

Dirección de Servicios Digitales Institucionales
Departamento de Asistencia a Usuarios Institucionales

INFORME PERICIAL

Basados en lo que ampara el artículo No. 3 de la Ley 340-06 de fecha 18 de agosto del 2006, modificada por la Ley No. 449-06 y el Decreto 543-12 de fecha 06 de septiembre del 2012 que aprueba el Reglamento de la Ley de Compras y Contrataciones, la cual establece cuales proceso conforme a la misma entran en la categoría de Proceso por excepción, como proveedor único, tengo a bien rendir informe pericial de porque el proceso en cuestión cabe dentro de esta modalidad.

ANTECEDENTES:

La OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (OGTIC), en la actualidad cuenta con un Sistema de ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise Edition, que fue adquirido en octubre del año pasado a la empresa Integraciones Tecnológicas M&A S.R.L. y del cual se requiere la renovación antes de cumplir el año para mantener activo el proceso de Gestión de Servicios que se ha definido.

OBJETIVO GENERAL:

Renovar el mantenimiento y soporte de ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise Edition Multilenguaje para la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), en cumplimiento a lo establecido en el plan anual de compras.

JUSTIFICACIÓN:

Actualmente, nos encontramos en el proceso de implementación en nuestros servidores de la herramienta ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise Edition Multilenguaje, servicio que fue adjudicado a través del proceso de compras No. OPTIC-CCC-CP-2021-0002 al proveedor Integraciones Tecnológicas M&A S.R.L. (INTEGRATEC), por cumplir con todas las exigencias requeridas en las especificaciones técnicas indicadas en los términos de referencias (TDR), y en vista de la nueva estructura institucional aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), se creó el Depto. de Asistencia a Usuarios Institucionales, como el responsable de dar respuesta a las incidencias y solicitudes de servicios, que resulten a requerimiento de los organismos gubernamentales.

El presente proceso está orientado a la renovación de la suscripción anual para el sistema ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise Edition Multilenguaje valido por un año efectivo hasta el 2023, en vista de que es la mesa de servicio que se dedica al manejo de incidencias, solicitudes de servicios, registro de activos de TIC, registro de la base de datos de conocimiento y manejo de reportes asociados a dichos tópicos.

A continuación, se destacan algunas de las condiciones que delimitan la utilización de un proceso de excepción para la contratación de la renovación de la plataforma de ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise Edition Multilenguaje:

- En el mercado existen diferentes productos capaces de realizar algunas pocas o la mayoría de las funcionalidades que ofrece Service Desk Plus. Sin embargo, ManageEngine es el único fabricante que posee todas funcionalidades requeridas por OGTIC y las combina en una suite de aplicaciones.
- Ventaja económica; en el caso de no optar por la renovación de los productos existentes, se tendría que incurrir en costos adicionales por la compra de un nuevo producto, mientras que en el caso de la renovación del existente se paga paroximadamente de un 30% a 40% del costo original de las licencias al precio actual de mercado.
- Eliminación de la curva de aprendizaje; debido a que la institución ya cuenta con el producto implemtantdo en más de un 75%, y cambiarla conllevaría un proceso de capacitación que se traduce en tiempos de entrenamiento que retrasarían la efectividad en las operaciones diarias del sistema.
- Tiempo y costos de implementación; optar por adquirir una nueva herramienta, en lugar de realizar la renovación de la plataforma existente, requiere de tiempo extra para su implementación. Además del pago de honorarios al adjudicatario por los servicios propios de la puesta en funcionamiento del sistema y sus módulos adquiridos.
- Las licencias adquiridas del sistema son por suscripción, las cuales deben ser pagadas anual o mensual por usuario. Los clientes suelen pagar una suscripción inicial por adelantado y tienen derecho a usar el software solo durante el plazo de la misma. Si no se hace la renovación antes de la fecha estipulada los usuarios no podrán acceder para trabajar en dicha plataforma. Esto es un riesgo operativo que

debe ser prevenido, pues el servicio brindando se vería impactado de forma altamente negativa; provocando disgustos innecesarios para nuestros clientes.

- Servicio y soporte local; atendiendo al nivel de complejidad requerido para la adquisición e implementación de este tipo de plataforma, al momento de adquirir otra es indispensable contar con un respaldo local que garantice los servicios vinculados a su mantenimiento, la cual cuenta con un representante local partner platinum, con instalaciones ubicadas en Santo Domingo y Santiago, y un personal técnico certificado por el fabricante en la plataforma de Service Desk Plus para brindar un soporte oportuno 24/7.

RECOMENDACIÓN:

En vista de lo expuesto anteriormente, es recomendable llevar un proceso de exclusividad, ya que el proveedor actual cuenta con la certificación que le acredita como único socio exclusivo y representante autorizado en nuestro país.

Atentamente,

Madaly Estrella Alba

Encargada de Atención a Usuarios Institucionales

