		•	•000				×
0	Superintenden de Electricidad	rcia FORMULA	ARIO DE SOI	LICITUD	DE COM	PRAS	
					,		
Pro	ogramática: 5139-01-0001				Fecha o	le solicitud:	29 de Septiembre de 2022
No.	pedido:	216	Área	solicitante:	DIRECC INFORM	TIÓN DE TECNOLO IACIÓN Y COMUN	GÍA DE LA ICACIÓN
	a compra fue planificada en el						
Cóo	digo y producto POA: 622010)-Garantizar el cumplimi	ento de todos los l	Planes institu	cionales as	ignados a la Direcció	n al 31 de diciembre del 2022
Pri	oridad: 1			Fec	ha requeri	da estimada:	29 de Octubre de 2022
Jus	tificación de la solicitud:	La Superintendencia de Electr mediante el cual se resuelvan con un estándar adoptado por	y/o canalicen sus neces	ementar un sistem sidades relativas a	na de mesa de al uso de recur	ayuda para proveer a los u rsos y servicios de plataforr	suarios un punto único de contacto nas tecnológicas, siempre de acuerdo
No.	Bien o servicio	Especificaciones	Cuenta presupuestaria	Código catálogo de bienes y servicios (CBS)	Cant.	Precio unitario	Presupuesto
1	Servicios para suministro, instalación, configuración y puesta en Marcha de sistema de mesa de ayuda	Los informes y especificaciones técnicas de este proceso se encuentran adjuntos a este requerimiento.	2.2.8.7.05	80101507	1	RD\$ 5,000,000.	RD\$ 5,000,000.00
						TOTA	RD\$ 5,000,000.00
		CINCO	MILLONES F	PESOS CO	N 00/10	00	



DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

Superintendencia de Electricidad DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Santo Domingo, R.D.

Armidis Del Pilar Henriquez De Awad

Aprobado

Director (a) Administrativo Financiera

Superintendencia de Electricidad

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Confirmado
Santo Domingo, R.D
Compras y Contrataciones

Ivan Gabriel Ortiz Drullard

Solicitado Director (a) o Gerente Staff

Superintendencia de Electricidad

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION

Santo Domingo, R.D.

Superintendencia de Electricidad

DEPARTAMENTO DE PLANFIÇACIÓN X DESARROLLO Santo Domingo, R.D.

Larry Lebron Gomez

Validado Planificación y Desarrollo



PROYECTO:

SISTEMA DE MESA DE AYUDA

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS



1 10

1.	Intr	oducción	. 3
	1.1	Propósito del documento	.3
	1.2	Criterios de selección	.3
2.	Alco	ance del proyecto	. 4
	2.1 Ent	tregables del proyecto	4
3.		uerimientos preliminares	
	3.1 Ca	lificación del proveedor	4
	3.3 Cro	onograma	5
		rantía	
		querimientos técnicos - Sistema de Mesa de Ayuda	
4.		luación de la propuesta técnica	

1. Introducción

La Superintendencia de Electricidad (SIE) es el ente regulador del subsector eléctrico dominicano. Tiene la obligación de fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la normativa técnica aplicables al subsector, en relación con el desarrollo de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de electricidad. Así mismo es responsable de establecer las tarifas y peajes sujetos a regulación de precios.

Por su lado la oficina de Protección al Consumidor de electricidad (Protecom), fue creada por la Ley 125-01, artículo 121, de fecha 26 de julio del 2001. Tiene como función atender y dirimir sobre los reclamos de los consumidores de servicio público frente a las facturaciones, mala calidad de los servicios o cualquier queja motivada por exceso o actuaciones indebidas de las empresas distribuidoras de electricidad.

Protecom es una dependencia de la Superintendencia de Electricidad.

1.1 Propósito del documento

Actualmente la Superintendencia de Electricidad (SIE) se encuentra en la necesidad de implementar un sistema de mesa de ayuda que les permita a los equipos internos de soporte administrar, organizar, automatizar, responder e informar sobre las preguntas y soluciones de los empleados.

Como parte de los planes de aumentar el nivel de servicio interno, reducir costos y mejorar sus controles, la SIE desea solicitar propuestas de empresas de software para la adquisición e implementación de un software de mesa de ayuda (Help Desk) que permita automatizar y eficientizar el proceso de resolución de problemas mediante un sistema de tickets.

