

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

### 1. Objetivos:

Adquisición de nueva instancia y licencias adicionales para el actual ServiceDesk Manage Engine Plus Enterprise Edition Multilinguaje, así como contratar los servicios de soporte, mantenimiento y asistencia técnica para la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), con la duración de dos (2) años.

### 2. Especificaciones Técnicas:

Cantidad	Ítem	Descripción detallada del Ítem
<b>1</b>	<b>Soporte y mantenimiento de Manage Engine Service Desk Plus Enterprise Edition / dos (2) años</b>	<p>Adquisición de diez (10) nuevas licencias para técnicos del Sistema de Help Desk Manage Engine Plus Enterprise Edition, a ser instaladas en la actual instancia.</p> <p>Renovación, soporte y mantenimiento Service Desk Plus Enterprise Edition:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 50 técnicos.</li> <li>- Usuarios ilimitados.</li> <li>- Capacidad de 500 nodos para módulo de activos.</li> <li>- Vigencia por dos (2) años.</li> <li>- 50 horas para asistencia técnica y Upgrade.</li> </ul>

<p><b>40</b></p>	<p><b>Licencias Help Desk          Manage Engine Plus</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licencia para 40 técnicos o agentes a ser utilizadas en una nueva instancia.</li> <li>- Licencias de 500 Nodos para módulo de inventario.</li> </ul> <p>El sistema debe permitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Versión Web en premisas.</li> <li>- Capacidad de varias localidades.</li> <li>- Múltiples colas.</li> <li>- Desarrollo bajo el marco de referencia de ITIL.</li> <li>- Catálogo de Servicios.</li> <li>- Gestión de Incidentes.</li> <li>- Gestión de Problemas.</li> <li>- Gestión de Cambios.</li> <li>- Gestión de Contratos.</li> <li>- Gestión de la CMDB.</li> <li>- Módulo de análisis de datos.</li> <li>- Gestión de activos de TI (Software y Hardware).</li> <li>- Agentes de escaneo de activos de TI y Software.</li> <li>- Funcionabilidad de creación configuración, asignación de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).</li> <li>- Funcionalidad de establecer control remoto de las estaciones de usuarios.</li> <li>- Funcionalidad de integración con directorio activo (Active Directory).</li> <li>- Funcionabilidad de generar informes personalizados.</li> </ul>
------------------	---	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Funcionabilidad de base de datos del conocimiento (Knowledge Base).</li><li>- Funcionabilidad de creación de reglas de procesamiento de negocio.</li><li>- Portal de autoservicio.</li><li>- Aplicación móvil para uso de técnicos.</li><li>- Mantenimiento y soporte por 24 meses.</li><li>- Permite convertir automáticamente el correo electrónico en tickets y utiliza reglas de negocio para dirigir cada ticket al técnico adecuado.</li><li>- Permite organizar las solicitudes en categorías y grupos, y enviarla al técnico adecuado utilizando las reglas de negocio.</li><li>- Permite Visualizar los detalles y el historial de las solicitudes, y mantenerse al día sobre su estado.</li><li>- Permite personalizar plantillas de solicitud con campos adicionales y recibir la información requerida de los clientes.</li><li>- Visualizar el tiempo empleado en una solicitud de cada técnico para una facturación fácil y precisa.</li><li>- Habilitar las respuestas automáticas por correo electrónico.</li><li>- Recibir alertas sobre el estado de las solicitudes, los nuevos correos electrónicos de los clientes o los estados de violación de los SLA.</li></ul>
--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Agregar respuestas predefinidas para facilitar las respuestas por correo electrónico.</li><li>- Permitir que los clientes se ayuden a sí mismos en los portales de clientes personalizables.</li><li>- Establecer unidad de negocios individuales para sus servicios, departamentos, regiones o sitios, y gestione todo desde un solo lugar.</li><li>- Agregar múltiples direcciones de correo electrónico para cada unidad de negocio, permitiendo que las solicitudes se dirijan automáticamente a la unidad de negocio respectiva.</li><li>- Configure los flujos de trabajo automáticos, SLAs, y encuestas personalizadas para adaptarse a las necesidades de cada unidad de negocio.</li><li>- Permitir filtrar las entradas de tiempo por fecha, mes, cuenta de cliente o representante de asistencia.</li><li>- Visualice un resumen del tiempo empleado y el coste de cada representante de asistencia.</li><li>- Extraer información en tiempo real con informes predefinidos, resumidos en formatos tabulares y matriciales.</li><li>- Enviar automáticamente por correo electrónico los informes</li></ul>
--	--	---

		<p>programados de KPI a los administradores.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Extraer informes en formato PDF, CSV, XLS o HTML.</li><li>- Permitir a los clientes hacer solicitudes directamente desde sus propios sitios web, al enlazarlos a su portal de clientes.</li><li>- Permite a los usuarios iniciar una sesión de chat en vivo para emitir un nuevo ticket o dar seguimiento a uno existente.</li><li>- Permite a los usuarios finales compartir archivos, capturas de pantalla y otros recursos relevantes como archivos adjuntos en una conversación.</li><li>- Permita que los representantes de soporte técnico transfieran o cierren chats y creen rápidamente tickets a partir de conversaciones de chat.</li><li>- Crear y programar encuestas generales o encuestas relacionadas con tipos de solicitud específicas y recopilar comentarios útiles para mejorar la atención al cliente.</li><li>- Licencia de renovación anual.</li><li>- Capacitación técnica.</li><li>- Servicios técnicos profesionales de Instalación, configuración y puesta en marcha.</li><li>- Vigencia por dos (2) años.</li></ul>
--	--	---

### 3. Requerimientos del Proveedor:

- 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 lo menos tres (3) contratos u órdenes de compra.
- Presentar carta del fabricante donde se evidencie que es partner oficial de Manage Engine para República Dominicana.
- Presentar carta del oferente donde evidencia que puede realizar la renovación de los contratos existentes a nombre de la Oficina Gubernamental de Tecnología y Comunicaciones.
- Contar con al menos dos personas certificadas en el manejo de la solución actual.

### 4. Participantes:

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

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

### 5. Contenido de la oferta:

- a. Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034).
- b. Formulario de información sobre el oferente (SNCC.F.042).
- c. Registro Proveedor del Estado.
- d. Certificación de Impuestos Internos DGII al día.

- e. Ficha técnica que contenga las características de los bienes/servicios ofertados. (marca, modelo, país de procedencia).
- f. Cronograma de trabajo.
- g. Carta de fabricante.
- h. Referencias de instituciones a quienes le han dado el servicio de soporte y mantenimiento.
- i. Formulario de Oferta Económica SNCCF033.

## 6. 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 Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación  
– OG TIC
- **Referencia:**  
**Dirección:** Av. 27 de febrero #419, Santo Domingo  
**Teléfonos:** (809) 286-1009  
**Correo electrónico:**

## 7. Criterios de evaluación:

### a. **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.