



Ministerio de Hacienda

"Año del Fomento de las Exportaciones"

ESPECIFICACIONES / FICHA TÉCNICA

PROCESO PORTAL TRANSACCIONAL

1. DESCRIPCION DE LOS BIENES

Constituye el objeto de la presente convocatoria la Adquisición de **Contratación de servicios profesionales para el desarrollo de la Herramienta Help Desk** de acuerdo con las condiciones fijadas en la presente Ficha Técnica y según anexo.

1.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

El Ministerio de Hacienda requiere la adquisición e implementación de una herramienta para la administración de los distintos servicios internos, tecnológicos y no tecnológicos provistos por el Ministerio de Hacienda a sus colaboradores internos y otras instituciones del estado.

A través de la herramienta adquirida se implementará el catálogo de servicios, el cual es una colección organizada y categorizada de cada uno los servicios relacionados con la tecnología de la información y otros servicios administrativos para dar respuesta satisfactoria, en tiempo y calidad, a las distintas necesidades del Ministerio de Hacienda y sus dependencias.

Objetivos específicos:

- Medir la cantidad de tickets, solicitudes del Ministerio de Hacienda y sus dependencias.
- Aumentar la productividad laboral.
- Medir los tiempos de respuestas de los distintos servicios (SLA), ayudando a los equipos de trabajo a enfocarse en cumplimiento de los mismos.
- Automatizar los flujos de trabajos Inter departamentos y distintos grupos de trabajos.
- Contar con herramientas para manejar escalamientos de casos.
- Incrementar la satisfacción con los servicios ofrecidos por DAFI.
- Reducir el tiempo de respuesta fruto de análisis y mejoras continuas que la herramienta facilitará.
- Generar reportes estadísticos de resultados y equipos de trabajos.

Los requerimientos funcionales de la herramienta son los detallados en tabla anexa. Se considera funcionalidad básica a las que vienen de fábrica en la aplicación, las complementarias son las que pueden ser adecuadas o desarrolladas para cumplir con el requerimiento de Hacienda.

Funcionalidad	Básica ó Complementaria	Cumple/no cumple	Referencia documental
1. La herramienta de manejo de solicitudes de servicios debe permitir crear tickets desde una dirección URL, para que la misma se pueda acceder desde el intranet del ministerio.	Básica		



Ministerio de Hacienda

"Año del Fomento de las Exportaciones"

Funcionalidad	Básica ó Complementaria	Cumple/no cumple	Referencia documental
2. Debe permitir que un mismo ticket siga un flujo secuencial o paralelo entre departamentos o secciones.	Básica		
3. Debe permitir que cada Depto. o sección cierre con la solución dada al ticket sin que signifique que el ticket es cerrado completamente.	Básica		
4. Debe permitir configurar distintos formularios dependiendo del tipo de ticket.	Básica		
5. Debe permitir configurar un SLA por actividad/proveedor de servicio, pero permitiendo medir un tiempo total del ticket desde su apertura hasta el cierre de todas las actividades de los distintos departamentos por donde fluya el ticket.	Básica		
6. Debe permitir generar estadísticas por servicio, por estado del ticket, por usuario creador del ticket, por Deptos. que completan el ticket, por usuarios que tocaron y tiempo que duró con ese usuario para la solución	Básica		
7. Se debe permitir que el proveedor de servicio (Depto./sección) documente y clasifique solución final dada, indicando el diagnóstico real al problema.	Básica		
8. Permitir que el usuario final seleccione de un menú simple opciones de servicios.	Básica		
9. Debe permitir al usuario creador y al usuario que cierra el ticket un campo comentario.	Básica		
10. Para el usuario final debe tener la funcionalidad de aceptación del servicio (solucionado o no). Esto es un campo mandatorio.	Básica		
11. Permitir escalamiento del ticket basado en reglas de negocios: incumplimientos de SLA, nivel de complejidad, etc.	Básica		
12. Permitir al usuario creador ver el estatus de sus tickets y el grupo y tiempo que lo tiene manejando.	Básica		
13. Se debe poder reabrir un ticket y se continuará contando dos tiempos: el tiempo original del ticket y el tiempo de reapertura.	Básica		



Ministerio de Hacienda

“Año del Fomento de las Exportaciones”

Funcionalidad	Básica ó Complementaria	Cumple/no cumple	Referencia documental
14. Permitir generar estadísticas de tickets cerrados, tickets aceptados (por el creador del ticket), tickets con reaperturas, etc.	Básica		
15. Generar encuesta de satisfacción automática al usuario creador del ticket cuando se cierre el ticket. Llenar la encuesta no es mandatorio.	Complementaria		
16. Al momento de seleccionar un servicio se pueda seleccionar sistema asociado, por ejemplo: seleccionas el servicio reporte de sistemas, se asocia otro campo como lista de valores para seleccionar el sistema asociado al reporte en cuestión.	Básica		
17. Para algunas categorías se debe desglosar los subservicios que se permiten para esos servicios. Por ejemplo: control de acceso físico tiene varios subservicios a especificar.	Básica		
18. Parametrizar que dependiendo algunos tipos de solicitudes solo lo pueden crear unos usuarios/departamentos específicos.	Básica		
19. Permite ser accedido desde Internet/Intranet pudiendo realizar todas las operaciones que ofrece la plataforma, es decir, permite ingresar ticket desde Correo electrónico, Teléfono, Portal Web, Foros y Chat. También permite efectuar seguimiento, agregar comentarios, enviar mensajes.	Complementaria		
20. Por medio de la creación de los tickets, es posible organizar los requerimientos, de modo de facilitar la búsqueda de estos, recibidos, solucionados, en procesos.	Complementaria		
21. Nos permite crear reglas de negocio para la asignación automática de tickets basados en el síntoma (problema) reportado por el usuario final.	Básica		
22. La Plataforma permite delegación de Ticket o bien reasignación, es decir los técnicos de mesa de ayuda dan la primera atención y si estos no pueden dar solución lo escalan a técnicos de Terreno o atención de segundo nivel o bien a los Ing. De Sistemas o de Desarrollo o de Redes o Servidores según corresponda.	Básica		