La SIE ya cuenta con los procesos de ITIL diseñados, el Oferente debe validarlos y configurarlos con la herramienta. El proyecto seguirá una base de diseño e implementación llave en mano e incluirá el diseño completo, configuración, integración, capacitación y puesta en servicio de todos los módulos adquiridos, de acuerdo con el alcance definido.

El diseño e implementación deben ser específicamente para los requerimientos funcionales y de negocio definidos en este documento

1.2 Criterios de selección

El oferente será seleccionado en función de un equilibrio entre capacidades técnicas y viabilidad comercial de su oferta.

y

2. Alcance del proyecto

La Superintendencia de Electricidad quiere implementar un sistema de Mesa de Ayuda incluyendo los siguientes requerimientos generales:

- 1. La solución debe proveer funcionalidades para el proceso de resolución de problemas, registro de incidentes y solicitudes de TI mediante un sistema de tickets.
- 2. Se debe proveer el licenciamiento para 6 usuarios de la Mesa de Servicios (Soporte Técnico).
- 3. Cantidad de usuarios finales ilimitados.
- 4. Debe gestionar al menos 900 equipos activos.
- La solución propuesta debe estar disponible en la nube y ser entregada bajo un modelo de Software como Servicio (SaaS, por sus siglas en inglés) por un periodo de 12 meses.
- El Oferente debe validar los procesos de ITIL existentes e implementarlos con la herramienta.

2.1 Entregables del proyecto

Los siguientes son los entregables claves que se recibirán como parte de los servicios ofrecidos, los cuales deben ser formalmente revisados y aceptados. Al comenzar cada fase del proyecto, se definirán en conjunto los criterios de aceptación para cada entregable.

- Itinerario Plan del Proyecto.
- Documento de Alcance.
- Documento de Requerimientos Funcionales.
- Casos de Pruebas Internas.
- Capacitación usuarios técnicos y finales.
- Manual Técnico y de Usuarios.
- Documento de Cierre.
- Documento del Plan de Soporte y acuerdo de cumplimiento. En el cual contemple el detalle de las acciones que están bajo su responsabilidad, para garantizar su correcto funcionamiento y la continuidad de los servicios de la SIE. Además, debe especificar el modo de respuesta a incidentes que se reporte desde la organización y los tiempos de respuesta para brindar la solución.

3. Requerimientos preliminares

3.1 Calificación del proveedor

El Oferente debe demostrar la capacidad de proporcionar un producto de reconocido éxito y de alta calidad. El Oferente debe cumplir los requisitos siguientes:

100

- El Fabricante de la solución ofertada debe tener capacidades para Investigación y Desarrollo (I+D) de software para asegurar un seguimiento continuo de los productos.
- El Oferente debe ser un canal autorizado de parte del fabricante de la solución ofertada o poseer la propiedad intelectual del producto.
- Se prefiere que El Oferente sea una empresa con antecedentes de TIC o un profundo conocimiento de las TIC.
- Es responsabilidad del proveedor, en caso de que utilice soluciones de tercero, mantener la evolución de su sistema en consonancia con el mismo. Esto aplica para dependencia de base de datos y dependencia de componentes de softwares.
- Es responsabilidad del proveedor garantizar readaptaciones en sus sistemas, que una vez integrado con el ecosistema de la SIE, pueda ser resiliente ante cambios de los sistemas internos de la institución.

3.2 Experiencia del proveedor

- El Oferente debe proporcionar referencia de al menos tres proyectos previos de implementaciones de soluciones de Mesa de Ayuda.
- Experiencia especifica por lo menos tres proyectos de implementación de mejoras utilizando ITIL.
- Casos de éxito:
 - El Oferente debe tener un mínimo de tres implementaciones de sistemas de Mesa de Ayuda desplegadas y en producción.
 - Se prefiere que El Oferente sea una empresa con experiencia en ITIL.
- Equipo de trabajo:
 - El Oferente debe tener un equipo de Consultores certificados en la solución ofertada y con experiencia en la gestión de proyectos.
 - Se preferirán los Oferentes cuyo personal tenga experiencia en el diseño e implementación de soluciones de Mesa de Ayuda e ITIL.
 - Formación Académica y Experiencia del Personal Asignado (por lo menos uno de los consultores debe ser ITIL EXPERT).

