



Ministerio de Hacienda
"Año de la Innovación y la Competitividad"

INFORME TECNICO

Santo Domingo, D.N.
1 de Octubre, 2019

El presente informe resume aspectos importantes a considerar sobre la necesidad de la Adquisición e implementación de Herramienta Help Desk.

ANTECEDENTES

Sysaid es una solución integrada para gestión de servicios de TI efectiva alineada con ITIL, la cual incluye un módulo de gestión de incidentes y de solicitudes de servicio, además de otras capacidades centrales tales como gestión de problemas y gestión de cambios.

La solución en cuestión fue adquirida para usos del PAFI como herramienta para la gestión de servicio, Mesa de Ayuda y seguimiento de proyectos en el 2014.

Actualmente, Sysaid es la herramienta utilizada para gestionar las solicitudes de servicio del SIAFE, tanto a lo interno de la DAFI, como desde los órganos rectores del Ministerio de Hacienda.

En lo que va del año se han generado 1647 solicitudes, de las cuales: 243 son cambios, 542 incidentes, 892 solicitudes.

NECESIDAD ACTUAL

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



Ministerio de Hacienda
"Año de la Innovación y la Competitividad"

INFORME TECNICO

satisfactoria, en tiempo y calidad, a las distintas necesidades del Ministerio de Hacienda y sus dependencias.

Dentro de las actividades que se ejecutaran se encuentran:

- 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.

RECOMENDACIONES

Visto lo expuesto anteriormente, recomendamos que esta adquisición se realice con el oferente CONCENTRA en vista de que el mismo es suplidor único en República Dominicana a vender los servicios en la plataforma Sysaid.

Atentamente,

Héctor Yépez

Encargado Planificación y Proyectos
Dirección de Administración
Financiera Integrada (DAFI)

Nadia Victoria

Consultor Externo - Dirección de
Administración Financiera Integrada
(DAFI)