Ministerio de Hacienda

``Año del Fomento de las Exportaciones''

Funcionalidad	Básica ó Complementaria	Cumple/no cumple	Referencia documental
23. La plataforma permite crear vistas automáticas para los Tickets recibidos, esto es dependiendo del perfil del grupo que soluciona el ticket, esto nos facilita el acceso y nos da mayor agilidad de atención.	Básica		
24. La plataforma cuenta con Workflow que permite que algunos tickets sean reasignados automáticamente o bien sean derivados a los encargados o directores o rol autorizador cuando hay costos involucrados en la solución o verificación de cumplimiento de políticas internas, esto normalmente se da cuando se trata de un requerimiento que implica aprobación de presupuesto o política de asignación de recursos (por ejemplo, flotas de celular).	Básica		
25. El acceso es validado con las políticas de seguridad de Active Directory o el sistema que maneja las políticas de seguridad de las instituciones.	Básica		
26. La solución cuenta con Notificaciones y alertas personalizadas, Base de Datos de Conocimiento, portal de autoservicio. Estas notificaciones se pueden configurar para que le lleguen a los usuarios creados, a los grupos que tienen asignados los casos, a los supervisores de Deptos, etc.	Básica		
27. Cuenta con Informes: La plataforma provee informes: periódicos, filtros y búsquedas de histórico y real time de los tickets; reportes de nivel de cumplimiento de los tickets. Permite exportación a Excel, txt, pdf, etc.	Básica		
28. Inventario Automático y gestión de activos: i. Inventario Automático de Hardware, software y elementos de red. ii. Identificación de tipo de recursos, clasificación y agrupación automática. iii. Asociación automática de activos a usuarios iv. Gestión de activos que no se pueden inventariar automáticamente. v. Medición de uso de Software vi. Gestión de licencias vii. Control de software prohibido, con notificaciones automáticas en caso de detectar una aplicación	Complementaria		



Ministerio de Hacienda

“Año del Fomento de las Exportaciones”

Funcionalidad	Básica ó Complementaria	Cumple/no cumple	Referencia documental
no autorizada. viii. Gestión de datos financieros, de costos y de los datos de adquisición. ix. Gestión de mantenimientos, contratos y datos de soporte.			
29. Herramientas de control remoto y asistencia remota: permitir que el equipo de Help Desk se conecte a las computadoras de los usuarios que reportan problemas, previa autorización del usuario a conectarse. Una vez se haya dado el soporte debe finalizar la sesión. El usuario en cualquier momento tiene el poder de desconectar al Help Desk. El sistema debe dejar auditoría de estas conexiones.	Básica		
30. Debe permitir autorización o aprobación de flujos dependiendo del tipo de solicitud de servicios. Por ejemplo: para los casos de colocación de versiones y ejecución de scripts. Actualmente existe un protocolo para los fines, primero el área de Negocios autoriza y luego el área de Operaciones TIC otorga autorización final para que los técnicos responsables en las áreas de Servidores de Aplicaciones y Base de Datos puedan colocar versiones y ejecutar scripts. Pues los mismos técnicos no pueden ser juez y parte.	Básica		
31. Permitir clasificar los tickets basado en severidad o prioridad, utilizando el criterio de nivel de impacto del problema o servicio requerido.	Básica		
32. Dependiendo del usuario (perfil/rol del usuario) cuando ingrese al sistema debe permitirle visualizar algunos tipos de servicios que puede crear o no. Por ejemplo, todos los servicios indicados como “Cualquier Depto. del Ministerio de Hacienda” está disponible para todos los perfiles, pero los que dicen “Desarrollo o Analista Negocio” solo lo podrá ver para crear esa solicitud este grupo indicado	Básica		
33. Debe contar con funcionalidad de auditoría, que permita visualizar fecha, hora, nombre de usuario quien creó el ticket, lo asignó y quién lo cerró o reabrió.	Básica		



Ministerio de Hacienda

"Año del Fomento de las Exportaciones"

Funcionalidad	Básica ó Complementaria	Cumple/no cumple	Referencia documental
34. Debe permitir parametrización de calendario indicando horas laborables, días festivos, fines de semana.	Básica		
35. Debe permitir parametrizar los SLA por tipo de servicio en horas laborables o días calendarios, según el servicio que se trate	Básica		
36. Debe manejar roles distintos por funcionalidades y distinguir de perfiles que pueden solicitar un servicio del perfil que tiene el rol de solucionar o proveer un servicio	Básica		
37. Debe permitir configurar que los perfiles que solucionan o proveen servicios se inhabiliten por vacaciones, licencias. Debe permitir mover esos pendientes a otro usuario o permitir visualizar la cola de solicitudes pendientes	Básica		
38. Las sesiones de conexión remota con los usuarios debe permitir realizarse auditorías, ya sea mediante grabación en un repositorio u otra alternativa técnica.	Complementaria		
39. Debe permitir cierres automáticos si los usuarios finales no cierran los mismos, acorde a un tiempo configurable en la herramienta	Básica		