3.3 Cronograma

W

- El Oferente deberá proveer el Cronograma de Implementación del Proyecto, incluyendo y la lógica de la metodología en respuesta a los términos de referencia.
 - a) Análisis
 - b) Diseño
 - c) Configuración
 - d) Pruebas
 - e) Implementación
 - f) Gerencia del proyecto
- El Plan de Proyecto debe contener como mínimo:
 - a) Objetivos del Proyecto: General y Específicos.
 - b) Alcance del Proyecto: lo incluido y no incluido.
 - c) Requisitos y condicionantes: previos, técnicos y otros.
 - d) Factores Claves de Éxito.
 - e) Plan de Organización: organigrama y funciones, protocolo de comunicación, mecanismos de seguimiento y control
 - f) Procedimientos aplicables al proyecto: cambios de alcance, resolución de conflictos, aceptación de entregables
 - g) Plan de Pruebas: procedimiento y alcance
 - h) Plan detallado de actividades (Diagrama de Gantt y Ruta Critica): socializar inquietudes sobre duración de las tareas y posibilidad de entregas parciales.
 - i) Personal que gerencie el proyecto debe poseer experiencia o certificado preferiblemente en metodologías de manejo de proyecto
 - j) Riesgos relacionados al proyecto, que pueden afectar su ejecución o cumplimiento con la planificación, en base a la experiencia y los controles planteados que se deben tener en cuenta.

3.4 Garantía

El Oferente deberá proporcionar soporte y garantías del fabricante para la solución ofertada y todos sus módulos, y asegurar que los soportes y garantías de los fabricantes sean válidas hasta el final del Período de Responsabilidad por Defectos después de finalizar el proyecto o según se identifica a continuación:

Garantía Sistema Mesa de Ayuda

Tipo	Comenzando desde	Duración
Soporte y garantías del fabricante	Salida a producción	12 meses
Soporte del canal (Partner)	Salida a producción	12 meses



Soporte posproducción y garantía de los trabajos realizados Finalización práctica 3 meses

3.5 Requerimientos técnicos - Sistema de Mesa de Ayuda

REQ	DESCRIPCIÓN		
	La herramienta debe de ser Web y soportar los exploradores:		
1	Microsoft Internet Explorer		
	Mozilla Firefox		
	Google Chrome		
2	La interfaz WEB debe de ser segura utilizando certificados de seguridad.		
3	Registro de Incidentes y solicitudes de TI.		
4	Auto asignación de incidentes y solicitudes según una o más de las siguientes		
	variables tales como:		
	Grupos de Usuarios que requieren.		
	Institución.		
	Departamento.		
	 Categorización de los servicios (incidentes y solicitudes) 		
	 Mediante reglas de Correo Electrónico entrante. 		
	Acuerdo de Servicio		
5	Registro de Actividades dentro de un incidente y/o solicitud		
6	Que posea una aplicación para dispositivos móviles a través de la cual los		
	administradores de la mesa de servicio puedan revisar las solicitudes y		
	modificarlas mediante esta solución.		
7	Generar notificaciones automatizadas al personal de la mesa de ayuda		
8	Generar notificaciones automatizadas para los usuarios finales		
9	Integración con LDAP		
10	Integración con servidores de mensajería		
11	Controles de permisos y restricciones detallados por grupos de personal de		
	mesa de ayuda o por usuarios de mesa de ayuda.		
12	Formularios dinámicos dependiendo del caso que el usuario este reportando o		
	solicitando.		
13	Auto asignación de Prioridades de acuerdo con:		
	Al acuerdo de servicio, a la institución, el departamento y el usuario		
	Al acuerdo de servicio y al grupo de Activos		
	De acuerdo con una Matriz de Prioridades Personalizable.		
14	Parametrizar horas de vencimiento de los servicios solicitados a la mesa de		
	ayuda (incidentes y/o solicitudes) de acuerdo con una o más de las siguientes		
	variables:		
	Acuerdo de servicio		
	Categorización de los servicios		
	Urgencia		
	Prioridad		
	Institución		
15	Definir los días y horarios de operación de la mesa de ayuda.		



para incluir en
del registro del
co o SMS a:
cio, tales como:
mesa de ayuda
náticas de cómo
cambios
cione de forma
ara los usuarios
ueda
para que estas
rios finales
l
los registros de
£
tizados para la
a impressures
s, impresoras,
. Incluyendo la cada equipo. El
en los equipos.
lación entre los
infraestructura
os a través del
00 4 114100 401
mesa de ayuda
da.
s a una o varias



