



IMPUESTOS
INTERNOS

Especificaciones Técnicas –
DGII-CCC-LPN-2026 -0008

Adquisición de herramienta de gestión de servicios TI ITSM y Observabilidad, vigencia de tres (3)
años.

Gerencia Tecnología Información y Comunicaciones

Santo Domingo
República Dominicana
julio 2026



**IMPUESTOS
INTERNOS**

Introducción:

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) avanza hacia el fortalecimiento tecnológico y la transformación digital establecida en el Eje Estratégico 4 del PEI 2025–2028. En este contexto, se propone la adopción de una solución integral que combine capacidades avanzadas de Observabilidad y una plataforma moderna de Gestión de Servicios de TI (ITSM), con el propósito de asegurar la continuidad, eficiencia y resiliencia de los servicios tecnológicos que sustentan los procesos tributarios del país.

El componente de Observabilidad permitirá a la DGII obtener una visión completa del rendimiento de sus aplicaciones críticas, la infraestructura que las soporta y la experiencia real de los contribuyentes y usuarios internos. A través de inteligencia artificial, analítica avanzada y automatización, esta solución posibilita la detección temprana de fallas, la identificación de vulnerabilidades y la prevención de interrupciones, garantizando estabilidad y tiempos de respuesta óptimos.

Por su parte, la herramienta ITSM modernizará y automatizará los procesos de soporte tecnológico, incluyendo mesa de servicios, gestión de incidentes, gestión de solicitudes, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de liberación e implementación, gestión de configuraciones, gestión de portafolio, gestión de catálogo de servicios de TI, gestión de niveles de servicios, gestión de conocimiento, gestión de activos de TI, gestión de eventos y monitoreo, gestión de diseño y transición de Servicios de TI. Esto permitirá centralizar y estandarizar la operación, mejorar la trazabilidad, fortalecer la gobernanza tecnológica y ofrecer servicios internos más rápidos, confiables y alineados con las mejores prácticas internacionales.

La integración de ambas capacidades proporcionará a la DGII una plataforma unificada para operar con altos niveles de visibilidad, control y eficiencia operativa. Esta solución no solo mitigará riesgos críticos asociados a la continuidad de los servicios, sino que también habilitará la toma de decisiones basada en datos, impulsará la innovación tecnológica y fortalecerá la confianza del contribuyente en los servicios digitales de la institución.

En síntesis, esta iniciativa representa una inversión estratégica que permitirá a la DGII consolidar una infraestructura tecnológica moderna, segura y resiliente, garantizando la sostenibilidad operativa y contribuyendo directamente al cumplimiento de su misión institucional.



**IMPUESTOS
INTERNOS**

Especificaciones Técnicas

Objetivo General

El presente Pliego de Condiciones tiene por objeto adquirir e Implementar una solución de Gestión de Servicios de TI (ITSM) y Observabilidad provista bajo el modelo nativo en la nube que permita a la DGII fortalecer la continuidad operativa, optimizar el desempeño de sus servicios tecnológicos y garantizar una visión completa, proactiva y basada en datos del ecosistema institucional. Esta solución busca asegurar la estabilidad, seguridad y eficiencia de las aplicaciones e infraestructuras críticas, mejorar la experiencia de los contribuyentes y usuarios internos, y habilitar una operación tecnológica moderna, estandarizada y alineada con las mejores prácticas internacionales, en apoyo directo al proceso de transformación digital y a los objetivos estratégicos de la institución. Dicha plataforma deberá estar alineada con las mejores prácticas del marco ITIL y con los requisitos de la norma ISO/IEC 20000, con el fin de fortalecer la eficiencia, continuidad, seguridad y proactividad en la gestión de los servicios tecnológicos de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

Objetivos Específicos:

El alcance específico de esta adquisición comprende las actividades necesarias para implementar una plataforma integral de Gestión de Servicios de TI y Observabilidad, asegurando su correcta adopción y operación en la DGII. De manera precisa, incluye:

- Implementación del portal de autoservicio y consola unificada de gestión de TI, permitiendo a usuarios y personal técnico interactuar con los servicios de forma centralizada, eficiente y estandarizada.
- Consolidación de herramientas y sistemas actuales, migrándolos hacia una única plataforma que funcione como sistema de registro central, garantizando integridad, coherencia y continuidad operativa.
- Estandarización y automatización de los procesos institucionales de ITSM, conforme a ITIL e ISO/IEC 20000, asegurando uniformidad, eficiencia y mejora continua.
- Implementación de capacidades de observabilidad, incluyendo recolección y análisis de telemetría (métricas, logs, eventos y trazas), correlación de señales, detección temprana de anomalías, alertamiento proactivo y visibilidad completa del estado de servicios, infraestructura y aplicaciones.
- Reducción de tareas manuales mediante automatización, habilitando flujos configurables, orquestación operativa y disminución de los tiempos de diagnóstico y resolución.



- Garantizar una experiencia de servicio moderna e intuitiva, enfocada en autoservicio, accesibilidad y reducción de cargas administrativas para los equipos de TI.
- Evolución del modelo de prestación de servicios tecnológicos, adoptando una plataforma SaaS escalable y alineada a prácticas modernas de gestión y operación.
- Transferencia efectiva de conocimiento, mediante capacitaciones, documentación técnica y acompañamiento para asegurar la administración, operación y continuidad del sistema.
- Configuración e integración de la solución con los procesos institucionales vigentes, asegurando que flujos, niveles de servicio, catálogos, modelos de datos y configuraciones respondan fielmente a las necesidades de la DGII.

Alcance:

El alcance de esta adquisición comprende todas las actividades requeridas para la puesta en operación de una plataforma integral de gestión de servicios de TI y observabilidad, incluyendo desde el levantamiento, análisis y validación de los requisitos técnicos por parte del oferente, hasta la integración, configuración, implementación, pruebas, documentación y transferencia de conocimiento necesarias para habilitar el funcionamiento adecuado y continuo del sistema informático que conformará la plataforma tecnológica institucional. Esta plataforma deberá incorporar y automatizar los procesos de Gestión de Servicios de TI previamente diseñados, documentados y optimizados en el Proyecto de Mejoras a los Procesos de Gobierno y Gestión de las TIC.

El oferente deberá proveer los servicios profesionales especializados para la parametrización, configuración, implementación e integración de la plataforma dentro del entorno tecnológico actual de la DGII, abarcando como mínimo los siguientes procesos de gestión:

1. (a) Gestión de Solicitudes
2. (b) Gestión de Incidentes
3. (c) Gestión de Mesa de Servicio
4. (d) Gestión de Conocimiento
5. (e) Gestión de Problemas
6. (f) Gestión de Eventos y monitoreo
7. (g) Gestión de Cambios
8. (h) Gestión de Liberación e Implementación
9. (j) Gestión de Configuraciones (CMDB)
10. (k) Gestión de Niveles de Servicios
11. (l) Gestión de Portafolio de Servicios
12. (m) Gestión de Catálogo de Servicios
13. (n) Gestión de Activos de TI
14. (o) Gestión de Diseño y Transición de Servicios de TI



Asimismo, la plataforma deberá integrar las capacidades de observabilidad indicadas en los requerimientos técnicos establecidos en este documento, entre ellos se indican:

- Recolección, ingesta y consolidación de telemetría desde múltiples fuentes (métricas, logs, trazas y eventos).
- Correlación de eventos, detección temprana de anomalías y visibilidad del estado de los servicios e infraestructura.
- Monitoreo continuo del desempeño de componentes críticos.
- Capacidades para análisis operacional, diagnósticos proactivos y análisis de causa raíz, apoyando la reducción del tiempo de detección (MTTD) y de resolución (MTTR).
- Integración con los procesos de ITSM para generar alertas, incidentes y flujos de trabajo automatizados derivados de señales operacionales.

Las configuraciones realizadas deberán alinearse estrictamente con las necesidades de la DGII y con las mejores prácticas de ITIL, COBIT y la norma ISO/IEC 20000, garantizando estándares de gestión, calidad, seguridad y continuidad del servicio.