1.1.1 Configuraciones requeridas

1.1.1.2 Categorías de los Tickets

- Se requiere al momento de crear un ticket en el portal, el usuario final externo a la DAFI solo le aparece la opción de los tipos de servicios que puede solicitar, no tiene que discriminar entre solicitud o incidencia. Esta clasificación se desea se realice posteriormente en el flujo por el equipo de trabajo de Servicios a usuarios.
- Existen categorías de servicios que solo deben ser creadas por usuarios pertenecientes a la DAFI, por ejemplo, Desarrollo de Aplicaciones, Bases de Datos, etc.



Ministerio de Hacienda

"Año del Fomento de las Exportaciones"

Las opciones que deben existir en la aplicación son las siguientes categorías de servicios:

1. Permisos y accesos
2. Soporte Aplicaciones
3. Instalación equipos Tecnológicos
4. Soporte equipos Técnicos
5. Seguridad
6. Desarrollo Aplicaciones
7. Redes, Servidores
8. Base de datos, servidores de aplicaciones
9. Telefonía
10. Portales y Hosting
11. Servicios administrativos

Para cada categoría existe un grupo de servicios y equipos de trabajo que solucionan el ticket creado, cada servicio tiene también un tiempo de solución establecido. Las configuraciones deseadas son:

Servicio	Grupo de trabajo	SLA	Servicio Visualizado por usuarios externos DAFI	Categoría
Actualización de Reportes	Servidores de Aplicación	1d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Actualización de Servidor	Servidores de Aplicación	1d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Actualización o Modificación de Ambiente	Servidores de Aplicación	1d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Administración de Onbase	Servidores de Aplicación	3d	Si	Base de datos, servidores de aplicaciones
Administración de TransDoc	Servidores de Aplicación	3d	Si	Base de datos, servidores de aplicaciones
Colocación de Versión	Servidores de Aplicación Base de datos (si requiere script)	1d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Configuración de Variables de Entornos	Servidores de Aplicación	1d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Copia de Reportes	Servidores de Aplicación	1d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Debug Wildfly	Servidores de Aplicación	1d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones



Ministerio de Hacienda

``Año del Fomento de las Exportaciones''

Servicio	Grupo de trabajo	SLA	Servicio Visualizado por usuarios externos DAFI	Categoría
Error en Reporte SIGEF	Servidores de Aplicación	1d	Si	Soporte de Aplicaciones
Migración de Portales	1.Servidores 2.Base de datos 3.Servidores de Aplicación 4.Redes	3d	No	Portales y Hosting
Creación de Nuevo Ambiente	1.Servidores 2.Base de Datos 3.Servidores de Aplicaciones 4. Redes	3d	No	Redes y Servidores
Configuración de Parámetros de Conexión BD en ambiente	Servidores de Aplicación	1d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Administración de Reglas SIGEF	Servidores de Aplicación	1d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Reinicio de Ambiente	Servidores de Aplicación	1d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Reinicio de Servidores	Servidores de Aplicación	1d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Ejecución de Scripts	Base de Datos	1d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Aplicaciones críticas no disponibles (SIGEF, SIRITE)	Servidores de Aplicación	1 hora max	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Creación de Esquemas de Base de Datos	Base de Datos	3d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Ejecución de Job y Stage BI	Base de Datos	1d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Creación de Nueva Base de Datos	Base de Datos	3d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Permisos de Acceso a Base	Base de Datos	1d	No	Base de datos, servidores de



Ministerio de Hacienda

“Año del Fomento de las Exportaciones”

Servicio	Grupo de trabajo	SLA	Servicio Visualizado por usuarios externos DAFI	Categoría
de Datos				aplicaciones
Refrescamiento de Base de Datos	Base de Datos	3d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Reportes BI	Base de Datos	2d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Restaurar Base de Datos	Base de Datos	3d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Creación de Procesos ETL	Base de Datos	3d	Si	Base de datos, servidores de aplicaciones
Creación o Modificación de Objetos de Base de Datos	Base de Datos	1d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Optimización de Queries	Base de Datos	2d	No	Base de datos, servidores de aplicaciones
Configuración de SFTP	Servidores	2d	Si	Redes, Servidores
Creación de Queries	Desarrollo	3d	Si	Soporte de Aplicaciones
Permisos de Accesos a SFTP	Servidores	1d	Si	Redes, Servidores
Aumento de Espacio a Carpeta Servidor	Servidores	1d	Si	Redes, Servidores
Aumento de Espacio a Carga de Archivo en Portales	Servidores Servidores de Aplicaciones	1d	No	Redes, Servidores
Aumento de Memoria en Portales	Servidores Servidores de aplicaciones	1d	No	Redes, Servidores
Certificado de Seguridad de Portales	Servidores	2d	No	Redes, Servidores
Configuración de Servidor	Servidores	3d	No	Redes, Servidores
Configuración de balanceador	Servidores	2d	No	Redes, Servidores
Creación de Nuevo Servidor	Servidores	2d	No	Redes, Servidores
Publicación de Ambientes o Portales	Servidores	1d	No	Redes, Servidores



