

Términos de Referencia (TDR) para la adquisición de bienes y servicios.

1. Objetivo General

Licencias de antivirus por un año, para ser utilizada en la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), tanto en la oficina Metro, Gob y Datacenter del estado.

2. Especificaciones Técnicas.

Cantidad	Item	Descripción detallada del Item
1	Licencia Antivirus por un año/ Antimalware	<p>Características técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - La solución debe ofrecer servicios de protección para 350 endpoints y 50 servidores Windows/Linux/ Mac. - Protección Anti Ramsoware que pueda coexistir con las soluciones de otros fabricantes. - Funcionalidad de respuesta de Endpoint (EDR). - Solución nativa en la nube de EndPoint Protection y server protection con funcionalidades avanzadas. - Funcionalidad de gestión de la respuesta de Malware con la participación de analistas y respuesta por humano (MTR). - Funcionalidad de protección contra amenazas por navegación por medio de categorías, reputación e inspección de contenido. - Funcionalidad de Seguridad Sincronizada o su equivalente que pueda trabajar en combinación con el firewall según el nivel de protección con los clientes. - Administración mediante consola unificada. <p>Servicios conexos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Configuración; puesta en marcha inicial y acompañamiento durante el despliegue. - Entrenamientos: <ul style="list-style-type: none"> o Entrenamiento oficial de certificación en la administración de la herramienta de Endpoint y servidores (2 técnicos a entrenar / certificar). - Servicios adicionales: <ul style="list-style-type: none"> o Servicios de acompañamiento en Gestión y Respuesta a incidentes de malware de hasta 60 horas presenciales o Implementar un proceso de Gestión y Respuesta de incidentes de malware con su manual de respuesta. <p>Requerimientos del Proveedor:</p>



- Ser socio autorizado directo del fabricante mediante carta del fabricante.
- Presentar dos referencias por escrito de instalaciones de por lo menos 500 dispositivos.
- Por lo menos dos personas certificadas en el manejo de la solución, una con el más alto nivel ofrecido por el fabricante.
- Debe tener experiencia demostrable en procesos de gestión de incidentes mediante certificaciones reconocidas internacionalmente y experiencia probada mediante referencia escrita.

Participantes:

Podrán participar en esta cotización todas las empresas individuales o jurídicas, que cumplan con los requisitos siguiente:

- No estar afectado por el régimen de prohibiciones en el Artículo 14 de la Ley 340-06 sobre compras y contrataciones públicas.
- Estar registrado como Proveedor del Estado.
- Estar al día en el pago de sus obligaciones tributarias y de seguridad social.
- Estar registrado en Contabilidad Gubernamental.

Contenido de la oferta:

- Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034).
- Formulario de información sobre el oferente (SNCC.F.042).
- Registro Proveedor del Estado.
- Certificación de Impuestos Internos DGII al día.
- Ficha técnica que contenga las características de los bienes/servicios ofertados. (marca, modelo, país de procedencia).
- Cronograma de trabajo.
- Carta de fabricante.
- Referencias de otras empresas/instituciones de instalaciones en por lo menos 500 dispositivos.
- Certificaciones en Gestión de Incidencias y experiencias probada mediante referencia escrita.
- Formulario de Oferta Económica SNCCF033.

Recepción de Ofertas:

Las propuestas deberán ser entregadas en la fecha establecida en el Cronograma de Actividades, debidamente selladas y firmadas por el oferente, y en la portada mostrar los datos siguientes:

NOMBRE DEL OFERENTE

(Sello Social)

COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación
- OPTIC

Referencia:

Dirección: Av. 27 de febrero #419, Santo Domingo

Teléfonos: (809) 286-1009

Correo electrónico:

Criterios de evaluación:



		- Cumple/ No Cumple Nota: Se elegirá la Oferta que cumpla con los requisitos y documentos presentados y sea la más conveniente para los intereses de la institución.
--	--	---



Términos de Referencia (TDR) para la adquisición de Software de Mesa de Servicios de TI (HELP DESK)

1. Objetivo General

Adquisición de Software de Mesa de Servicios de TI (HELP DESK) para ser utilizada en la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

La solución deberá estar integrada para la gestión de las operaciones de TI que comprende el Manejo de Incidente y Problemas de TI, Inventario, Manejo de Activos, entre otros. Es decir, que maneje una solución única donde converjan estos módulos y que ofrezca un plan de mantenimiento/soporte anual, el cual deberá sea implantado por técnicos de alto nivel con demostrable experiencia en proyectos similares.

2. Especificaciones Técnicas

Cantidad	Nombre del Ítem	Descripción detallada del ítem
1	Software de Mesa de Servicios de TI (Help Desk)	<ul style="list-style-type: none"> -Licencia perpetua para 50 técnicos o agentes. -Licencias para 500 Nodos para módulo de inventario. -Activos ilimitada. -Usuarios ilimitados. -Versión Web en premisas. -Capacidad de varias localidades. -Múltiples colas. -Desarrollo bajo el marco de referencia de ITIL. -Catálogo de Servicios. -Gestión de Incidentes. -Gestión de Problemas. -Gestión de Cambios. -Gestión de Contratos. -Gestión de la CMDB. -Módulo de análisis de datos. -Gestión de activos de TI (Software y Hardware). -Agentes de escaneo de activos de TI y Software. -Funcionabilidad de creación configuración, asignación de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA). -Funcionalidad de establecer control remoto de las estaciones de usuarios. -Funcionalidad de integración con directorio activo (Active Directory). -Funcionabilidad de generar informes personalizados. -Funcionabilidad de base de datos del conocimiento (Knowledge Base). -Funcionabilidad de creación de reglas de procesamiento de negocio.

	<ul style="list-style-type: none"> -Portal de autoservicio. -Aplicación móvil para uso de técnicos. -Mantenimiento y soporte por 24 meses. -Permite convertir automáticamente el correo electrónico en tickets y utiliza reglas de negocio para dirigir cada ticket al técnico adecuado. - Permite organizar las solicitudes en categorías y grupos, y enviarla al técnico adecuado utilizando las reglas de negocio. - Permite Visualizar los detalles y el historial de las solicitudes, y mantenerse al día sobre su estado. - Permite personalizar plantillas de solicitud con campos adicionales y recibir la información requerida de los clientes. - Visualizar el tiempo empleado en una solicitud de cada técnico para una facturación fácil y precisa. -Habilitar las respuestas automáticas por correo electrónico. - Recibir alertas sobre el estado de las solicitudes, los nuevos correos electrónicos de los clientes o los estados de violación de los SLA. - Agregar respuestas predefinidas para facilitar las respuestas por correo electrónico. - Permitir que los clientes se ayuden a sí mismos en los portales de clientes personalizables. - Establecer unidad de negocios individuales para sus servicios, departamentos, regiones o sitios, y gestione todo desde un solo lugar. - Agregar múltiples direcciones de correo electrónico para cada unidad de negocio, permitiendo que las solicitudes se dirijan automáticamente a la unidad de negocio respectiva. - Configure los flujos de trabajo automáticos, SLAs, y encuestas personalizadas para adaptarse a las necesidades de cada unidad de negocio. - Permitir filtrar las entradas de tiempo por fecha, mes, cuenta de cliente o representante de asistencia. - Visualice un resumen del tiempo empleado y el coste de cada representante de asistencia. - Extraer información en tiempo real con informes predefinidos, resumidos en formatos tabulares y matriciales. - Enviar automáticamente por correo electrónico los informes programados de KPI a los administradores. - Extraer informes en formato PDF, CSV, XLS o HTML. - Permitir a los clientes hacer solicitudes directamente desde sus propios sitios web, al enlazarlos a su portal de clientes. - Permite a los usuarios iniciar una sesión de chat en vivo para emitir un nuevo ticket o dar seguimiento a uno existente. - Permite a los usuarios finales compartir archivos, capturas de pantalla y otros recursos relevantes como archivos adjuntos en una conversación. - Permita que los representantes de soporte técnico transfieran o cierren chats y creen rápidamente tickets a partir de conversaciones de chat. - Crear y programar encuestas generales o encuestas relacionadas con tipos de solicitud específicas y recopilar comentarios útiles para mejorar la atención al cliente. - Licencia de renovación anual. - Capacitación técnica para 25 personas duración mínima 24 horas por ingenieros certificados. Capacitación incluye material de apoyo y certificado de participación.
--	--

		<p>- Servicios técnicos profesionales de Instalación, Configuración, puesta en marcha, soporte local por 24 meses, transferencias de conocimiento para administradores de sistemas por ingeniero certificado.</p> <p>- Cinco (5) instancias: Dirección General, Tecnología / Datacenter, Recursos Humanos, Administrativo y Servicios Generales.</p> <p>Nota: La entidad contratante proveerá las licencias de Sistema Operativo y Base de Datos (si aplica).</p>
--	--	--

Otros Requerimientos:

- Demostrar por lo menos tres (3) años de experiencia ofreciendo bienes similares a los bienes ofertados del presente proceso, comprobando mediante copia certificada por el representante legal del Oferente de por los menos tres (3) contratos u órdenes de compra.
- Empresa oferente debe ser certificada y socio autorizado directo del fabricante mediante carta del fabricante.
- Presentar tres (3) referencias por escrito de instalaciones realizadas al estado dominicano igual a nuestra solicitud.
- Por lo menos dos personas certificadas en el manejo de la solución, una con el más alto nivel ofrecido por el fabricante.