La propuesta del oferente deberá incluir, de forma clara y detallada:

- **El esquema de licenciamiento** de los productos, aplicaciones y módulos requeridos para la operación funcional de la solución.
- **El suministro del licenciamiento y soporte correspondiente para 150 usuarios de ITSM** y licenciamiento correspondiente para los componentes de observabilidad que requieran ser licenciados.
- **Servicios de soporte y mantenimiento por tres (03) años**, a contar a partir de la implementación de la herramienta tecnológica, para asistir al personal clave de TI de la DGII ante incidentes, correcciones de errores y actualizaciones de mejora que se presenten luego de la implementación

Actividades para realizar por el proveedor

El Oferente debe realizar las siguientes actividades en el transcurso del proyecto:

1. Realizar un levantamiento técnico inicial junto al personal clave de TI de la DGII, para identificar los requerimientos técnicos, tratar los aspectos técnicos de la solución a ser implementada.
2. Identificar aspectos relacionados a la arquitectura e infraestructura y acordar con el personal clave de la DGII el diseño que se estará utilizando.
3. Evaluar y planificar la integración de la solución tecnológica con los procesos existente de gestión de servicios TI mencionado y descritos en las



Especificaciones Técnicas: ((a) Gestión de Solicitudes, (b) Gestión de Incidentes, (c) Gestión Mesa de Servicio, (d) Gestión de Conocimiento, (e) Gestión de Problemas, (f) Gestión de Eventos, (g) Gestión Cambios, (h)

Gestión de Liberación e implementación, (j) Gestión de Configuraciones, (k) Gestión de Niveles de Servicios, (l) Gestión de Portafolio de Servicios, (m) Gestión de Catálogo de Servicios, (n) Gestión de Activos de TI, (o) Gestión de Diseño y Transición de Servicios de TI).

4. Diseñar, configura, e implementar las capacidades de observabilidad definidas en este pliego, incluyendo la recolección de métricas, logs, trazas y eventos desde los componentes tecnológicos, la detección temprana de anomalías, la correlación de señales operacionales, la visibilidad del estado de la infraestructura y servicios, y los mecanismos de alertamiento proactivo. incluyendo los flujos de ingestión de telemetría, correlación de eventos, paneles de monitoreo, métricas operativas, vistas de dependencias y mecanismos automáticos de generación de alertas e incidentes.
5. El personal propuesto por el oferente deberá proporcionar la orientación general sobre los problemas críticos identificados durante las fases de visualización, planificación, desarrollo e implementación para garantizar un despliegue adecuado y la alineación de las mejores prácticas y estándares como ITIL e ISO20000, el propósito de este requisito es establecer una Base de Datos de Errores Conocidos o KEDB que pudieran afectar el éxito de la implementación y la gestión de la solución tecnológica.
6. Realizar las tareas de integración, configuración e implementación de las aplicaciones que forman parte de la solución tecnológica.
7. Realizar las tareas de migración de las bases de datos correspondientes a los procesos a implementar de las herramientas actuales que posee la DGII para la gestión de los servicios de TI.
8. Asistir en la implementación de personalizaciones avanzadas de las plantillas del portal para adecuarlo a la línea gráfica institucional e incluir funcionalidades definidas en los procesos.

Productos o informes para entregar

El oferente deberá entregar los siguientes productos a lo largo del proyecto. Cada producto debe estar incluido en la propuesta técnica y será evaluado conforme a lo establecido en este pliego.

Producto I – Inicio del Proyecto, Planificación y Alcance Integrado (ITSM + Observabilidad)

El oferente deberá entregar un Informe inicial consolidado con los resultados del levantamiento de requisitos funcionales y técnicos de ITSM y Observabilidad. Este informe debe incluir al menos lo siguiente:

- Acta de constitución del proyecto.
- Cronograma de actividades.
- Matriz de interesados y plan de comunicaciones.
- Plan de seguimiento y control.
- Plan de implementación del proyecto (ITSM + Observabilidad).



- Plan de entrega de procesos distribuidos en cuatro paquetes.
- Identificación preliminar de servicios críticos, transacciones clave, aplicaciones, bases de datos y sistemas sujetos a monitoreo de observabilidad (APM, RUM, DB Monitoring, SAP Monitoring).
- Identificación inicial de fuentes de telemetría (métricas, logs, trazas y eventos).

Producto II – Diseño, Arquitectura e Integración (ITSM + Observabilidad)

El oferente deberá entregar un segundo Informe que debe contener:

- Evaluaciones técnicas detalladas de cada proceso ITSM.
- Diseño de la arquitectura general:
 - Arquitectura ITSM.
 - Arquitectura de Observabilidad:
 - Integración con aplicaciones, servidores, bases de datos, SAP, redes y servicios externos.
 - Definición de agentes, SDKs o mecanismos de instrumentación para monitoreo APM, RUM, IoT, apps móviles y bases de datos.
- Diseño del modelo de datos, interfaces, flujos y telemetría.
- Definición de dashboards iniciales, línea base, reglas de alertamiento y correlación de eventos.
- Recomendaciones técnicas para la implementación.

Producto III – Implementación, Configuración y Puesta en Marcha.

A. Entregables de ITSM

- Implementación, configuración y puesta en marcha de los procesos de ITSM que forman parte del alcance del proyecto.
- Configuración y parametrización de formularios, plantillas, flujogramas, guías y documentación operativa de los procesos implementados.
- Esta distribución de entregables se realizará a partir de la aceptación conforme por parte de DGII en el producto I.

B. Entregables de Observabilidad

- Configuración del monitoreo de aplicaciones (APM):
- Configuración del monitoreo de bases de datos:
- Configuración del monitoreo de experiencia de usuario (RUM):
- Configuración de monitoreo de aplicaciones móviles:
- Monitoreo de sistemas no web
- Monitoreo del ecosistema SAP: La solución incluirá monitoreo de disponibilidad, rendimiento y métricas clave de la base de datos SAP HANA, así como monitoreo de la infraestructura subyacente (servidores, CPU, memoria, disco) que soporta el ecosistema SAP. El oferente realizará un levantamiento inicial (Producto I) para identificar los componentes SAP monitoreables y definir los indicadores acordes al entorno institucional de la DGII.



C. Integraciones

- Realizar las integraciones entre observabilidad e ITSM para que trabajen conectadas, compartiendo datos, generando incidentes de forma automática, enriqueciendo información con la CMDB, y facilitando diagnóstico, monitoreo y resolución.

Producto IV – Informe Final y Documentación de Cierre

Incluye:

- Descripción de las soluciones implementadas.
- Diseño final de ITSM y Observabilidad.
- Interfaces y componentes integrados (integraciones).
- Manual de usuario (ITSM y Observabilidad).
- Manuales técnicos y de mantenimiento.
- Informe de desempeño de Observabilidad:
 - Paneles configurados.
 - Línea base de comportamiento.
 - Reglas de alertas configuradas.
 - Métricas clave monitoreadas (KPI técnicos y de negocio).
- Análisis post-implementación (lecciones aprendidas).
- Recomendaciones futuras de continuidad.
- Acta de cierre del proyecto.

Producto V – Plan y Ejecución de Capacitaciones (ITSM + Observabilidad)

El plan de capacitaciones debe incluir lo siguiente:

- Capacitaciones al personal técnico y operativo en la plataforma y en las funcionalidades ITSM.
- Capacitaciones sobre la plataforma en las funcionalidades de Observabilidad.
- Capacitaciones desde el proveedor hacia el personal
- Capacitaciones sobre las funcionalidades de los procesos
- Manuales de usuario y administrador en idioma español.

Requerimientos al proveedor

Requerimientos al Proveedor	
Número	Descripción
RPR01	El oferente deberá presentar, como parte de su oferta técnica, una carta oficial emitida por el fabricante de la solución propuesta, en la cual se certifique que el