Ministerio de Hacienda

“Año del Fomento de las Exportaciones”

Servicio	Grupo de trabajo	SLA	Servicio Visualizado por usuarios externos DAFI	Categoría
Redireccionamiento de Portales	Servidores	1d	No	Redes, Servidores
Restaurar Archivos y/o carpetas	Servidores	2d	Si	Redes, Servidores
Backup de Archivos y/o Carpetas	Servidores	1d	Si	Redes, Servidores
Balanceo de Ambientes	Redes	1d	No	Redes, Servidores
Configuraciones del Call Manager	Telefonía	2d	No	Telefonía
Creación de Accesos a VPN – Cliente Interno	Redes (VPN Client Access)	3d	Si	Redes, Servidores
Creación de Accesos a VPN – Externo	Redes (VPN Site to Site)	7d	Si	Redes, Servidores
Habilitar Punto de Red	Redes	2d	Si	Redes, Servidores
Hacer Cable de Red	Redes	1d	Si	Redes, Servidores
Permisos de Acceso a Redes	Redes	1d	Si	Redes, Servidores
Permisos de Accesos a Ambientes	Redes Seguridad	1d	Si	Permisos y accesos
Red Interna sin conexión	Servicio a Usuario (1er nivel) Soporte técnico (2do nivel) Redes (3er nivel)	1d	Si	Redes, Servidores
Teléfono IP sin conexión	Servicio a Usuario (1er nivel) Soporte Técnico (2do nivel) Telefonía (3er nivel) Redes (4to nivel)	1d	Si	Telefonía



Ministerio de Hacienda

"Año del Fomento de las Exportaciones"

Servicio	Grupo de trabajo	SLA	Servicio Visualizado por usuarios externos DAFI	Categoría
Verificación de Punto de Red	Servicio a Usuarios (1er nivel) Soporte Técnico (2do nivel) Redes (3er nivel)	1d	Si	Redes, Servidores
Confección y/o Reemplazo de Carnet de Empleados	Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal, RRHH	2d	Si	Permisos y accesos
Confección y/o Reemplazo de Tarjetas de Accesos a Empleados	Seguridad Física	3d	Si	Seguridad
Permiso de Accesos o Revocación de Accesos a Áreas	Seguridad Física	3d	Si	Permisos y accesos
Creación o Revocación de Huellas Biométricas	Seguridad Física	3d	Si	Seguridad
Instalación o Reparación de Sistemas de Accesos	Seguridad Física	5d	Si	Seguridad
Generación de Reporte de Acceso a Áreas	Seguridad Física	3d	Si	Seguridad
Generación de Reporte de Asistencias	Seguridad Física	3d	Recursos Humanos	Seguridad
Inclusión nuevos empleados	Soporte Técnico Redes Seguridad Lógica (incluye creación de usuario en el dominio) Seguridad Física	4d	Si	Servicios Administrativos



Ministerio de Hacienda

``Año del Fomento de las Exportaciones''

Servicio	Grupo de trabajo	SLA	Servicio Visualizado por usuarios externos DAFI	Categoría
Creación de Email	Seguridad	1d	Si	Seguridad
Creación de Repositorio o Carpeta Compartida	Seguridad	2d	Si	Seguridad
Revocación de Usuarios del Dominio	Seguridad	1d	Si	Seguridad
Creación o Renovación de Certificado Digital de Acceso al sistema	Seguridad	1d	Si	Seguridad
Permisos de Accesos a Carpeta Compartida	Seguridad	1d	Si	Permisos y accesos
Permisos de Accesos a Internet	Seguridad	1d	Si	Permisos y accesos
Permisos de Accesos al Dominio	Seguridad	1d	Si	Permisos y accesos
Permisos de Accesos a WIFI	Seguridad	1d	Si	Permisos y accesos
Reinicio de Contraseña de Email	Seguridad	1d	Si	Seguridad
Reinicio de Contraseña de Usuario Dominio	Seguridad	1d	Si	Seguridad
Verificación de Emails – bloqueos	Seguridad	2d	Si	Seguridad
Verificaciones del Antivirus	Seguridad	2d	Si	Seguridad
Asistencia de Audiovisuales	Soporte Técnico	1d	Si	Seguridad
Permisos y roles de Acceso a Aplicaciones	Administración acceso a Aplicaciones	2d	Si	Permisos y accesos
Asistencia de Escáner	Soporte Técnico	1d	Si	Soporte equipos Técnicos
Asistencia de Impresora y/o Multifuncionales	Soporte Técnico	1d	Si	Soporte equipos Técnicos
Instalación y/o actualización de Aplicación y periféricos	Soporte Técnico	2d	Si	Soporte equipos Técnicos
Reemplazo Tóner	Soporte Técnico	1d	Si	Soporte equipos Técnicos
Asignación e instalación de Equipos	Soporte Técnico	2d	Si	Instalación equipos Tecnológicos



Ministerio de Hacienda

"Año del Fomento de las Exportaciones"

Servicio	Grupo de trabajo	SLA	Servicio Visualizado por usuarios externos DAFI	Categoría
Préstamo de Equipos	Soporte Técnico	1d	Si	Instalación equipos Tecnológicos
Traslado o Movimiento de Equipos	Soporte Técnico	1d	Si	Instalación equipos Tecnológicos
Asistencia a Problemas en Equipos	Soporte Técnico	1d	Si	Soporte equipos Técnicos
Asignación de Flotas Telefónicas (celulares)	Telefonía	10d	Si	Telefonía
Consulta o Reporte de Histórico de Llamadas a Call Center	Telefonía	2d	Si	Telefonía
Internet Móvil	Telefonía	2d	Si	Telefonía
Creación o Revocación de Licencias Cisco Call Center	Telefonía	2d	Si	Telefonía
Teléfono IP (Línea Telefónica no funcionando)	Telefonía	2d	Si	Telefonía
Creación o Revocación de Usuarios Cisco Call Center	Telefonía	2d	Si	Telefonía
Asistencia servicios internos MH	Servicios a Usuarios (1er nivel) Administración de Incidentes/Analista de Negocios (2do nivel)	20 sec	Si	Soporte Aplicaciones
Incidencia aplicativos	Servicios a Usuarios (1er nivel) Administración de Incidentes/Analista de Negocios (2do nivel) Desarrollo (3er nivel)	4d	No	Soporte Aplicaciones
Carnets de Empleados /	Seguridad Física	2d	Solo puede ser	Servicios Administrativos



Ministerio de Hacienda

``Año del Fomento de las Exportaciones''

Servicio	Grupo de trabajo	SLA	Servicio Visualizado por usuarios externos DAFI	Categoría
Consultores			creado por Recursos Humanos	

Se requiere dos tipos de creación de tickets:

- Incidencia: para reportar problemas, anomalías con el servicio previamente instalado. Asociado normalmente averías de lo instalado.
- Solicitudes: para requerir nuevos servicios, cambios de configuración de un servicio instalado.

Esta clasificación se tomará automáticamente para los siguientes servicios:

Servicio	Tipo de ticket
Actualización de Reportes	Solicitud
Actualización de Servidor	Solicitud
Actualización o Modificación de Ambiente	Solicitud
Administración de Onbase	Solicitud
Administración de TransDoc	Solicitud
Colocación de Versión	Solicitud
Configuración de Variables de Entornos	Solicitud
Copia de Reportes	Solicitud
Debug Wildfly	Solicitud
Error en Reporte SIGEF	Incidente
Migración de Portales	Solicitud
Creación de Nuevo Ambiente	Solicitud
Configuración de Parámetros de Conexión BD en ambiente	Solicitud
Administración de Reglas SIGEF	Solicitud
Reinicio de Ambiente	Incidente por default /solicitud
Reinicio de Servidores	Incidente por default /solicitud
Ejecución de Scripts	Incidente por default /solicitud
Aplicaciones críticas no disponibles (SIGEF, SIRITE)	Incidente
Creación de Esquemas de Base de Datos	Solicitud
Ejecución de Job y Stage BI	Solicitud
Creación de Nueva Base de Datos	Solicitud



Ministerio de Hacienda

"Año del Fomento de las Exportaciones"

Servicio	Tipo de ticket
Permisos de Acceso a Base de Datos	Solicitud
Refrescamiento de Base de Datos	Solicitud por default / incidentes
Reportes BI	Incidente/solicitud
Restaurar Base de Datos	Incidente
Creación de Procesos ETL	Solicitud
Creación o Modificación de Objetos de Base de Datos	Incidente/solicitud
Optimización de Queries	Incidente
Creación de Queries	Solicitud
Configuración de SFTP	Solicitud
Permisos de Accesos a SFTP	Solicitud
Aumento de Espacio a Carpeta Servidor	Incidente por default/ Solicitud
Aumento de Espacio a Carga de Archivo en Portales	Incidente por default/ Solicitud
Aumento de Memoria en Portales	Incidente por default/ Solicitud
Certificado de Seguridad de Portales	Solicitud
Configuración de Servidor	Solicitud
Configuración de balanceador	Solicitud
Creación de Nuevo Servidor	Solicitud
Publicación de Ambientes o Portales	Solicitud
Redireccionamiento de Portales	Solicitud por default / incidente
Restaurar Archivos y/o carpetas	Incidente
Backup de Archivos y/o Carpetas	Incidente/solicitud
Balanceo de Ambientes	Incidente por default /solicitud
Configuraciones del Call Manager	Solicitud
Creación de Accesos a VPN – Cliente Interno	Solicitud
Creación de Accesos a VPN – Externo	Solicitud
Habilitar Punto de Red	Solicitud
Hacer Cable de Red	Solicitud
Permisos de Acceso a Redes	Solicitud
Permisos de Accesos a Ambientes	Solicitud
Red Interna sin conexión	Incidente
Teléfono IP sin conexión	Incidente
Verificación de Punto de Red	Incidente
Confección y/o Reemplazo de Carnet de Empleados	Solicitud
Confección y/o Reemplazo de Tarjetas de Accesos a Empleados	Solicitud



Ministerio de Hacienda

``Año del Fomento de las Exportaciones''

Servicio	Tipo de ticket
Permiso de Accesos o Revocación de Accesos a Áreas	Solicitud
Creación o Revocación de Huellas Biométricas	Solicitud
Instalación o Reparación de Sistemas de Accesos	Incidente/solicitud
Generación de Reporte de Acceso a Áreas	Solicitud
Generación de Reporte de Asistencias	Solicitud
Inclusión nuevos empleados	Solicitud
Creación de Email	Solicitud
Creación de Repositorio o Carpeta Compartida	Solicitud
Revocación de Usuarios del Dominio	Solicitud
Creación o Renovación de Certificado Digital de Acceso a sistema	Solicitud
Permisos de Accesos a Carpeta Compartida	Solicitud
Permisos de Accesos a Internet	Solicitud
Permisos de Accesos al Dominio	Solicitud
Permisos de Accesos a WIFI	Solicitud
Reinicio de Contraseña de Email	Solicitud
Reinicio de Contraseña de Usuario Dominio	Solicitud
Verificación de Emails - bloqueos	Solicitud
Verificaciones del Antivirus	Incidente
Asistencia de Audiovisuales	Solicitud / Incidencia
Permisos y roles de Acceso a Aplicaciones	Solicitud
Asistencia de Escáner	Solicitud / Incidencia
Asistencia de Impresora y/o Multifuncionales	Solicitud / Incidencia
Instalación y/o actualización de Aplicación y periféricos	Solicitud
Reemplazo Tóner	Solicitud
Asignación e instalación de Equipos	Solicitud
Préstamo de Equipos	Solicitud
Traslado o Movimiento de Equipos	Solicitud
Asistencia a Problemas en Equipos	Incidente
Asignación de Flotas Telefónicas (celulares)	Solicitud
Consulta o Reporte de Histórico de Llamadas a Call Center	Solicitud
Internet Móvil	Solicitud
Creación o Revocación de Licencias Cisco Call Center	Solicitud
Teléfono IP (Línea Telefónica no funcionando)	Incidente
Creación o Revocación de Usuarios Cisco Call Center	Solicitud
Asistencia servicios internos MH	Incidente
Incidencia aplicativos	Incidente
Carnets de Empleados / Consultores	Solicitud



Ministerio de Hacienda

"Año del Fomento de las Exportaciones"

Los grupos de trabajo que recibirán los tickets son:

Grupo de trabajo	Area
Servidores de Aplicación	Operaciones TIC
Base de datos	Operaciones TIC
Servidores	Operaciones TIC
Redes	Operaciones TIC
Telefonía	Operaciones TIC
Seguridad	Operaciones TIC
Soporte técnico	Operaciones TIC
Administración acceso a Aplicaciones	Servicios SIAFE
Administración de Incidentes	Servicios SIAFE
Desarrollo	Sostenibilidad de Aplicaciones
Servicio a Usuario	Servicios SIAFE

1.1.1.3 Formularios

Los formularios deben contener las siguientes informaciones o campos:

1. Número de ticket: numeración automática controlada por el sistema.
2. Usuario creador.
3. Fecha y hora de la creación.
4. Categoría servicio solicitado: drop down de valores explicado en categoría de servicios.
5. Servicio solicitado: drop down de valores asociado a la categoría solicitada.
6. Tipo de ticket: incidente o solicitud.
7. Descripción del servicio solicitado: campo para que el usuario escriba cualquier comentario
8. Grupo asignado (dependiendo del tipo de servicio solicitado).
9. SLA asignado a ese tipo de servicio.
10. Departamento del usuario creador: se pone automático al seleccionar el usuario creador.
11. Fecha de cierre (se llena automáticamente una vez se complete el ticket).
12. Estatus del ticket.
13. Fecha de estatus.
14. Usuario cerró ticket.
15. Fecha aceptación cierre por usuario creador.
16. Notas de cierre por el usuario creador.
17. Resultado encuesta satisfacción con cierre (estrellas). Solo se puede llenar una vez completado el formulario.
18. Nivel de autorización: es un valor: aprobado / rechazado.
19. Usuario autorizador, cuando aplique.
20. Opción de reabrir ticket si usuario creador no acepta cierre.



Ministerio de Hacienda

"Año del Fomento de las Exportaciones"

Para solicitudes o incidentes de Soporte Equipos Técnicos e Instalación Equipos Tecnológicos, adicional debe tener los siguientes campos:

1. Ubicación física del equipo a instalar o reparar.
2. Horario de visita para reparar o instalar.

Pestaña de detalle solución

1. Descripción de la solución.
2. Causa del problema (para incidentes).
3. Tipo de diagnóstico: Será un drop down con los siguientes posibles valores:
 - a. Falta de entrenamiento.
 - b. Problemas funcionalidad aplicación (reportes, configuraciones, aplicaciones).
 - c. Fallos equipos tecnológicos.
 - d. Fallos post implementación mejoras sistemas.
4. Usuario solucionó ticket.
5. Grabar solución en base de datos de conocimiento: Si / No
6. Flujo de proceso, deptos. para solución del ticket.
7. Prioridad asignada.

Pestaña de auditoría

1. Historial de Usuario que modificó el ticket
2. Qué cambios se hizo en el ticket.
3. Fecha y hora de quién modificó el ticket

1.1.1.4 MANEJO DE ESTATUS

Los estatus que se deben manejar son:

- Creado: al momento de su creación.
- En Proceso: una vez se asigna a un grupo.
- Completado: El incidente o solicitud se trabajaron y completaron satisfactoriamente.
- Desestimado: el incidente o solicitud no procederá para completarse satisfactoriamente.
- Reabierto: para los tickets que el usuario no acepta como completado y desea reabrir.

1.1.1.5 FLUJO DE PROCESOS

Los siguientes servicios requieren flujo de proceso:

Servicio	Grupos que solucionan	Tipo de flujo
----------	-----------------------	---------------



Ministerio de Hacienda

“Año del Fomento de las Exportaciones”

Servicio	Grupos que solucionan	Tipo de flujo
Colocación de Versión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servidores de Aplicación 2. Base de datos 	Secuencial. Solo se enruta a BD si requiere de Script
Migración de Portales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servidores 2. Base de datos 3. Servidores de Aplicación 4. Redes 	Secuencial en el orden descrito
Creación de Nuevo Ambiente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servidores 2. Base de datos 3. Servidores de Aplicación 4. Redes 	Secuencial en el orden descrito
Aumento de Espacio a Carga de Archivo en Portales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servidores 2. Servidores de Aplicaciones 	Secuencial en el orden descrito
Aumento de Memoria en Portales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servidores 2. Servidores de aplicaciones 	Secuencial en el orden descrito
Permisos de Accesos a Ambientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Redes 2. Seguridad 	Secuencial en el orden descrito
Red Interna sin conexión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio a Usuario 2. Soporte técnico 3. Redes 	Secuencial en el orden descrito
Teléfono IP sin conexión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio a Usuario 2. Soporte Técnico 3. Telefonía 4. Redes 	Secuencial en el orden descrito
Verificación de Punto de Red	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio a Usuarios 2. Soporte Técnico 3. Redes 	Secuencial en el orden descrito
Inclusión nuevos empleados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Soporte Técnico 2. Redes 3. Seguridad 	Secuencial en el orden descrito
Asistencia servicios internos MH	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios a Usuarios 2. Administración de Incidentes/Analista de Negocios 3. Desarrollo 	
Incidencia aplicativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios a Usuarios 2. Administración de Incidentes/Analista de Negocios 3. Desarrollo 	



Ministerio de Hacienda

"Año del Fomento de las Exportaciones"

1.2 REQUERIMIENTOS NO-FUNCIONALES

1.2.1 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS DESARROLLOS

La propiedad intelectual de los desarrollos realizados para cumplir con los requerimientos del Ministerio de Hacienda será exclusiva del Ministerio de Hacienda.

No será permitido hacer uso de todo o parte del desarrollo para las funcionalidades requeridas por el Ministerio de Hacienda, para ofrecerlo a otras instituciones, ya sea dentro o fuera de la República Dominicana.

1.2.2 CAPACITACIÓN

1.2.2.1 Capacitación

El oferente deberá proporcionar capacitación para el personal del Ministerio de Hacienda, en las oficinas del Ministerio de Hacienda sobre la configuración, uso y el funcionamiento de la solución, y deberá proporcionar un manual técnico y de uso del Portal de Help Desk.

1.2.2.2 Idioma

El oferente deberá proporcionar toda la capacitación y documentación en español.

1.2.3 ACOMPAÑAMIENTO Y PUESTA EN PRODUCCIÓN

1.2.3.1 PRUEBAS Y CERTIFICACIÓN

El oferente deberá proveer un acompañamiento en la realización de las pruebas de calidad sobre la solución y certificación para puesta en producción.

1.2.3.2 PUESTA EN PRODUCCIÓN

El oferente deberá incluir en su propuesta la configuración e implementación en el ambiente de producción del Ministerio de Hacienda.

1.2.3.3 SOPORTE POSTPRODUCCIÓN

El oferente deberá incluir un soporte a modo de garantía por tres (3) meses posteriores a la puesta en producción, para cubrir cualquier falla o requerimiento de apoyo relacionado con el alcance de la solución implementada.



Ministerio de Hacienda

"Año del Fomento de las Exportaciones"

1.2.4 PLAN DE TRABAJO

El oferente deberá incluir un plan de trabajo, que deberá incluir una descripción, como mínimo de:

- Fases del trabajo.
- Actividades que realizará por cada fase.
- Responsables por cada fase.
- Tiempo de realización de cada fase.
- Resultados esperados de cada fase.

1.2.5 EQUIPO DE TRABAJO

El oferente deberá proponer un equipo de trabajo como parte de su oferta técnica y deberá describir, como mínimo:

- Estructura jerárquica propuesta para la realización y supervisión del proyecto.
- Perfil de los miembros del equipo de trabajo.
- Nivel educativo y certificaciones de los miembros del equipo de trabajo.
- Rol de cada miembro del equipo para el proyecto.
- Experiencia relevante para los requerimientos y expectativas del Ministerio de Hacienda.

1.2.6 ENFOQUE METODOLÓGICO

Se requiere que el oferente describa en detalle el enfoque metodológico que utilizará su empresa para este proyecto, incluyendo los siguientes aspectos, sin ser limitativos:

- Propuesta gráfica y conceptual.
- Alineación con los objetivos del pliego.
- Mantenibilidad técnica.
- Metodología de implementación.
- Valor agregado de la propuesta.

1.2.7 TIEMPO TOTAL DE IMPLEMENTACIÓN

El oferente deberá presentar el tiempo total de implementación basados en el alcance total de los requerimientos del pliego y de su plan de trabajo.

2. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

La Recepción de Propuestas se realizara desde el **jueves 17 de octubre de 2019** del día indicado en el Cronograma del procedimiento.

La oferta podrá ser enviada vía correo electrónico a: jufernandez@hacienda.gov.do



Ministerio de Hacienda

"Año del Fomento de las Exportaciones"

Una vez pasada la hora establecida para la recepción de cotizaciones de los Oferentes/Proponentes, no se aceptará la presentación de nuevas propuestas.

3. CONDICIONES DE PAGO

La Entidad Contratante establece de siguiente modalidad de pago:

1. **Anticipo:** El veinte por ciento (20%) del precio del Contrato, se pagará dentro de los treinta (30) días siguientes a la entrega de la garantía de buen del anticipo;*
2. **Al entregar los bienes:** El ochenta por ciento (80%) del precio del Contrato, se pagará dentro de los treinta (30) días siguientes a ser aceptados los bienes y servicios como libres de error y descritos en la sección 1.1 y 1.2 con sus sub-numerales por el equipo especializado del Ministerio de Hacienda libres de error.

*La garantía de buen uso de anticipo deberá ser constituida por el equivalente al monto que reciba el adjudicatario, conforme a lo establecido en el artículo 112 del Decreto No. 543-12, de fecha 6 de septiembre de 2012, Reglamento de Aplicación de la Ley No. 340-06 y sus modificaciones.

4. MONEDA DE LA OFERTA

El precio en la Oferta deberá estar expresado en moneda nacional, (Pesos Dominicanos, RD\$).

5. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR:

A. Documentación Legal:

1. Formulario de Presentación de Oferta (**SNCC.F.034**);
2. Formulario de Información sobre el Oferente (**SNCC.F.042**);
3. Copia de los Estatutos Sociales del oferente participante, en caso de ser un oferente constituido bajo las leyes de la República Dominicana los indicados Estatutos deberán estar conforme a la Ley núm. 479-08, de fecha 11 de diciembre de 2008, sobre las Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada y sus modificaciones;
4. Copia legible, vigente y actualizada del Certificado de Registro Mercantil o equivalente del oferente, donde conste que se dedica(n) a la actividad comercial del ámbito de la licitación.;
5. Copia de la última Acta de Asamblea y Nómina de Presencia del oferente;
6. Constancia de inscripción en el Registro de Proveedores del Estado (RPE) en donde el oferente acredite su inscripción en un rubro de la actividad comercial requerida para participar en esta licitación. En el caso de un oferente extranjero, no necesitará estar registrado en el RPE, salvo el caso de que se encuentre domiciliado en la República



Ministerio de Hacienda

``Año del Fomento de las Exportaciones''

Dominicana. Sin embargo, si resulta adjudicatario, previa suscripción del contrato, deberá obtener y depositar el registro correspondiente, según lo establecido en los artículos del 21 al 25 del Decreto núm. 543-12, de fecha 6 de septiembre de 2012, sobre el Reglamento de aplicación de la precitada Ley núm. 340-06;

El Registro de Proveedores del Estado (RPE) deberá estar actualizado conforme lo establece el artículo 19 del Decreto núm. 543-12, de fecha 6 de septiembre de 2012, sobre el Reglamento de aplicación de la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones, así como la Resolución núm. 14-2015, de fecha 27 de enero de 2015, dictada por la Dirección General de Contrataciones Públicas;

7. El oferente nacional o extranjero, aún se encuentre inscrito en el Registro de Proveedores del Estado (RPE), deberá presentar una (1) declaración simple en original, en las que se haga constar lo siguiente:
 - a) Que el oferente no se encuentra afectado por las prohibiciones establecidas en el artículo 14 de la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
 - b) Que el oferente tiene o no juicios con el Estado Dominicano o sus entidades del Gobierno Central, de las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no Financieras, y de las Instituciones Públicas de la Seguridad Social.

El oferente deberá utilizar el modelo de declaración simple que dispone la Dirección General de Contrataciones Públicas, para estos fines;

8. Certificación actualizada y legible de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) o en su defecto del organismo que en el país de origen del Oferente (si éste no se encuentra domiciliado y/o legalmente representado en la República Dominicana) sea el que determine que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones fiscales;
9. Certificación de pago de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) del oferente. En el caso de un oferente extranjero, este requisito sólo aplicará cuando dicho oferente se encuentre domiciliado y/o legalmente representado en la República Dominicana;
10. Poder de Representación otorgado ante Notario Público Nacional o copia del Acta de la Asamblea del Consejo de Administración o de la Asamblea General de Accionistas u Socios, según sea el caso. Si la sociedad comercial participante está representada por su Presidente o Gerente, y siempre y cuando los Estatutos Sociales le otorguen el Poder de Representación de la sociedad, no es necesario presentar este requerimiento;
11. Copia legible y vigente de la Cédula de Identidad y Electoral del Representante Legal. En caso de ser extranjero con residencia, depositará copia legible y vigente de la Cédula de Identidad o Pasaporte si no reside en el país.

B. Documentación Financiera:

- a. Estados Financieros de los **dos (2)** últimos ejercicios contables consecutivos. Años 2016 y 2017.

C. Documentación Técnica:



Ministerio de Hacienda

“Año del Fomento de las Exportaciones”

- a. Oferta Técnica (conforme a las especificaciones técnicas suministradas en los acápites 1.1 y 1.2 de este Documento)
- b. Autorización del Fabricante y/o Representante en los casos de que los Bienes o Servicios no sean fabricados por el Oferente **(SNCC.F.047)**.

1. ADJUDICACION

La adjudicación se hará a favor del Oferente CONCENTRA siempre y cuando cumpla con las especificaciones técnicas requeridas.

2. CONTRATO

La vigencia del Contrato será a partir de la fecha de la suscripción del mismo y hasta su fiel cumplimiento, de conformidad con el periodo de entrega solicitado.

El Proponente deberá realizar la entrega de **manera inmediata**, el día siguiente de la recepción de la orden de compras.