



## CIRCULAR NO. 1

### RESPUESTAS A INQUIETUDES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. CP-CPJ-BS-02-2020: ADQUISICIÓN DE SOFTWARE DE GESTIÓN TECNOLÓGICOS EN LA NUBE PARA EL PODER JUDICIAL.

Pregunta:

1. Cuántos serían los agentes de servicios (técnicos) que estarán haciendo uso soporte en la herramienta

**Respuesta:** Acorde a las especificaciones técnicas serían 30 agentes de mesa de servicios, que puedan ser distribuidos en por lo menos dos centros de atención a usuarios.

Pregunta:

2. Tienen contemplado hará un set up inicial del Sistema en cuanto a carga de data?

**Respuesta:** Acorde a la enmienda No. 1 del proceso el proveedor que resulte adjudicatario deberá proveer los servicios profesionales de implementación de la solución.

Pregunta:

3. Favor confirmar la cantidad de activos que tienen contemplando y crecimiento al 2do año.

**Respuesta:** Acorde a la enmienda No. 1 del proceso 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.

Pregunta:

4. Para esto requieren una solución ya hecha?

**Respuesta:** Requerimos una solución tipo SasS en la nube de un fabricante de este tipo de soluciones y que cumpla mejores prácticas como ITIL, ISO 20000, entre otros.

Pregunta:

5. Solicitamos un estimado de la cantidad de usuarios finales y de operadores de la mesa de servicio.

**Respuesta:** Serían 30 agentes de mesa de ayuda y 7 mil usuarios



Pregunta:

6. Solicitamos aclarar la cantidad de meses por la estarán contratando el servicio en la nube.

**Respuesta:** 1 año de vigencia.

Pregunta:

7. Indicar total de usuarios de la solución.

**Respuesta:** Acorde a la enmienda No. 1 las especificaciones técnicas serian 30 agentes de mesa de servicios, que puedan ser distribuidos en por lo menos dos centros de atención a usuarios.

Pregunta:

8. En el punto 13.1.3.2 “Antecedente: Demostración de experiencia” indican requerir 3 referencias de los últimos 3 años y en la tabla de especificaciones técnicas, sección "Consideraciones Generales", indican dos referencias de los últimos dos años? Favor de aclarar el requerimiento en este sentido.

**Respuesta:** Acorde a la enmienda No. 1 La empresa debe tener 2 años en procesos similares demostrado mediante 2 certificaciones de clientes, realizadas en dicho periodo de tiempo.

Pregunta:

9. En el punto 13.1.3.3 Carta original de la garantía de los bienes y/o servicios. Los servicios en la nube por lo general no incluyen una garantía como tal, sino más bien un SLA o Acuerdo del nivel de Servicio, Podemos referenciar el SLA para cumplir este punto?

**Respuesta:** Debe presentar una carta de garantía de fabricante o proveedor del servicio en la Nube.

Pregunta:

10. Se puede presentar propuesta por algunos de los módulos solicitados?

**Respuesta:** No. Es una propuesta integral que contempla bienes y servicios.

Pregunta:

11. El “Módulo de Integraciones mediante API con aplicaciones y bases de datos” se menciona en la lista de BIENES Y/O SERVICIOS de documento de Enmienda 1.0 pero no esta descrito en el documento.

**Respuesta:** Esta contemplado en el modulo de Mesa de Ayuda/servicios TIC



Pregunta:

12. La solución solicitada es de SaaS o también requieren un centro de servicios con personal?

**Respuesta:** Es una solución tipo SaaS con sus respectivos soportes en caso de asistencia.

Pregunta:

13. El presupuesto (con el monto referencial de la contratación por RD\$ 4,000,000.00) ¿es anual, o en todo el proyecto de 2 años?

**Respuesta:** Es el monto de contratación de los servicios por los 1 año

Pregunta:

14. ¿El monto referencial del presupuesto incluye impuestos?

**Respuesta:** Sí, lo incluye.

Pregunta:

15. ¿Cuál es la cantidad de usuarios y perfiles (por ejemplo: administradores, consulta) requeridos?

**Respuesta:** 30 usuarios y con gestión de perfiles.

Pregunta:

16. ¿Las capacitaciones sobre el uso de la herramienta pueden efectuarse de manera remota?

**Respuesta:** Si

Pregunta:

17. ¿El proceso de implementación del sistema puede realizarse remotamente o puede ser un híbrido con soporte local?

**Respuesta:** La entidad contratante estará revisando la modalidad de implementación con la empresa que resulte adjudicataria.

Pregunta:

18. Sobre la integración con Apps para administración de TI, ¿cuáles son estas aplicaciones y cuál es el alcance de la integración?

**Respuesta:** Básicamente sería que la solución tenga un API que permita la integración con base de datos y otras aplicaciones.



Pregunta:

19. En relación con el capítulo “Monitoreo Preventivo y Proactivo”, ¿cuál es el alcance? ¿Cuáles son los tipos de equipos que se requieren monitorear?

**Respuesta:** Acorde a la enmienda No. 1 el alcance es:

- 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.

Pregunta:

20. En el tenor del monitoreo de los dispositivos, ¿cuál es el alcance del monitoreo? Es decir, nos referimos a la cantidad de dispositivos, tipos de dispositivos que se requieren monitorear.

**Respuesta:** Acorde a la enmienda No. 1 ver especificaciones técnicas *Módulo de Gestión de Activos TIC*.

Pregunta:

21. En la página 7 sección Monitoreo Preventivo y Proactivo del Documento CCp\_terminos\_decp\_cpj, favor validarnos que estaríamos monitoreando, ¿solo servidores o incluye laptops y desktops? ¿Cuántos dispositivos de cada uno sería?

**Respuesta:** Todos los dispositivos IP conforme a la Según la enmienda ver especificaciones técnicas *Módulo de Gestión de Activos TIC*.

Pregunta:

22. Cantidad total de dispositivos en el parque tecnológico (físicos y virtuales)

**Respuesta:** 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.



Pregunta:

23. Qué tiempo tienen contemplado para la implementación del software

**Respuesta: 1 mes**

Pregunta:

24. Están buscando un software ya creado o un desarrollo desde cero.

**Respuesta: Se requiere una solución de software como servicios de un proveedor.**

## Gerencia de Compras y Contrataciones