# INFORME DE JUSTIFICACIÓN
# Adquisición de Licencias de la plataforma de Gestión de Servicios Tecnológicos (ITSM) del Poder Judicial

Consejo del Poder Judicial
Santo Domingo, R.D.
Febrero de 2023

TABLA DE CONTENIDO

**OBJETIVO** ..... 3
**ANTECEDENTES** ..... 3
**JUSTIFICACIÓN TÉCNICA** ..... 8

# OBJETIVO

Presentar la Justificación Técnica para la Adquisición de Licencias de la Plataforma de Gestión de Servicios Tecnológicos (ITSM) del Poder Judicial.

# ANTECEDENTES

El Poder Judicial es uno de los tres (3) poderes que conforman el gobierno de la nación. Su función consiste en administrar justicia, de manera gratuita, para decidir sobre los conflictos entre personas físicas o morales, en derecho privado o público, en todo tipo de procesos, juzgando y haciendo ejecutar lo juzgado. Su ejercicio corresponde a los tribunales y juzgados determinados por la ley.

El Poder Judicial está conformado por la Suprema Corte de Justicia y el Consejo del Poder Judicial, siendo este último el órgano permanente de administración y disciplina del Poder Judicial. La institución cuenta con unas 218 edificaciones y unos 600 tribunales a nivel nacional. La cantidad total de empleados en la institución es de 7,348 servidores judiciales. Se estima que el flujo de expedientes en la institución ronda entre los 550,000 y 600,000 por año. En cuanto a sistemas de información el Poder Judicial tiene 23 aplicaciones para la gestión de tribunales. De estas, nueve (9) ofrecen apoyo directo en el tratamiento de expedientes contenciosos y están instaladas en 191 tribunales de los 433 existentes.

El Poder Judicial dominicano diseñó un plan estratégico denominado Visión Justicia 2024, el cual tiene como objetivo principal el de transformar la justicia dominicana, ante el nuevo reto del siglo 21, de una población más activa, la cual requiere servicios de calidad y de eficiencia. Las características principales de este plan es que es realista, participativo y constructivo. La gestión de las TICs se ha convertido en un factor clave de éxito para todas las organizaciones tanto privadas como estatales para alcanzar la meta de digitalización de los procesos, es un hecho que el Poder Judicial Dominicano está envuelto en una transformación digital, por lo que se requiere de una estrategia ágil y firme a nivel de tecnología para poder cumplir con las grandes metas institucionales.

En el año 2020 el poder judicial dando respuesta a diferentes requerimientos y necesidades contrato mediante el proceso de compra Referencia: CP-CPJ-BS-002-2020 una solución en la Nube para la Gestión de Servicios Tecnológicos para el Poder Judicial, con esta adquisición se implementó una solución basada en la plataforma de ITSM Freshservice, dotando al Poder Judicial de una funcionalidad avanzada para automatizar tareas, junto con capacidades sólidas de administración de incidentes, Gestión de tickets, Gestión de activos, Gestión de cambios y seguimiento a los requerimientos de tecnología.

**Consejo del Poder Judicial**
**Republica Dominicana**
Av. Enrique Jimenez Moya, Esq. Juan de Dios Ventura Simo
Centro de los Heroes, Sto. Dgo. R.D.
Tel.: 809-533-3191 RNC - 401-03676-2

**ORDEN DE COMPRA**

| | |
|---|---|
| **DATOS SUPLIDOR**<br>**IT GLOBAL ENTERPRISE SERVICES, INC 003572** | **Número :** **OC00029497** |
| Contribuyente: 130826676 | Fecha Orden : 10/29/2020 |
| Teléfono : 8097352000 Fax : 8097352002 | Condición de Pago : 20% Avance |
| Dirección : | Fecha Entrega : |
| Dirección de envío : | |

| Código | Descripción | Unidad Compra | Cantidad Ordenada | Precio Unitario | Importe Total |
|---|---|---|---|---|---|
| 13-01429 | SOFTWARE GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS (SAAS)<br>EN LA NUBE PARA EL PODER JUDICIAL:<br>MÓDULO DE MESA DE AYUDA/SERVICIOS TIC<br>MÓDULO DE GESTIÓN DE ACTIVOS TIC.<br>MÓDULO DE CONECTIVIDAD Y SOPORTE REMOTO.<br>MÓDULO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO.<br>MÓDULO DE GESTIÓN DE LICENCIAS Y SOFTWARES.<br>SOPORTE Y MANTENIMIENTO.<br>MONITOREO PREVENTIVO Y PROACTIVO.<br>IMPLEMENTACIÓN E INTEGRACIÓN DE LA SOLUCIÓN.<br>CAPACITACIÓN.<br>CONSIDERACIONES GENERALES.<br><br>*PARA 30 AGENTES.<br>*VIGENCIA DE 1 AÑO. | UND | 1.00 | 3,177,966.1000 | 3,177,966.1000 |

Dentro de las funcionalidades relevantes de la plataforma, están los siguientes:

## Módulo de Mesa de Servicio

- ✓ Gestión de incidentes (registro de incidentes, asignación, documentación, escalamiento, solución, cierre).
- ✓ Gestión de problemas (registro de problemas, asignación, documentación, escalamiento, solución, cierre).
- ✓ Gestión de Catálogo de servicios.
- ✓ Integraciones con APPS para administración de TIC.
- ✓ Incluir la creación y administración de Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA).

- ✓ Incluir un portal de autoservicio donde los usuarios puedan satisfacer necesidades predefinidas (Restablecer su contraseña e incluir plantillas para la generación de incidencias conocidas de manera rápida).
- ✓ Capacidad de aceptación y cierre del servicio.
- ✓ Capacidad de definir la calidad del servicio recibido, (Malo, Bueno, Muy bueno, Excelente)
- ✓ Portafolios de Servicios TIC.
- ✓ Portafolios de software y herramientas tecnológicas predefinidas por esta dirección de tecnología.
- ✓ Base de datos de conocimiento de Incidencias, servicios y problemas más comunes y sus soluciones.
- ✓ Incluir la configuración basada en múltiples sitios (multi-site), asumiendo que tanto los usuarios finales como los operadores de la Mesa de Servicios pueden estar segregados en diferentes puntos geográficos. Debe permitir el rol de centralización de la Mesa de Servicios.
- ✓ Trazabilidad de estado del servicio asignado.
- ✓ Estado general de servicios (Pendientes, Asignados, Concluidos, Transferidos, Reasignados, Cancelados).
- ✓ El servicio incluye un APP de gestión y utilización desde dispositivos móviles. (IOS, Android)
- ✓ Personalización de SLA, flujos de trabajo, reglas de escalamiento, colas y notificaciones por correo electrónico.
- ✓ Capacidad de mantener varias reglas y colas de soporte para regir el flujo de los tickets; según incidentes, procedimientos o carga de trabajo.

## Módulo de Gestión de Activos TIC.

- ✓ Gestión e inventarios de activos, Este módulo debe permitir adicionar o registrar cualquier tipo de activo al inventario.
- ✓ Gestión y definición del ciclo de vida de los activos.
- ✓ Gestión de licenciamiento.
- ✓ Generación de estadísticas e informes de activos.
- ✓ Historial de incidentes, servicios y problemas por activo.
- ✓ Soporte de registro sin límite de activos.
- ✓ Gestión de recepción de bienes y suministro.
- ✓ Gestión de reparación y solicitud de autorización de retorno de mercancía (RMA) de activos con fabricantes.
- ✓ Gestión de asignación, descargo y movimientos de activos de acuerdo con los procesos de Ciclo de vida de activos.

- ✓ Gestión de almacén, contemplando la entrada y salida.
- ✓ Gestión de Accesorios y software TIC.
- ✓ Registro y seguimiento de caducidad de software y licencias. (Generación de alertas)
- ✓ Registro y notificación de movimientos de activos a otras dependencias, localidades u oficinas.
- ✓ Reportes de estado de los activos, por categoría, tipo, ubicación y otros campos configurables. Así como los reportes de la gestión de almacén.
- ✓ Capacidad de análisis toda la red para identificar todos los dispositivos conectados.
- ✓ Capacidad de mostrar información detallada del inventario de hardware y software para los sistemas Windows, Mac, Linux y UNIX.
- ✓ Capacidad de inventario detallado del hardware y el sistema operativo.
- ✓ El sistema debe soportar esta capacidad de monitoreo e inventario atreves de un agente oficial, instalado en el dispositivo.
- ✓ Módulo de Conectividad y Soporte Remoto.
- ✓ Integración general con Active Directory.

### Módulo de Gestión de Encuesta de Satisfacción

- ✓ Capacidad para realizar encuestas vía el portal de autogestión de servicio.
- ✓ Capacidad de realizar encuestas vía correo.
- ✓ Capacidad de verificación de bitácoras de los resultados de las encuestas obtenidas por año.

### Módulo de Gestión de Licencias

- ✓ Capacidad de Inventario de software.
- ✓ Capacidad de incluir Catálogo de aplicaciones.
- ✓ Medición de uso y administración de activos de software (SAM).
- ✓ Listas negras de software y eliminación de software no autorizado.
- ✓ Administración e implementación integral de parches.
- ✓ Capacidad de replicación remota de parches y actualizaciones.

Luego de implementada dicha plataforma y debido a requerimientos puntuales de los jueces coordinadores del Poder Judicial, surge la necesidad de desarrollar mecanismos a fin de dar seguimiento a las solicitudes puntuales de cada región a nivel nacional, estas no solo enfocadas a DTIC sino también a otras áreas administrativas de la organización.

Para dar cumplimiento a estos requerimientos, a inicios de 2022 se iniciaron los procesos de **“Renovación y Adquisición de Licencias Adicionales de la Plataforma de Gestión de Servicios**

Tecnológicos ITSM" con proceso de compra Referencia: PEEX-CPJ-02-2022 donde fueron incluidas 94 licencias de agentes de administración.

**Consejo del Poder Judicial**
**Republica Dominicana**
Av. Enrique Jimenez Moya, Esq. Juan de Dios Ventura Simo
Centro de los Heroes, Sto. Dgo. R.D.
Tel.: 809-533-3191 RNC - 401-03676-2

**ORDEN DE COMPRA**

**DATOS SUPLIDOR**
**IT GLOBAL ENTERPRISE SERVICES, INC 003572**
Contribuyente: 130826676
Teléfono : 8097352000 Fax : 8097352002
Dirección :

**Número : OC00030549**
Fecha Orden : 04/28/2022
Condición de Pago : 20% Avance
Fecha Entrega :

Dirección de envío :

| Código | Descripción | Unidad Compra | Cantidad Ordenada | Precio Unitario | Importe Total |
|---|---|---|---|---|---|
| 00-00000 | RENOVACIÓN LICENCIAS (AGENTES) FRESH SERVICES - PRO (VER MÁS DETALLES DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EN LOS TDRS Y OFERTA) | UND | 30.00 | 31,854.8387 | 955,645.1610 |
| 00-00000 | ADQUISICIÓN LICENCIAS (AGENTES) FRESH SERVICES - PRO (VER MÁS DETALLES DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EN LOS TDRS Y OFERTA) | UND | 94.00 | 31,854.8387 | 2,994,354.8378 |

Cotización: P/ PLATAFORMA DE GEST. DE SERV. TECNOLOGICOS ITSM DEL P.J. SOL DIR DE TECN DE LA INFORMAC. Y LA COM.

Total Mercadería: 3,950,000.00

Actualmente dicha plataforma es utilizada para la gestión de incidentes de varias áreas administrativas y judiciales, como son la Dirección de Gestión Humana, Dirección de Infraestructura Física, Dirección Administrativa, la Dirección Gral. de Carrera Judicial entre otras, estas para brindar apoyo a los jueces coordinadores de los 11 distritos judiciales y colaboradores en general, distribución que detallamos a continuación:

| DISTRIBUCIÓN INTERNA | |
|---|---|
| COLABORADORES y ÁREAS | CANTIDAD |
| Jueces Coordinadores | 11 |
| Jueces Coordinadores Adjuntos | 11 |
| Asistentes Coordinadores | 11 |
| Dirección General de Carrera Judicial | 5 |
| Dirección de Gestión Humana | 5 |
| Dirección de Infraestructura | 5 |
| Dirección Administrativa | 5 |
| Escuela Nacional de la Judicatura | 5 |
| Servicio Judicial | 5 |
| Dirección de Políticas Publicas | 2 |
| Dirección de Tecnologías de la Información | 59 |
| TOTAL | **124** |

# JUSTIFICACIÓN TÉCNICA

En octubre de 2022, El Pleno de la Suprema Corte de Justicia (SCJ) aprobó el Reglamento de aplicación de la Ley núm. 339-22 que habilita el Uso de Medios Digitales en el Poder Judicial, normativa que tiene por objeto la implementación y regulación de las herramientas tecnológicas en los procesos judiciales y administrativos de cara a las competencias de los tribunales.

Por lo que sigue siendo una necesidad de gran relevancia contar con una plataforma ITSM de gestión de incidencias para brindar el soporte y seguimiento a todos los requerimientos que sean generados de cara a la implementación de la ley de usos de medios digitales.

Dotando al Poder Judicial de una solución integral de gestión de servicios de TI, la cual proporcione funcionalidades avanzadas para automatizar tareas y capacidades sólidas de administración de incidencias y gestión de tickets, logrando así una integración de los recursos actuales de Mesa de Servicios con otros procesos de las Dirección de Tecnología y demás áreas del Poder Judicial.

Adicionalmente se hace muy necesaria seguir contando con una única solución ITSM para la administración y bitácoras de incidencias, que brinden seguridad y el soporte de calidad a los jueces y colaboradores judiciales, garantizando el cumplimiento de buenas prácticas internacionales como ITIL y COBIT5.

| SOLUCIÓN | COMPONENTES |
|---|---|
| FRESH SERVICES PRO ITSM y gestión de proyectos para organizaciones | 1. Gestión de problemas.<br>2. Gestión de cambios.<br>3. Gestión de lanzamientos.<br>4. Gestión de proyectos.<br>5. Gestión de licencias de software.<br>6. Gestión de contratos.<br>7. Gestión de alertas.<br>8. Analítica Pro.<br>9. Controles de acceso Pro.<br>10. Paneles de equipo.<br>11. Restricción de rango de IP.<br>12. 5000 transacciones de orquestación/mes/cuenta.<br>13. Gestión de SaaS. |

Es importante destacar que con la adquisición de las licencias de esta plataforma el Poder Judicial seguirá contando con las herramientas para la gestión de incidencias y para cumplir sus prioridades del año 2023, de igual manera esto se reflejará directamente en la eficiencia en los procesos de administración de justicia y prestación del servicio.

Aseguramos que los criterios utilizados en la elaboración de este documento están basados en los principios éticos, de transparencia, de imparcialidad y de procurar proteger los intereses del Poder Judicial.

Este documento sustituye, deroga y deja sin efecto cualquier otro relativo a la Justificación para la Adquisición de Licencias de la Plataforma de Gestión de Servicios Tecnológicos (ITSM) del Poder Judicial.

Elaborado por:

**Carlos Ariel Carvajal H.**
Coordinador de Servicios en la Nube

**Rafael Eusebio**
Coordinador de Servicios TIC

**Federico Marte R.**
Gerente de Servicios TIC

Revisado por:

**Welvis Beltrán**
Director de TIC

PODER JUDICIAL | REPÚBLICA DOMINICANA
Welvis Beltran Matos
Federico Marte Rosa
Rafael Eusebio
Carlos Carvajal Hernandez
Documento firmado digitalmente, puede validar su integridad en el siguiente enlace:
https://firma.poderjudicial.gob.do/inbox/app/poderjudicial/v/1970ac9d-d48e-4d52-94d6-3577045386e6