



Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados

FICHA TÉCNICA

ADQUISICIÓN PLATAFORMA GESTION DE SERVICIOS Y MANEJO DE INCIDENTES DE TI.



SANTO DOMINGO, R.D.
09 de febrero de 2022
Ver. 2022.1



Contenido

1.	NOMBRE DE LA FICHA TECNICA	2
2.	TIEMPO DE ENTREGA	2
3.	BIENES REQUERIDOS Y SUS ESPECIFICACIONES	2
	3.1 ESPECIFICACIONES DE LOS BIENES REQUERIDOS	2
	Instrucciones de Instalación para el ítem 1	7





1. NOMBRE DE LA FICHA TECNICA

Adquisición de una Plataforma Gestión de Servicios y Manejo de Incidentes TI.

2. TIEMPO DE ENTREGA

El tiempo de entrega de implementación debe efectuarse a más tardar dieciséis (16) semanas.

3. BIENES REQUERIDOS Y SUS ESPECIFICACIONES

Para los fines de preparación de propuesta técnica y económica, deben utilizar las especificaciones técnicas contenidas en el próximo numeral.

Ítem	Bienes Requeridos	Garantía
1	Adquisición de una Plataforma para la Gestión de Servicios y Manejo de Incidentes de TI.	Tres (3) años de soporte y mantenimiento

3.1 ESPECIFICACIONES DE LOS BIENES REQUERIDOS

Ítem	Cant.	Ud	Descripción	No.	Detalles
	1	Ud.	Adquisición de una Plataforma Gestión de Servicios y Manejo de Incidentes de TI	1	La solución propuesta debe ser especializada en Gestión de Servicios y Manejo de Incidentes de TI. La solución debe estar reconocida dentro del cuadrante Gartner, referente a las soluciones IT Service Management
				2	La solución debe cumplir con el estándar IT Service Management (ITSM por sus siglas), basado en el estándar internacional para la Gestión de Servicios de TI (ISO/IEC 20000-1) La solución debe abarcar los siguientes aspectos ITSM: <ul style="list-style-type: none">• Service Desk y Gestión de Incidencias.• Gestión de Activos de TI (CMDB).• Gestión de Cambios de TI.• Gestión de Problemas.• Gestión del Conocimiento (Base de Datos de Conocimiento).• Gestión de Proyectos TI.
				3	La solución debe ser compatible con los sistemas operativos Windows, Mac OS, adaptativa (Web App), debe contar con un





				3	La solución debe ser compatible con los sistemas operativos Windows, Mac OS, adaptativa (Web App), debe contar con un App descargable de las tiendas oficiales como Android, IOS, entre otros.
				4	<p>Cualidades de la plataforma:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Debe contener un módulo para la Gestión de Incidentes y Problemas, que abarque lo siguiente.2. La plataforma debe permitir crear un portal institucional (Mesa de Ayuda TI), donde se publique el catálogo de servicios de TI, en el cual los usuarios puedan reportar los incidentes y problemas que surjan con la tecnología.3. Debe permitir la captura de datos por parte del usuario que reporta la incidencia, como por ejemplo (Correo electrónico, descripción del problema o incidente, extensión o número de contacto, evidencia del problema, localidad a la que pertenece, departamento que labora, entre otros según sea necesario.)4. La plataforma debe manejar las solicitudes en formato de tickets, con las siguientes características:<ul style="list-style-type: none">• Usuario que reporta el ticket• Identificador del ticket• Fecha de recepción del ticket• Tipo de solicitud• Localidad de la solicitud• Notificación automática5. Debe manejar matriz de escalamiento, que permita la gestión de tickets que no han sido resueltos dentro de los tiempos estipulados o por contingencias graves que afecten la disponibilidad del servicio.





					<ol style="list-style-type: none">6. Debe permitir la definición de servicios, equipos, alertas y acuerdos de nivel de servicio (SLAs).7. Debe permitir planificar y medir el desempeño del equipo de TI.8. Debe permitir asignar tickets de manera automática en función al requerimiento solicitado.9. Debe permitir de manera automática balancear la carga operativa de los técnicos de soporte.10. Debe permitir interacción y la integración entre las áreas de TI que gestionan el ticket.11. Debe permitir la interacción con el usuario solicitante. (mensajes de texto, notas de voz, notificaciones, emails, entre otros).12. Debe manejar la cola de tickets.13. Debe permitir reasignar, mover y exportar tickets según criticidad del incidente.14. Debe permitir la vinculación de tickets y continuidad del mismo.15. Debe manejar encuestas de satisfacción del servicio.16. Debe manejar métricas e informes de TI.
				5	<ol style="list-style-type: none">17. Debe contener un módulo de operaciones que ofrezca las siguientes bondades.<ul style="list-style-type: none">• Servicios de TI• Alertas





				<ul style="list-style-type: none">• Horarios de guardia (on-call)• políticas de escalamiento según el tipo de incidente o problema• Manejo del árbol telefónico• Encuestas de satisfacción del servicio
			6	<p>Debe contener un módulo de gestión de la configuración (CMDB) con las siguientes características.</p> <ul style="list-style-type: none">• Módulo de insight (toma de decisiones).• CMDB (Base de datos de Gestión de la Configuración).• Crear CI's (Elementos de Configuración).• Conectar CI's (Elementos de Configuración con la infraestructura operacional).• Manejo de inventario integrado con la CMDB.• Etiquetado de equipos con tecnología QR.
			7	<p>Debe contener un módulo para La Gestión de los Cambios TI (o facilitación del cambio).</p> <p>Debe permitir gestionar los cambios basados en metodologías de desarrollo ágiles, como scrum, agile, Kanban entre otras, clasificados de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Cambios Estándarb. Cambios Normalesc. Cambios Urgentes <p>Debe permitir que el proceso y flujo de gestión de los cambios se realice de la siguiente manera.</p> <ul style="list-style-type: none">d. Solicitud de cambio.e. Revisión de una solicitud de cambio.f. Plan de cambiog. Aprobación de los cambiosh. Implementación de los cambiosi. SLAj. Pases de cambios automatizadosk. Cierre de los cambios





				<p>Debe contar con las siguientes bondades que faciliten la gestión de los cambios.</p> <ul style="list-style-type: none">l. Roadmap del proyecto basados en sprintm. Backlog de las solicitudes de proyectos o cambios pendientes.n. Ciclo de vida del cambio (Kanban Board, entre otras)o. Integración con GIT (Repositorios de Versiones, Jenkins, Azure Pipelines, Gitlab, Circle CI, Octopus, GitHub)p. Reportesq. Implementación de los cambiosr. Cierre de los cambios
				<p>Debe contener un módulo que permita Gestionar los Problemas e Incidentes de TI, esto a su vez debe cumplir con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none">1. Detección de problema2. Categorización y priorización Cierre de los cambios3. Investigación y diagnóstico4. Registro de errores conocidos5. Creación de una solución alternativa (si es necesario)6. Resolución y cierre del problema
			8	<p>Debe contener plantillas alineadas a la resolución de problemas, según el estándar ITSM, permitiendo capturar las siguientes informaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">1. Informador del problema.2. Tecnico asignado3. Prioridad4. Impacto5. Urgencia6. Fuente (Activo o sistema en el que se originó el problema.)7. Motivo de investigación (incidentes recurrentes, incidentes no rutinarios u otros)





					<p>8. "Root cause" (Origen del problema)</p> <p>9. Resumen</p> <p>10. Componentes</p> <p>11. Adjunto</p> <p>12. Incidencias vinculadas</p> <p>13. Etiquetas</p> <p>14. Participantes de la solicitud</p> <p>15. Aprobadores</p> <p>16. Categorización de productos</p> <p>17. Categorización operativa</p>
			9		<p>Debe contener un módulo de Gestión del Conocimiento (Base de Datos de Conocimiento), con las siguientes características.</p> <ul style="list-style-type: none">• Mediciones del servicio.• Integraciones con otras plataformas• Segmentar la información en diferentes proyectos.• Fomenta la colaboración y la comunicación• Autoservicio• Auditorias <p>Debe contener un módulo de Gestión de proyectos que permita planificar y realizar un seguimiento estratégico del trabajo en varios equipos y proyectos.</p>
			10		<p>El oferente debe ser un parther registrado de la solución a ofertar.</p> <p>Debe contar con un equipo certificado en la solución a ofertar, con experiencia mínima de 3 años implementando plataformas según lo establecido en la ficha técnica.</p> <p>Debe contar con conocimientos en los estándares siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• ITIL V3/4• IEC/ISO 2000-1 ITSM• Metodologías Agiles (Scrum, Agile, Kanban, Design Sprint, Extreme Programming)



Nota: Se requiere demostración de las soluciones que cumplan con las especificaciones técnicas establecidas en la ficha técnica.



Instrucciones de Instalación para el ítem 1

El oferente debe de contemplar o incluir en su propuesta todos los insumos necesarios para el funcionamiento y puesta en marcha de la solución a ofertar, realizando las configuraciones de lugar, según lo establecido en la ficha técnica.

1. Manual de instalación de la solución.
2. Configuración y puesta en marcha de la solución.
3. Capacitación y adiestramiento del personal.
4. Matriz de incidentes y problemas.
5. Matriz de riesgo para la categorización de los incidentes.
6. Acuerdos y tiempo de respuesta SLA.
7. Plantillas de Incidentes y problemas.

Esta versión fue revisada el 09 de febrero 2022 y reemplaza cualquier otra versión anterior.

--- Fin del documento ---



Ing. Felix Diaz

Director de Tecnología y Comunicaciones
Dirección de Tecnología

Instituto Nacional de Alcantarillados y Aguas Potables y Alcantarillados