



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Renovación herramientas SDS

Elaborado por:

Henry Amín Martínez,

Encargado de Operaciones TIC's

Av. Gustavo Mejía Ricart #141, Ens. Julieta, Edif. ADESS
Santo Domingo, Rep. Dom., Código Postal: 10130

Indice

Antecedentes	3
La ADESS en su necesidad de brindar un servicio eficiente, identifica el fortalecimiento de la infraestructura TIC, para ello la Dirección TIC, emprende varias iniciativas entre estas, las orientadas a la asistencia a usuario, monitoreo de red, entre otras. Luego de una evaluación de las diferentes soluciones del mercado, en el año 2013, la solución del Fabricante Manage Engine, para la gestión de asistencia remota, Service Desk Plus, y para monitoreo de red, OP manager.....	3
En los años siguientes, las nuevas necesidades fueron atendándose ampliando nuevos módulos de dicha suite. La institución tiene la necesidad de renovar los contratos por suscripción de dicha suite a los fines de cumplir contractualmente con el uso de dicho recurso.....	3
Objetivo General	4
Alcance:	4
Condiciones de los recursos requeridos:	4
• ManageEngine ServiceDesk Plus Training and Certification for 5 attendants.....	4
Condiciones del proveedor:	4
Entregables:	5
Monto de la ejecución y modo de pago	5
Perfil del proveedor:	5
Criterios de selección/evaluación:	6
Matriz de criterios de selección/evaluación:	6
Confidencialidad de la información:	6
Conflicto de intereses – elegibilidad:	7
Requisitos legales:	7

Antecedentes

El Gobierno Dominicano crea mediante el decreto No.1560-04 del 16 de Diciembre de 2004, la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), un organismo adscrito al Poder Ejecutivo con autonomía técnica, administrativa y financiera, la cual tiene autoridad de actuar como unificador de los pagos de los subsidios sociales focalizados otorgados por el Gobierno Dominicano.

Asimismo, tiene vinculación institucional y funcional con el Gabinete de Coordinación de la Política Social (GCPS) y con todas aquellas instituciones del Estado responsables de determinar, instrumentar y focalizar un subsidio de carácter social.

La ADESS es una institución técnica que soporta sus operaciones en una infraestructura tecnológica moderna, segura y escalable lo cual le permite atender requerimientos que demandan altos niveles de procesamiento y gestión de solicitudes de los procesos automatizados.

La Dirección de Tecnología ha coordinado la implementación de toda la infraestructura tecnológica, constituidos por un conjunto de soluciones que se integran y brindan el soporte a la gestión de los procesos críticos y misionales así como los planes estratégicos y planes operativos anuales que requieren de dicha infraestructura.

La ADESS en su necesidad de brindar un servicio eficiente, identifica el fortalecimiento de la infraestructura TIC, para ello la Dirección TIC, emprende varias iniciativas entre estas, las orientadas a la asistencia a usuario, monitoreo de red, entre otras. Luego de una evaluación de las diferentes soluciones del mercado, en el año 2013, la solución del Fabricante Manage Engine, para la gestión de asistencia remota, Service Desk Plus, y para monitoreo de red, OP manager.

En los años siguientes, las nuevas necesidades fueron atendiéndose ampliando nuevos módulos de dicha suite. La institución tiene la necesidad de renovar los contratos por suscripción de dicha suite a los fines de cumplir contractualmente con el uso de dicho recurso.

Objetivo General

Actualizar la herramienta de gestión de asistencia a usuario a la última versión para la entrega oportuna de los servicios ofrecidos, facilitando los procesos de solicitud de los solicitantes.

Objetivos Específicos:

- Recibir la actualización de la herramienta Services Desk Plus a la última versión del fabricante.
- Recepción de la transferencia de conocimiento de la actualización y capacitación oficial del fabricante para la administración y configuración de la herramienta para el personal de asistencia a usuario.
- Modular y poner en producción 8 formularios digitales para la automatización de procesos con niveles de aprobaciones.
- Aplicar la actualización del licenciamiento para técnicos según la cantidad de técnicos disponibles.
- Elaboración y recepción de 3 reportes personalizados.
- Actualización de catálogo de servicios para 3 unidades de negocio.
- Configuración y recepción de perfiles personalizados para técnicos.

Alcance:

La contratación incluye los servicios, bienes tangibles e intangibles necesarios para la actualización de las herramientas Services Desk Plus según los objetivos definidos.

El oferente debe de realizar levantamiento para evaluar y completar la oferta si así lo requiriese, en la propuesta debe presentar una bolsa de al menos 100 horas de soporte para implementación y mejoras para alcanzar los objetivos.