	oferente está debidamente autorizado y acreditado para la comercialización, implementación y soporte de la solución propuesta en la República Dominicana. Esta carta debe contar con fecha de emisión dentro de los últimos treinta (30) días previos a la apertura de la oferta, y contar con la identificación formal del fabricante, incluyendo sello, firma autorizada y datos de contacto para verificación.
RPR02	El oferente debe presentar en su propuesta mínimo tres (03) proyectos de éxito en la implementación de herramientas de Gestión de Servicios de TI (ITSM) y Observabilidad de empresas y/o instituciones de tamaño similar (100+ usuarios) en los últimos 3 años que hayan contratado sus servicios. Para comprobar que estos proyectos cumplen con el requisito, se requiere carta de referencia de al menos dos (2) clientes, que contenga lo siguiente: ▪ Las cartas deben tener máximo treinta (30) días de emitidas respecto a la fecha de apertura de la oferta. ▪ La carta debe estar timbrada con información de la empresa que la emitió y contacto de la persona que pueda confirmar las referencias, con número telefónico o correo electrónico. ▪ Las cartas deben indicar lo siguiente: a) Nombre del proyecto y la plataforma implementada b) Fecha de inicio y fin del proyecto. c) Detalle de las actividades realizadas.
RPR03	La propuesta, así como todos los documentos relativos a ser intercambiados entre el Oferente y DGII deberán estar escrito en idioma español.
RPR04	El oferente deberá ser Partner autorizado del fabricante de la solución ofertada, con nivel de certificación que le permita brindar soporte de segundo nivel.

Requerimientos de Personal Clave

Requerimientos al Personal Clave	
Número	Descripción
RPC01	El oferente deberá presentar una propuesta de personal clave para la ejecución del proyecto. Esta propuesta debe incluir, para cada perfil profesional requerido, el siguiente formato: .



	• Rol asignado. • Descripción de las funciones a desempeñar. • Experiencia demostrable en el CV en proyectos de implementación de soluciones tecnológicas enfocados a la gestión de los servicios de TI (ITSM), Gestión de Activos de TI (ITAM) y la Gestión de Operaciones de TI (ITOM) y otros componentes de observabilidad. El personal propuesto deberá contar, de manera individual o distribuida entre los miembros del equipo, con las siguientes certificaciones vigentes: • Certificación en ITIL v3 o ITIL 4 en adelante. • Certificación en COBIT 5 en adelante. Toda la experiencia señalada debe estar debidamente evidenciada en el Currículum Vitae de cada integrante del equipo propuesto. Se requiere presentar evidencia de los títulos de certificaciones que estén descritos en cada perfil profesional presentado, estas evidencias deben estar en forma de copia. Se requiere que las experiencias requeridas puedan ser evidenciadas y/o indicadas en los CV de cada personal propuesto. Todas las acreditaciones deben estar vigentes al momento de entrega de la propuesta.
RPC02	• El oferente deberá incluir un (1) Gerente de Proyecto, responsable de: • Velar por el cumplimiento de los hitos y entregables del proyecto. • Garantizar el cumplimiento de los objetivos generales y específicos. • Realizar análisis y gestión de riesgos. • Planificar actividades. • Monitorear y reportar el progreso del proyecto. • Asegurar la entrega oportuna de todos los productos y entregables establecidos. El recurso propuesto debe poseer las siguientes certificaciones y cualificaciones válidas y vigentes al momento de presentar la propuesta: • Título universitario de Ingeniería en Informática o carreras afines. • Certificación internacional PMP del PMI Institute en gerencia de proyectos. • Mínimo tres (3) años de experiencia en gestión y supervisión de proyectos, evidenciable en el CV. Notas: • Se requiere presentar evidencia de las certificaciones presentadas en forma de copia. • Se requiere que la experiencia requerida pueda ser evidenciada en el CV de forma detallada, el detalle debe incluir lo siguiente: • Rol desempeñado,



	• Fecha de inicio y fin del proyecto. • Detalle de las responsabilidades y actividades realizadas.
RPC03	El oferente deberá contar con al menos dos (2) profesionales certificados por el fabricante de la solución ofertada, con certificaciones vigentes al momento de la presentación de la propuesta.
RPC04	El oferente deberá contar con al menos un (1) profesional certificado en ITIL MASTER – ITSM Advanced Implementer Expert. como líder funcional del proyecto.

Requerimientos Técnicos de la Plataforma

Requerimientos Técnicos Plataforma SaaS Integrada de Gestión de Servicios de TI (ITSM) y Observabilidad	
Número	Descripción
RTC01	La solución propuesta debe ser nativa bajo un modelo Plataforma como Servicio (SaaS), On-Premise o Híbrido, permitiendo al oferente proponer el modelo que mejor se adapte a las necesidades de la DGII. El oferente deberá justificar la recomendación del modelo propuesto y soportada en componentes de infraestructura en la nube que garanticen, como mínimo: • Escalabilidad, para adaptarse al crecimiento de la organización y a las demandas de carga. • Seguridad, mediante controles, políticas y mecanismos que protejan los datos y la operación del servicio. • Alta disponibilidad y capacidad de recuperación, asegurando continuidad operativa ante fallos o interrupciones. • Adaptabilidad, para ajustarse a los requerimientos de la industria y a las necesidades específicas de la institución.
RTC02	La solución deberá soportar como mínimo ciento cincuenta (150) agentes/analistas concurrentes y un número ilimitado de usuarios solicitantes.

Requerimientos específicos de Observabilidad

Requerimientos de Observabilidad	
Número	Descripción
REO01	• La solución deberá estar disponible en modelo SaaS (nube), On-Premise o híbrido, permitiendo al oferente proponer el modelo que mejor se adapte a la infraestructura de la DGII. El oferente deberá justificar la recomendación del modelo propuesto.



	La solución deberá contar con interfaz web unificada que permita visualizar el estado de toda la infraestructura monitoreada desde una consola centralizada.
REO02	- La solución deberá estar disponible en idioma español o proporcionar interfaz intuitiva que no represente barrera idiomática para los operadores. - La solución deberá ofrecer una API REST documentada para integración con sistemas externos y herramientas de automatización.
REO03	- La solución deberá soportar autenticación integrada con Active Directory / LDAP y Single Sign-On (SSO) mediante SAML 2.0 u OpenID Connect - La solución deberá contar con aplicación móvil para iOS y Android que permita la visualización de alertas y métricas críticas.
REO04	- La solución deberá soportar control de acceso basado en roles (RBAC) con granularidad por tipo de recurso, grupo de monitoreo y nivel de acceso. - La solución deberá soportar la instrumentación de aplicaciones con impacto en rendimiento inferior al 5% en CPU y memoria sobre las aplicaciones monitoreadas, bajo condiciones de operación normal con configuración de producción estándar. - El oferente deberá presentar documentación técnica del fabricante que sustente este cumplimiento.

Requerimientos Funcionales de los procesos de ITSM

1.Gestión de solicitudes

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL PROCESO GESTIÓN DE SOLICITUDES	
Número	Descripción
RFGS01	El portal de autoservicio debe permitir: - Promover la autoayuda con solicitudes que reduzcan las llamadas a soporte. - Eliminar esfuerzos duplicados, asegurar la precisión de información, velocidad de ejecución y entrega del servicio automatizada. - Prioridad relacionada a SLA con tiempos y seguimiento a cumplimiento tiempos SLA (estado de solicitud) - Portal intuitivo para usuarios finales con búsqueda de artículos de conocimiento, catálogo de servicios, seguimiento de tickets y anuncios institucionales.
RFGS02	La Creación de solicitudes debe ser a través de: - Personal de TI - A través de formas personalizadas (template)



	• Autoservicio de los usuarios finales • Herramientas de monitoreo u otras herramientas • Telefonía • Diferentes canales para registro omnicanal (chat, mail, portal, mensaje). Omnicanalidad
RFGS03	Catálogo de Solicitudes configurable con formularios dinámicos, flujos de aprobación multinivel y seguimiento del estado de la solicitud por parte del usuario.
RFGS03	Priorización calculada automáticamente basada en Urgencia e Impacto
RFGS04	Catálogo de servicios configurable con formularios dinámicos, flujos de aprobación multinivel y seguimiento del estado de la solicitud por parte del usuario.
RFGS05	Integración con otros procesos, herramientas, módulos • Integración con flujos de trabajo para agilizar actividades de atención (aviso por notificación mail, msg texto, app, etc.), posibilidad de plasmar modelos de atención. • Integración con robots RPA para automatizar. • Integración con otras herramientas o plataformas (IVR, CMDB, monitoreo y eventos, etc.) • Integrar las solicitudes de servicio con el Catálogo de servicios de manera automática. • Interfaz con otros procesos como, por ejemplo: (Niveles de servicio, Configuraciones, Conocimiento, Cambios etc.)
RFGS06	Ajustes y Personalización: • Cambiar registro de Solicitud hacia Incidente o viceversa • Categorización de las solicitudes de servicio. • Priorización calculada automáticamente basada en Urgencia e Impacto • Prioridad relacionada a SLA con tiempos • Seguimiento a cumplimiento tiempos SLA (estado de solicitud) • Escalación a otro grupo (funcional) • Notificaciones a involucrados por nivel conforme % de SLA (escalación jerárquica) • Mantener informado al usuario del avance de su solicitud • Generación de reportes, gráficos • Manejo de dashboards en tiempo real para toma de decisiones • Autorizar solicitudes a través de mail, o acceder a aplicación. • Aprobación de solicitudes escalonado • Se puede reflejar estructura jerárquica para que tome autorizadores en automático. • Vista de solicitudes de servicio basadas en roles o grupos.



