



INFORME PROCESO DE EXCEPCIÓN POR
EXCLUSIVIDAD PARA RENOVACIÓN Y ADQ.
LICENCIAS ADICIONALES DE PLATAFORMA DE
GESTIÓN TIC. ITSM 2022

Consejo del Poder Judicial

SANTO DOMINGO, R.D.
Fecha de informe: 02 de febrero del 2022



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO DEL INFORME	2
2. ANTECEDENTES	2
3. CONTEXTO	2
4. JUSTIFICACIÓN TÉCNICA	3
5. OPINIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA	3
6. ANEXOS	3



1. OBJETIVO DEL INFORME

Presentar la justificación técnica para el proceso de excepción por exclusividad de la adquisición de licenciamiento adicional, plataforma de gestión TIC. ITSM.

2. ANTECEDENTES

Dando respuesta a las necesidades de la institución fue adquirido mediante el proceso de compras Referencia: CP-CPJ-BS-002-2020 una solución en la Nube para la Gestión de Servicios Tecnológicos del 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) de requerimientos de tecnología.

Esta implementación fue realizada de manera satisfactoria por la empresa **ITGES** los cuales son proveedores oficiales de dicha plataforma, esta integración y configuración fue finalizada en fecha 25/06/2021. Acta de cierre en los anexos.

3. CONTEXTO

Para inicios de este año 2022, fue iniciado por esta DTIC el proceso de **Renovación y Adquisición de Licencias Adicionales de la plataforma de Gestión de Servicios Tecnológicos ITSM del Poder Judicial**, en la cual se solicitan 124 licencias adicionales para la utilización de dicha plataforma, con las especificaciones siguientes:

LICENCIAS PARA USO DE LA PLATAFORMA ITSM DEL PJ		
Req.	Solución	Especificaciones Técnicas
A.1	FRESH SERVICES PRO ITSM y gestión de proyectos para organizaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Gestión de problemas2. Gestión de cambios3. Gestión de lanzamientos4. Gestión de proyectos5. Gestión de licencias de software6. Gestión de contratos7. Gestión de alertas8. Analítica Pro9. Controles de acceso Pro10. Paneles de equipo11. Restricción de rango de IP12. 5000 transacciones de orquestación/mes/cuenta13. Gestión de SaaS



4. JUSTIFICACIÓN TÉCNICA

Seguir dotando al Poder Judicial de una solución integral de Mesa de Servicios y de rápida implementación en la nube, la cual proporcione una funcionalidad avanzada para automatizar tareas, junto con capacidades sólidas de administración de incidentes (Gestión de tickets), logrando así una integración con los recursos actuales de mesa de servicio y con otros procesos de la Dirección de Tecnología permitiendo implementar una única solución para la administración de activos de TI, Gestión de Servicios y bitácoras de incidencias generales que brinde la seguridad de extremo y el soporte a usuarios finales, lo que optimiza tanto los recursos humanos como financieros necesarios para la administración del ciclo de vida completo de los equipos tecnológicos y sistemas conectados.

5. OPINIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA

Basado en los argumentos antes expuestos recomendamos el lanzamiento del proceso para adquirir los bienes y servicios para disponer de Licencias Adicionales para la plataforma de Gestión de Servicios Tecnológicos ITSM del Poder Judicial.

6. ANEXOS

- a) Informe de cierre implementación de ITSM Freshservice PJ 2021.
- b) TDR- Renovación y Adición licencias ITSM PJ 2022

Elaborado por:

Federico Marte R.
Gerente de Administración de Servicios TIC
Consejo del Poder Judicial

Revisado y aprobado por:

Welvis Beltrán M.
Director de TIC
Consejo del Poder Judicial



PODER JUDICIAL | REPÚBLICA DOMINICANA
Federico Marte Rosa
Welvis Beltran Matos