Condiciones de los recursos requeridos:

- ManageEngine ServiceDesk Plus Multi-Language Professional Edition -
- Annual Subscription fee for adicional 5 Technicians
- ManageEngine ServiceDesk Implementacion 100 horas-
- Annual Subscription fee for Service catalog Addon for ServiceDesk Plus
- ManageEngine ServiceDesk Plus Training and Certification for 5 attendants

Condiciones del proveedor:

- Haber adoptado el código de conducta Electronic Industry Citizenship Coalition's (EICC) Code of Conduct (the "EICC Code")

- Contar con políticas sobre sostenibilidad, medio ambiente o responsabilidad social.
- Contar con el derecho oficial del fabricante para ser representante de los productos requeridos.

Entregables:

- Licenciamientos de todos los recursos técnicos solicitados según las condiciones técnicas, a nombre de la administradora de subsidios sociales.
- Cronograma de trabajo
- Implementación según objetivos presentados.
- Capacitación oficial por el fabricante para 5 técnicos.

Monto de la ejecución y modo de pago.

El monto contratado incluirá equipos, periféricos, partes, materiales, mano de obra y supervisión en adición a valores aplicables a este contrato, estipulados por ley, tales como: Seguros, Pólizas y Fianzas.

La vigencia del contrato es de 12 meses por suscripción.

Los pagos serán realizados de acuerdo los productos entregables, a razón de:

- Pago único con crédito a 45 días a partir de la implementación llave en mano, incluyendo todas las actividades presentadas en los entregables.

Perfil del proveedor:

Perfil mínimo requerido para la implementación de la solución:

Documentación legal previa al contrato del proveedor del servicio:

- ✓ El proveedor deberá presentar certificado de fábrica en original, sellada, timbrada y firmada por el fabricante indicando que este cuenta con su aprobación para realizar implementaciones de los productos ofrecidos en la propuesta.
- ✓ Contar con buena reputación moral y social.
- ✓ Preferiblemente Platinum Partner

Criterios de selección/evaluación:

La evaluación para determinar técnicamente la propuesta más factible, se realizará con una tabla de cumplimiento de los siguientes documentos o evidencias que el proveedor debe de facilitar en el sobre de la oferta técnica.

La calidad de la evidencia entregada para la evaluación será crítica para seleccionar la mejor propuesta técnica.

1. Documentaciones legales

- ✓ Contar con los documentos legales firmados, sellados y timbrados que demuestren la autorización de poder operar los activos y servicios ofrecidos

2. Aceptación de condiciones del TDR.

- ✓ Presentar una carta dirigida a la institución, donde se declare en total aceptación y cumplimiento con las condiciones al RFT, condiciones de la solución, condiciones del fabricante y activos presentados en este TDR.

3. Experiencia en la prestación de estos servicios.

- ✓ Experiencia mínima de 3 años en prestación de servicios orientados a los productos solicitados. Presentar la documentación que evidencie este criterio.

4. Referencias de trabajos similares proporcionados.

- ✓ Experiencia mínima en al menos 3 proyectos similares en los últimos 3 años. Presentar la documentación que evidencie este criterio.

Matriz de criterios de selección/evaluación:

Documentos sujetos a criterios de evaluación	Cumple	No cumple
Documentación legal del proveedor del servicio.		
Condiciones del fabricante y Condiciones de los activos.		
Experiencia en la prestación de estos servicios		
Referencias de trabajos similares proporcionados		

Confidencialidad de la información:

Todo el ejecutivo, operativo y personal técnico que interactúe con los datos e informaciones de configuraciones, datos guardados, etc. deberá de aceptar el documento Acuerdo de Confidencialidad y Privacidad con terceros que serán entregados con la adjudicación del contrato.

U.A.

Conflicto de intereses – elegibilidad:

Para efectos de la decisión de participar en el proceso de selección y/o aceptación de la contratación, los candidatos deberán tener en cuenta las causales de conflicto de interés y elegibilidad establecidas en la ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, los cuales podrán ser consultados en la página Web:

<http://www.comprasdominicana.gov.do/web/guest/leyes-y-decretos>

Requisitos legales:

Para proveedor:

- Certificación original emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), donde se manifieste que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones fiscales. (Válido para la evaluación legal).
- Registro de Proveedor del Estado (RPE).
- Certificación emitida por la Tesorería de la Seguridad Social, donde se manifieste que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones de la Seguridad Social.

En caso de Consorcios, en adición se requieren los siguientes documentos:

- Convenio de Consorcio. Debidamente notariado y legalizado ante la Procuraduría General de la Republica (PGR).
- Acta de Asamblea de cada empresa que sea socia, en la que se refiera la decisión de participar en el Consorcio y la designación de un representante dentro del mismo. Acta debidamente registrada y certificada por la Cámara de Comercio y Producción correspondiente al domicilio de la empresa y debidamente sellada con el sello social de la empresa.

NOTA: Todas las certificaciones deben estar vigentes.

