



Ampliación de instancias de ManageEngine Service Desk Plus para la Superintendencia de Bancos.

Fecha de Actualización:  
[Marzo 2025]

Dirección/Gerencia:

Departamento de Tecnología de la Información

Página:

1 de 2

#### Nombre del Servicio:

**Ampliación de instancias de ManageEngine Service Desk Plus para la Superintendencia de Bancos.**

#### 1. Descripción del servicio:

Desde el año 2015 la Superintendencia de Bancos (SB) ha venido implementando el uso de la plataforma de gestión de servicios de tecnología de la información (ITSM) a ManageEngine, para la gestión de los diferentes procesos relacionados con los servicios ofrecidos a través de la infraestructura tecnológica de la institución, con la finalidad de realizar los procesos dentro del marco de cumplimiento de las mejores prácticas. A la fecha la institución ha implementado los módulos de Mesa de Servicios (ServiceDesk Plus), Soporte Remoto y Actualizaciones (Endpoint Central), Mesa de Servicios del PAMF y SBInteractivo, Gestión de la Configuración (CMDB), Solución para Monitoreo de Aplicaciones (App. Manager), Analytics Plus, entre otros para el departamento de Tecnología de la Información. Actualmente es necesario incluir otras áreas que atienden peticiones recurrentes dentro del servicio que ofrece los productos de ManageEngine. Las áreas inicialmente identificadas para incorporarse son el Departamento de Operaciones y Edificaciones (GES) y el Departamento de Comunicaciones. Es por eso que se requiere de la ampliación de las instancias de ManageEngine Service Desk Plus para uso de la Superintendencia de Bancos.

#### 2. Objetivo y Alcance:

El objetivo de esta solicitud es la ampliación de instancias de ManageEngine Service Desk Plus para el período de abril del 2025 hasta diciembre del 2025, para ser asignadas a departamentos fuera de TI para procesar sus solicitudes de servicio.

#### 3. Cronograma de entrega del servicio requerido:

Los entregables se verificarán cuando se implementen y apliquen las licencias por el proveedor a los servicios contratados, el cual podrá modificarse previo acuerdo entre las partes. Así como también la debida configuración de los servicios, categorías, reportes, notificaciones automáticas, encuestas y plantillas para el procesamiento de las solicitudes.

**Lugar de entrega de los servicios:** Los servicios deberán ser entregados al Departamento de Tecnología de la Superintendencia de Bancos.

**Tiempo de entrega:** No más de 30 días calendario luego de recibida la notificación del contrato notariado y la orden de compras.

#### 4. Especificaciones técnicas del servicio: Se requiere la ampliación de los servicios siguientes:

No.	Descripción, Productos de ManageEngine	Cantidad
1	ManageEngine Service Desk Plus Multi-Language Standard Edition – Modelo perpetuo – Instalación de licencias incluido para 10 técnicos, válidas desde abril 2025 hasta diciembre 2025.	1



2	ManageEngine Service Desk Plus Multi-Language Standard Edition – Modelo AMS – Soporte y mantenimiento anual para 10 técnicos, válidas desde abril 2025 hasta diciembre 2025.	1
3	ManageEngine Service Desk Plus Servicios Configuración y Puesta en Marcha.	1

- El oferente debe estar autorizado a ofrecer los productos y servicios en el país por el fabricante, para esto debe suministrar carta emitida por el fabricante que avale la representación.
- El oferente debe presentar los SLA como parte de la oferta técnica.
- El oferente debe presentar cronograma sobre las actividades a realizar.
- El oferente debe poseer su Registro de Proveedor del Estado (RPE) en estado activo; además, deberá estar al día en el pago de sus impuestos.
- El oferente debe incluir soporte local con ingenieros certificados, 8x5 x12
- El servicio debe ser suplido y manejado por el oferente.

#### 5. Vigencia del Contrato:

El contrato tendrá una vigencia de 09 meses desde la firma del contrato hasta su fiel cumplimiento, ejecución del pago y cierre administrativo del expediente. El periodo abarca desde el mes de abril del 2025 hasta diciembre del 2025 para homologar la fecha de renovación de los otros servicios contratados de ManageEngine.

#### 6. Forma de pago:

Se pagará el 100% luego de recibido conforme los servicios. La condición de pago es máximo Treinta (30) días, luego de recibida, revisada y aprobada la factura.

#### 7. Criterios de Evaluación Técnica

Ítem	Descripción	Cumple / No Cumple
1	<b>Oferta técnica.</b> El oferente debe presentar un documento o propuesta descriptiva donde se detalle todo lo exigido en estas especificaciones técnicas y el informe justificativo del uso de la excepción y estudios previos.	
2	<b>Certificación del fabricante:</b> El oferente de la solución debe presentar una certificación emitida con no más de seis meses (6) de antigüedad por el fabricante, donde indique que está autorizado a ser representante de la marca en la Republica Dominicana.	

Firmado digitalmente por:

**Julio Sánchez**, Subdirector Departamento de Tecnología de la Información.



Documento firmado digitalmente por:

**Antonio Collado**, Soporte Técnico Departamento de Tecnología de la Información.

<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/sib/v/f3dc0dd4-23e8-45ed-935b-defc24577788>