



Enmienda Núm. 1

Comparación de Precios Núm. CP-CPJ-BS-02-2020

En relación con el procedimiento de Comparación de Precios Núm. CP-CPJ-BS-02-2020, llevado cabo para la **ADQUISICIÓN DE SOFTWARE DE GESTIÓN TECNOLÓGICOS EN LA NUBE PARA EL PODER JUDICIAL**, quedan modificadas las actividades establecidas en los numerales 7, 7.1 y 13.1.3 Bienes y/o Servicios Requeridos y Documentación Técnica, según detalle a continuación:

7. BIENES Y/O SERVICIOS REQUERIDOS

NÚMERO DE LOTE	DESCRIPCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS	CANTIDAD
1	Módulo de Mesa de Ayuda/Servicios TIC	Servicio
1	Módulo de Gestión de Activos TIC.	Servicio
1	Módulo de Conectividad y Soporte Remoto.	Servicio
1	Módulo de Integraciones mediante API con aplicaciones y bases de datos	Servicio
1	Módulo de Encuestas de Satisfacción al usuario.	Servicio
1	Módulo de Gestión de Licencias y Softwares.	Servicio
1	Soporte y Mantenimiento.	Servicio
1	Monitoreo Preventivo y Proactivo.	Servicio
1	Implementación e integración de la Solución.	Servicio
1	Capacitación.	Servicio
1	Consideraciones Generales	Servicio

Monto referencial de la contratación: RD\$ 4,000,000.00

7.1. BIENES Y/O SERVICIOS REQUERIDOS

LOTE 1	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	CANTIDAD
Software de Gestión de Servicios ITSM en la Nube	<p>(SaaS) Gestión de Servicios Tecnológicos</p> <p>La Solución debe incluir los siguientes productos y/o Servicios con 1 Año de vigencia mínima. Debe estar basada en algún estándar internacional o mejores prácticas como ITIL, ISO 20000, entre otros.</p> <p>Módulo de Mesa de Ayuda/Servicios TIC</p> <ul style="list-style-type: none">Portal de servicio disponible vía WEB.Gestión de incidentes (registro de incidentes, asignación, documentación, escalamiento,	<ul style="list-style-type: none">1 módulo de Mesa de Ayuda/Servicios TIC para el PJ1 para la Jurisdicción Inmobiliaria

LOTE 1	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	CANTIDAD
	<p>solución, cierre).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Debe contemplar 30 agentes de mesa de servicios, que puedan ser distribuidos en por lo menos dos centros de atención a usuarios. • Integraciones mediante API con aplicaciones y bases de datos. • 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 debe incluir APP de gestión y utilización desde dispositivos móviles. (IOS, Android) • El sistema debe ser personalizable, debe tener la capacidad de ajustarse a los requisitos del Poder judicial, desde SLA al flujo de trabajo y desde las reglas de escalamiento hasta las colas y notificaciones por correo electrónico). 	

LOTE 1	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	CANTIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de mantener varias reglas y colas de soporte para regir el flujo de los tickets; según incidentes, procedimientos o carga de trabajo. <p style="text-align: center;"><i>Módulo de Gestión de Activos TIC.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión e inventarios de activos, no solo de TI. Este módulo debe permitirnos 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 a través de un agente oficial, instalado en el dispositivo. • Debe manejar dos centros de activo uno del Poder Judicial con capacidad mínima de 20,000 activos y otro para la Jurisdicción inmobiliaria de capacidad mínima de 1,100 activos. 	

LOTE 1	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	CANTIDAD
	<p data-bbox="532 226 1040 262"><i>Módulo de Conectividad y Soporte Remoto.</i></p> <ul data-bbox="483 296 1076 663" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="483 296 1076 331">• Integración general con Active Directory. <li data-bbox="483 331 1076 396">• Capacidad de acceso remoto a través de agentes independientes al Sistema Operativo. <li data-bbox="483 396 1076 462">• Visor de permisos para aceptación de conectividad desde el cliente. <li data-bbox="483 462 1076 527">• Capacidad de configuración de aceptación de conexión remota vía código numérico. <li data-bbox="483 527 1076 592">• La conexión remota punto a punto debe ser encriptada. <li data-bbox="483 592 1076 663">• Capacidad de Registro de logs de actividades para auditoría. <p data-bbox="500 695 1065 730"><i>Módulo de Encuestas de Satisfacción al usuario.</i></p> <ul data-bbox="483 764 1086 961" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="483 764 1086 829">• Capacidad para realizar encuestas vía el portal de autogestión de servicio. <li data-bbox="483 829 1086 894">• Capacidad de realizar encuestas vía correo electrónico. <li data-bbox="483 894 1086 961">• Capacidad de verificación de bitácoras de los resultados de las encuestas obtenidas por año. <p data-bbox="524 993 1040 1029"><i>Módulo de Gestión de Licencias y Softwares.</i></p> <ul data-bbox="483 1062 1086 1430" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="483 1062 1086 1098">• Capacidad de Inventario de software. <li data-bbox="483 1098 1086 1163">• Capacidad de incluir Catálogo de aplicaciones. <li data-bbox="483 1163 1086 1228">• Medición de uso y administración de activos de software (SAM). <li data-bbox="483 1228 1086 1293">• Listas negras de software y eliminación de software no autorizado. <li data-bbox="483 1293 1086 1358">• Administración e implementación integral de parches. <li data-bbox="483 1358 1086 1430">• Capacidad de replicación remota de parches y actualizaciones. <p data-bbox="630 1461 935 1497"><i>Soporte y Mantenimiento.</i></p> <p data-bbox="483 1528 1086 1623">La solución SaaS debe incluir soporte proactivo 7x24 por el tiempo contratado, la cual debe contemplar las siguientes características:</p> <ul data-bbox="483 1656 1086 1883" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="483 1656 1086 1722">• Capacidades de diagnóstico remoto en caso de ser necesario. <li data-bbox="483 1722 1086 1818">• El proveedor debe poseer carta de autorización para implementación, emitida por el fabricante de la solución. <li data-bbox="483 1818 1086 1883">• El servicio de soporte debe tener un sistema automatizado para recopilar los datos necesarios para 	

LOTE 1	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	CANTIDAD
	<p>resolver problemas de implementación y brindar soporte proactivo a través de profesionales de primer nivel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proveedor debe contar con centro de servicios. • El Servicio de implementación debe ser provisto por técnicos calificados en la solución. <p style="text-align: center;"><i>Monitoreo Preventivo y Proactivo.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Detección predictiva de problemas para la prevención de fallas, monitoreo proactivo y predictivo. • Reportes trimestrales sobre la base del análisis de tendencias de soporte y las mejores prácticas de la base instalada para reducir los problemas de soporte y mejora de rendimiento. • Historial de soporte trimestrales y presentación de informes de renovación de contratos. • Controles de salud y mantenimiento de sistemas. • Software centralizado de administración, reporte, generación de alarmas, análisis de tendencias e históricos. • Tecnología que proporcione monitoreo proactivo, detección, notificación y la creación automatizada para la resolución de problemas. <p style="text-align: center;"><i>Implementación e integración de la Solución.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • El oferente deberá describir todas las características de los softwares y herramientas implementados. • El oferente podrá sugerir o recomendar mejoras prácticas para la implementación según la estructura actual de mesa de ayuda de la institución. • El Oferente debe implementar todos los módulos de la solución. • El oferente deberá de proporcionar documentación posterior a la implementación, donde se describa los avances de integración. • Debe incluir Configuración de matriz de incidencias, incluyendo: Tiempo, categoría y responsables. • Creación y configuración de alertas para los distintos niveles de escalamientos por tipo de incidentes. <p style="text-align: center;"><i>Creación de reportes analíticos (dashboard) clasificados por incidencias, problemas, solicitudes, tiempos de respuestas (SLA), por fechas, por días de</i></p>	

LOTE 1	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	CANTIDAD
	<p><i>la semana y por horas del día y gestor de cambio.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> El oferente debe entregar documentación de los procesos de la mesa de ayuda implementada, descripción de actividades flujo de servicios y trazabilidad. <p style="text-align: center;">Capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> El oferente debe incluir capacitación de gestión de la solución para 20 Personas. El oferente debe proporcionar todos los insumos necesarios para esta capacitación. De ser necesario se debe incluir aula, materiales, coffee break. <p style="text-align: center;">Consideraciones Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> El sistema debe permitir la extracción y migración de datos, en caso de que el Poder Judicial decida terminar los servicios. El oferente debe contar mínimo con 2 años de experiencia y demostrar implementaciones similares a este proyecto. El oferente deberá demostrar que cuenta con el personal cualificado para la implementación de la solución. Se debe proporcionar un cronograma de trabajo el cual describa los tiempos de ejecución, implementación, y finalización del proyecto. 	

13.1.3 Documentación Técnica:

- Oferta Técnica (conforme a las especificaciones técnicas suministradas).
- Antecedente: Demostración de experiencia en cuanto al objeto de contratación y similares a los de la presente comparación de dos (2) años, comprobado mediante por lo menos dos (2) certificaciones de clientes u conduce de entrega con sus órdenes de compra.
- Cronograma de trabajo donde describa los tiempos de ejecución e implementación y finalización del proyecto.

Nota: Permanecen intactos e invariables los demás puntos de los Términos de Referencia.

COMITÉ DE COMPRAS Y LICITACIONES