30	Envió de encuestas de satisfacción de Servicio y que maneje reportes de				
31	satisfacción. Se preferirán soluciones que gestione los problemas y los cambios según ITIL,				
	en un flujo de proceso cumpliendo con las siguientes características:				
	Seguimiento y gestión de problemas causas para prevenir la recurrencia				
	incidente				
	Agrupar Solicitudes de servicio e incidentes en problemas de mayor nivel				
	y temas				
	 Crear plantillas múltiples de problemas para adaptarse a cualquier situación en su entorno 				
	El acceso descripciones detalladas de problemas y registro histórico de				
	todos los cambios				
	 Construir una base de conocimiento de los errores conocidos y trabajar en torno a los métodos de 				
	Personalizar los procesos de flujo de trabajo y plantillas de cambio para				
	adaptarse a cualquier escenario de cambio en la organización				
Realizar varias evaluaciones de nivel de riesgo y autorizaciones de ri					
	flujos de trabajo con una pista de auditoría completa				
	 Basado en permisos para garantizar que sólo los usuarios autorizados 				
	ver los detalles de los problemas y cambios				
	 Establecer notas, tareas específicas, permisos y notificaciones automáticas de las principales partes interesadas 				
	Rastrear, monitorear e informar sobre todas las actividades de cambio				
	del pasado y del presente				
	Control total sobre todas las actividades de cambio planificado para una				
	exposición mínima en su negocio y la interrupción del servicio				
	Permitir al usuario final la participación en los procesos de cambio a				
	través del portal del usuario final				
32	Asegurar el acceso al sistema a través de nombre de usuario y contraseña.				
33 Gestionar las contraseñas de los usuarios de computadores con sis					
	operativo Microsoft brindando un autoservicio de contraseña con el cual los				
	usuarios finales puedan desbloquear sus usuarios y resetear sus claves de acceso a su dominio desde su pantalla de inicio de sesión.				
34	La solución debe de contar con informe predefinidos que incluya al menos los				
34	siguientes temas:				
	Calidad del Servicio.				
	Carga de trabajo.				
	Inventario de Hardware y Software.				
	Gestión de password automático y autoservicio.				
35	Contar con API que permita integrar la solución con otros productos de Software				



4. Evaluación de la propuesta técnica

Las propuestas presentadas por los oferentes serán evaluadas utilizando los siguientes criterios:

REQ	CRITERIO	CUMPLE
1	Requerimientos preliminares	
2	Calificación del proveedor	
3	Experiencia	
4	Equipo de trabajo	
5	Cronograma	
6	Garantías	
7	Requerimientos técnicos	

- Los Oferentes deben incluir contratos y/o cartas de clientes donde se evidencie su experiencia en proyectos similares.
- Los Oferentes deberán completar el documento Excel de autoevaluación indicando si CUMPLEN en cada ítem de los términos de referencia e indicando claramente en que hoja o enlace de su propuesta se encuentra la evidencia.





Tel.: +1 (809) 286 1009 Web: www.ogtic.gob.do RNC: 430-01950-1





Santo Domingo, D.N. 13 de septiembre de 2022

NÚM.: 1447/22

Lic. Andrés E. Astacio Polanco Al

Superintendente de Electricidad

Presidente del Consejo SIE

Su Despacho.-

Vía Sr. Pedro A. Quezada

Director General

Oficina Gubernamental de Tecnologías

de la Información y Comunicación

Distinguido Lic. Astacio:

Respetuosamente, nos dirijimos a usted en atención a su requerimiento marcado con el número de oficio SIE-E-CSIE-SI-2022-0527 de fecha 07/09/2022, donde nos solicitan la autorización para llevar a cabo un proceso a través del cual realizarán la "Adquisición de Sistema de Mesa de Ayuda".

En ese sentido, tenemos a bien comunicarle que luego de analizar su expediente determinamos que su solicitud ha sido aprobada, según consta en el informe técnico INF-0217/22, el cual se encuentra adjunto.





Tel.: +1 (809) 286 1009 Web: www.ogtic.gob.do RNC: 430-01950-1





¶ ¥ @ ▶ ogticrd

Con sentimientos de alta estima y consideración, se despide,

Atentamente,

Ing. Karoline Taylor Vásquez

Directora de Servicios Digitales Institucionales

KT/ks



Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación Pedro Antonio Quezada Cepeda - DIRECTOR GENERAL (22/09/2022 13:41 AST) Karoline Taylor Vasquez - DIRECTORA DE SERVICIOS DIGITALES INSTITUCIONALES (23/09/2022 14:31 AST)

Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico: https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/ogtic/v/90c09161-ea48-4673-a846-38d188645585 Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico: 90c09161-ea48-4673-a846-38d188645585

> REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA