaciones Técnicas, Página 6:
¿Hay alguna preferencia para la solución de monitoreo de aplicaciones?
Respuesta: No.
- 13- Especificaciones Técnicas, Página 8:
Indicar si se entregará documentación del Sitio Web, Club Metro, Portal Operaciones y versiones móviles
Respuesta: Si, se entregará la documentación requerida al proveedor adjudicado, junto a todos los archivos necesarios para hacer la migración y la configuración al momento de iniciar la relación contractual.
- 14- Especificaciones Técnicas, Página 8:
En caso de existir documentación, indicar detalladamente los artefactos que se entregaran, ejemplo: Diseño Entidad Relación, Workflow Proceso, Manual Usuario, Diagrama Actividad, etc.
Respuesta: Manual de usuario e instalación
- 15- Especificaciones Técnicas, Página 8:
¿Existirá un proceso de transición para la toma de control y estabilización de los aplicativos, entendiendo que dicho proceso de transición se constituye para realizar en las mejores condiciones la transferencia de los Servicios al nuevo modelo?
Respuesta: El proceso de transición contará con todo el apoyo necesario para que sea exitoso.
- 16- Especificaciones Técnicas, Página 25:
¿Se contempla que el proveedor asuma de forma paulatina la responsabilidad en el cumplimiento de los Nuevos Niveles de Servicio?
Respuesta: Se requiere que el proveedor adjudicado cumpla cabalmente con los requerimientos de los niveles de servicio.
- 17- Especificaciones Técnicas, Página 25:
¿Cuál es el tratamiento que se dará al backlog del correctivo histórico que pudiera existir? Frente a los ANS.
Respuesta: Todos los requerimientos correctivos tienen prioridad sobre otros desarrollos, según lo dispuesto en los ANS y bases técnicas.
- 18- Especificaciones Técnicas, Página 20:

DESARROLLOS EVENTUALES: Favor indicar el volumen (HH) demanda aproximada para el año.

Respuesta: El volumen de horas hombre se calculará en base al precio de HH de declarado en la oferta económica una vez adjudicado.

19- Especificaciones Técnicas, Página 11:

¿Cuál es la tecnología del sitio "Club Metro" actual en servidor (PHP, ASP, .NET, PERL, CGI,) y en cliente (HTML5, CSS3, JQUERY)?.

Respuesta: php mysql, html-css y jquery.

20- Especificaciones Técnicas, Página 11:

El "Administrador de Club Metro", ¿ya se encuentra operando y sólo hay que rediseñar la interfaz gráfica de usuario? o ¿hay que desarrollar las características que se especifican en 2.2.1.1 (Administrador de eventos, administrador de promociones, reportes, etc)?

Respuesta: El club metro está cien por ciento funcional. El detalle de la administración es lo que se indica en el punto 2.2.1.1

21- Especificaciones Técnicas, Página 14:

Los 4 mini-sitios complejos mencionados, ¿bajo qué arquitectura están desarrollados?

Respuesta: Están bajo la arquitectura del sitio corporativo de Metro, la mayoría de los aplicativos externos están bajo su alero.

22- Especificaciones Técnicas, Página 14:

¿El administrador de contenidos ya existe o se debe desarrollar?

Respuesta: El administrador de contenidos ya existe. Lo que no implica que no se puedan hacer mejoras gráficas o de interfaz en el futuro.

23- Especificaciones Técnicas, Página 3:

En relación a los aspectos de seguridad para el sitio web, se espera una solución tipo WAF?, es decir, protección del aplicativo, solución Anti DDoS y Balanceo de carga?

Respuesta: Si, el oferente debe asegurar la total continuidad operacional de los aplicativos y servicios, además de soportar los distintos niveles de demanda de tráfico. Se esperan funcionalidades como Firewall Perimetral, IPS sobre aplicativos, Firewall XML, balanceador de carga, bloqueo de amenazas (cross-site scripting, SQL Injection, DDoS, buffer overflow), soporte SSL, XML cifrado, soporte de certificados SSL, soporte de SAML, WS-Security, entre otras funcionalidades esperadas.

24- Especificaciones Técnicas, Página 7:

¿Cuál es el Punto 4 mencionado?

Respuesta: Existe un error en la numeración

25- Especificaciones Técnicas, Página 10:

Se menciona una base de datos única de usuarios para el sitio corporativo.
¿Existe un LDAP? O se debe implementar?

Respuesta: Efectivamente, existe sólo una base de datos de usuarios registrados (292.000 aproximadamente). No hay LDAP.

26- Especificaciones Técnicas, Página 10:

Se indica que existen otras bases de datos de consulta de la tarjeta bip!, verificación de certificados y otros las cuales también deben ser consideradas en este módulo. Por favor, declarar los motores de bases de datos utilizados, la cantidad de esquemas o instancias y sus tamaños.

Respuesta: No hay base de datos de tarjeta BIP, es un webservice, la verificación de certificados está en la base de datos principal (mysql).

27- Especificaciones Técnicas, Página 11:

CLUB METRO, ¿en qué lenguaje y con qué base de datos funciona?

Respuesta: php mysql

28- Actualmente existen varias aplicaciones:

a. ¿cuál es el detalle de cada uno de ellas?

Respuesta: En relación a club Metro, no existen otras aplicaciones.

b. ¿Qué CMS utiliza?

Respuesta: no hay ningun cms involucrado

29- En caso que no sea un CMS:

a. ¿Qué lenguaje utiliza?

Respuesta: php

b. ¿Qué plataforma de Sistema Operativo utiliza?

Respuesta: linux

c. ¿Qué motor de base de datos utiliza?

Respuesta: mysql

d. ¿Existe algún patrón de diseño de software?

Respuesta: mvc

30- Para ambos casos

a. ¿Cómo es evaluado internamente (de los usuarios y responsables)?

Respuesta: Muy buena evaluación

b. ¿Tiene documentación técnica?

Respuesta: si

- c. ¿Está alojada en la infraestructura mencionada en el Anexo 3?

Respuesta: Si

- d. ¿Existe actualmente personal de Metro que conozca el desarrollo y cuantas?

Respuesta: Si

- e. ¿Existen estadísticas de uso?

Respuesta: Si, 250.000 usuarios registrados y aproximadamente 50.000 visitas mensuales

- f. ¿Cuál es la percepción actual del producto?

Respuesta: Muy bien evaluada

31- En casi todos los aplicativos (portales y mini sitios) se informa lo que debería tener como funcionalidades, pero cada uno de estos ya es un sitio en operación que podría tener más funcionalidades que las mencionadas:

- a. ¿Cuál es la postura ante la disyuntiva que se realizará?, ¿se aplicará el criterio del apartado 2: SERVICIO A REQUERIR / 2.2. SERVICIO DE REDISEÑO DE APLICACIONES / 2.2.2 MÓDULO 4: "SITIO WEB CORPORATIVO" / 7mo párrafo: "Las páginas y áreas no incluidas en el listado anterior, deberán ser actualizadas por el proveedor bajo el régimen del servicio de mantención"?

Respuesta: Todas las mejoras que se puedan realizar durante el contrato serán evaluadas en conjunto y se aplicará el criterio conciliado entre ambas partes.

- b. En caso que se aplique el criterio de dimensionar según lo informado en el documento más lo que actualmente está en operación, por favor confirmar para su evaluación técnico/comercial.

Respuesta: Respondido en la pregunta anterior.

32- punto 2.1.1, Modulo 1: Hosting

- a. ¿Todos los portales están desarrollados bajo la misma tecnología?

Respuesta: si

- b. ¿Cuáles son las características de hardware para cubrir las necesidades de todos los portales, bases de datos y respaldos?

Respuesta: Los requerimientos mínimos son los indicados en el documento.

- c. En caso de que le fecha de adjudicación se modifique ¿se modificarán también las fechas de habilitación de los sitios en el nuevo hosting?

Respuesta: Si

33- Punto 2.1.2, Modulo 2: Mantención Sitio Web y Aplicaciones Corporativas:

- a. ¿Las actividades y plazos especificados en el documento son a modo de ejemplo o son los que se deben cumplir como SLA?

Respuesta: Son los plazos que se deben cumplir

34- Punto 2.2.1.1 Especificaciones Técnicas “Club Metro”, Administrador de Club Metro:

- a. ¿El proceso de carga de tarjetas Bip! nuevas se realizan en un FTP que actualmente existe?

Respuesta: Si

- b. ¿Qué seguridad tiene o debe tener el FTP?

Respuesta: SFTP

- c. Actualmente ¿qué eventos de error han tenido el proceso de subir o leer al FTP?

Respuesta: Ninguno

35- MÓDULO 3: “CLUB METRO” / 2.2.1.4 Fecha de entrega Módulo 3:

- a. Se menciona: “El Proponente adjudicado deberá tener operativo los portales y mini sitios de Metro a partir de 2 de febrero de 2015.” ¿Por qué se habla en plural en el caso de los “portales” y la existencia de “mini sitios”, cuando en este apartado (2.2.1 MÓDULO 3: “CLUB METRO”) no se mencionan?

Respuesta: Todos los portales y minisitios de metro alojados en el servidor actual deben estar funcionales a partir del 02 de febrero.

36- Punto 2.2.2 MÓDULO 4: Sitio web Corporativo:

- a. Si se decide rediseñar el sitio de forma responsiva ¿Las versiones de iPhone y BlackBerry se eliminan?

Respuesta: Se evaluará al momento de comenzar el desarrollo y por lo tanto la dimensión del contenido a disponibilizar en las versiones móviles

37- Punto 2.2.2 MÓDULO 4: “SITIO WEB CORPORATIVO” / último párrafo Las versiones móviles:

- a. ¿son aplicativos mobile (desarrollos con tecnología propia de cada dispositivo), en formatos WEB mobile (desarrollos WEB, pero con estructura particular para cada dispositivo) o sitios responsivos (desarrollos WEB adaptables a diferentes tamaños de pantalla)?

Respuesta: Se refiere a formatos web con una estructura particular para Blackberry y otra versión similar pero para IOS/Android.

- b. En caso que sea Aplicativo Mobile, ¿cuáles son los dispositivos?

Respuesta: Remítase a lo indicado en la respuesta de Pregunta N° 34 a.

b.1 ¿Cuáles serán los sitios que estarán en este formato?

Respuesta: Metro.cl que ya está disponible y se considerará Club Metro

b.2 ¿Este párrafo está afecto al punto 2. SERVICIO A REQUERIR / 2.3.1 MÓDULO 5: “DESARROLLO DE APLICACIONES INTERACTIVAS” / Aplicaciones para dispositivos móviles?

Respuesta: También pueden ser propuestas para este formato, pero este punto hace alusión a aplicaciones web.

38- Punto 3.2 Entrega de solicitudes de trabajo para el contratista:

a. No se entiende si la entrega de las solicitudes son de responsabilidad de Metro o del Contratista, es decir si van dirigidas desde Metro al Contratista o del Contratista a Metro.

Respuesta: Se refiere a toda la información que Metro entregará al proveedor y que será parte de la pieza a desarrollar.

39- Punto 3.5 Plazos de entrega para el inicio de la producción y puesta en marcha de las Proyectos / Módulos. Se menciona el Artículo 13 “Indicadores de Servicio”

a. ¿dónde se encuentra este artículo?

Respuesta: se encuentra en el cuadro incluido en el punto 3.6.

b. ¿se refiere al punto 4?

Respuesta: Remítase a lo indicado en la respuesta de Pregunta N° 36 a.

40- Punto 3.6 Perfil del Equipo Profesional / 1er y 2do párrafo:

a. Se solicitan profesionales con distintas características de conocimiento y cantidad, pero aún no están definidas las características de los desarrollos. Por lo mismo, ¿se requieren todos los profesionales descritos en estos párrafos estén asignados al proyecto?

Respuesta: se considera que durante la duración del contrato se realizarán tareas de mantención y desarrollos adicionales. El contar con este equipo permite que ninguna de estas funciones sufra desmedro en función de los proyectos paralelos.

41- Punto 3.6 Perfil del Equipo Profesional / 4to párrafo:

a. ¿Es factible recibir la descripción de “fuerza mayor”?

Respuesta: Es un hecho que no se puede evitar y tampoco se puede prever. Considerando esta definición aplica en todas las contingencias que como proveedores pueden tener. Esto informado de acuerdo al mismo párrafo mencionado.

42- Punto 3.6 Perfil del Equipo Profesional / 8vo y 9no párrafo:

a. ¿Qué pasará si en alguna de las semanas definidas en el proyecto no se tiene específicamente estos profesionales trabajando, pero si otros?

Respuesta: Se debe informar al administrador de contrato Metro del replazo temporal de los profesionales.

43- Artículo 25, Multas:

- a. ¿Se deberá consultar a Metro cada vez que se requiera cambiar un integrante del equipo de trabajo? El reemplazo de cualquier integrante del equipo de trabajo, se refiere a los indicados en el punto “3 ALCANCES DEL SERVICIO / 3.1 Metodología de Trabajo” o en el punto “3 ALCANCES DEL SERVICIO / 3.6 Perfil del Equipo Profesional”?

Respuesta: Si, se debe avisar con antelación del cambio de integrante del equipo de trabajo.

44- Formulario N° 5 – Organización del Contratista para el Desarrollo del contrato:

- a. ¿Este formulario aplica en este caso? De ser así ¿a qué se refiere, tomando en cuenta que en el formulario 6 también se solicita estructura, descripción y CV de los participantes de los servicios?

Respuesta: Aplican ambos, pues el formulario 5 apunta al curriculum del administrador o contraparte, y el número 6 se refiere a los trabajadores, en este caso ingeniero y diseñador.

45- De que envergaduras son las futuras aplicaciones corporativas.

Respuesta: Pueden ser variables, y por lo tanto al evaluarlas en conjunto se llegará a dimensionar y encasillarlas en aplicaciones simples, complejas u otra.

46- Actualmente, ¿Cuál es la distribución Ti para soportar los portales Club Metro, Mini sitios (obras MetroArte, sitio inauguración Línea 5, etc.), Minisitio Línea 3 y 6, Mini sitio Red de Clientes, Mini sitio Relación con inversionistas, Portal Operaciones y derivados?

Respuesta: Todo se encuentra en el mismo servidor

47- ¿Cuál es la arquitectura actual para sitio web de Metro S.A.?

Respuesta: php mysql backend, html+css frontend.

48- Actualmente, ¿Cual es consumo de U's y KWA que tiene la arquitectura TI que soporta todos los portales de Metro? (físico o virtual)

Respuesta: (2U) 7 x HP Proliant DL380G4 / 575W

49- ¿Es posible participara por un solo modulo?

Respuesta: No, la licitación es integral

50- ¿Los despliegues de mantención de líneas de código y creación de nuevas de líneas de código pueden ser de diferentes proveedores?

Respuesta: Si, en la medida que el oferente adjudicado se responsabilice del deploy final y cumpla con los requerimientos.

51- ¿Es posible aumentar el plazo de entrega de Oferta?

Respuesta: Remítase a lo indicado en Aclaración N° 1

52- ¿Cuál es la fecha máxima de implementación?

Respuesta: 02 de febrero 2015

53- ¿Cuántos son los sitios relacionados a este requerimiento?

Respuesta: Todos los indicados en las especificaciones técnicas.

54- ¿Los despliegues de seguridad pueden ser entregados desde una plataforma compartida?

Respuesta: Si, la infraestructura de seguridad que el oferente entregue puede ser compartida, cumpliendo con los requerimientos solicitados y SLA indicados.

55- ¿Es posible entregar los servicios desde una plataforma virtual compartida o dedicada?

Respuesta: Si, si la plataforma cumple con los requerimientos técnicos solicitados y SLA puede ser entregada de forma virtual.

56- ¿Es posible contar con un detalles de los servidores actuales que soportan los desarrollos web. Detalle cómo se puede ver en la hoja Detalle de Servidores?

Respuesta: Remítase a la respuesta a la pregunta N° 7

57- ¿Cuáles son los valores de las multas asociadas a los servicios solicitados?

Respuesta: Están indicados en Artículo 25 de las bases administrativas.

58- ¿Cuáles son los RTO y RPO?

Respuesta: 1 hora y 2 horas

59- A nivel de usuarios, ¿cuantos usuarios estarán detrás de la plataforma y que concurrencia existirá a nivel de usuarios?

Respuesta: actualmente se registran un promedio de 25.000 usuarios concurrentes.

60- ¿Ingresarán usuarios desde Internet y/o accesos privado, que concurrencia de usuarios estimada se tiene?

Respuesta: Ambos, el número máximo son 25.000 usuarios concurrentes.

61- Con respecto al Firewall ¿Existe un firewall actual que este protegiendo esta granja de servidores?, Si es así favor indicar cuál

Respuesta: Si, por seguridad no se puede indicar, pero el proponente adjudicado debe proteger los servidores de la misma forma.

62- Los servicios publicados por los servidores web ¿serán alcanzados para usuarios internos/externos o ambos?, Si es así favor indicar la cantidad

Respuesta: Ambos, el número máximo son 25.000 usuarios concurrentes.

63- ¿Se requiere un análisis de la capa aplicativa? ¿Se considera la inclusión de un sistema WAF?

Respuesta: El análisis de la capa aplicativa se puede realizar una vez adjudicado para realizar las mejoras necesarias para mantener sitios actualizados y funcionales de acuerdo a las necesidades de los usuarios finales y de la compañía. Si, se requiere como base.

64- Indicar ¿cuál es el número de aplicaciones que se proveerán como servicio a través de los portales?

Respuesta: 12 aproximadamente

65- Indicar ¿cuál es el número de conexiones concurrentes esperadas?

Respuesta: sobre 40.000 (en la actualidad la media es de 25.000 usuarios concurrentes con 32.000 sesiones diarias).

66- ¿Se requiere alta disponibilidad de la protección del Firewall?

Respuesta: Si

67- Indicar el número de portales web a proteger

Respuesta: Todos