	• Listado de solicitudes pendientes, cerradas, por rango de fechas. • Capacidad de anexar archivos, mails y textos a las solicitudes.
RFGS07	Reporte e informes del Proceso Gestión de Solicitudes • La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. • La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso de Gestión de Solicitudes y representarlos en textos planos y de forma gráficas. • La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

2. Gestión de Incidentes

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL PROCESO GESTIÓN DE INCIDENTES	
Número	Descripción
RFGI01	La solución debe permitir parametrizaciones y la realización de nuevos algoritmos para el cálculo de prioridad y eventos sin necesidad de la intervención de un programador o soporte externo. La solución debe realizar un seguimiento de los registros de incidentes y solicitudes en tablas independientes.
RFGI02	Creación y registro de incidentes a) Creación de incidentes por: - Personal de TI - A través de formas estándar - A través de formas personalizadas (<i>template</i>) - Email - Funcionalidad para autoservicio de los usuarios finales - Herramientas de monitoreo u otras herramientas - Telefonía Capacidad de clasificar los incidentes por impacto y urgencia, asignar al técnico o grupo requerido, escalar según sea requerido. • La solución debe permitir el registro de incidentes por correo electrónico, portal de autoservicio, chat, dispositivo móvil y agente virtual. • Cualquier usuario debe poder registrar un incidente y rastrearlo durante todo el ciclo de vida del incidente hasta que el servicio haya sido restaurado y el problema haya sido resuelto. • La solución debe tener capacidades de generación de informes y análisis integrados en la plataforma en el flujo de trabajo de administración de



	servicios y no requieren herramientas de generación de informes de terceros. Describa cómo su solución cumple con este requisito. • La solución debe proporcionar la capacidad de crear y administrar comunicaciones relacionadas con los principales problemas o incidentes empresariales. • Capacidad de clasificar los incidentes por impacto y urgencia, asignar al técnico o grupo requerido, escalar según sea requerido.
RFGI03	Automatización • Capacidad de integrarse con sistemas o herramientas de gestión para ejecutar tareas automatizadas basadas en criterios predefinidos. • Acceso al Catálogo de Servicios y Base de Conocimiento desde la consola de operación de la Mesa de Servicio. • Registro en automático derivado de herramientas de gestión de eventos. • Cambiar registro de incidente a solicitud o viceversa • Priorización calculada automáticamente basada en Urgencia e Impacto. • Relacionar uno o varios CI registrados en la CMDB
RFGI04	Integración: • Integración con flujos de trabajo para agilizar actividades de atención (aviso por notificación mail, msg texto, app, etc.), posibilidad de plasmar modelos de atención. • Integración con Catálogo de Servicios, Gestión de Problemas, Base de Datos de Errores Conocidos, CMDB, Base de Datos de Configuraciones, Base de Datos de Conocimientos, Gestión de Cambios.
RFGI05	• Personalización realizar búsquedas mediante palabras clave. • A partir de la información documentada (categorización, priorización u otra), la herramienta puede sugerir soluciones, errores conocidos, o grupos responsables de la solución. • Creación, edición y cierre de Incidentes desde cualquier computadora del personal de la mesa de servicio, Smartphone, computadora personal con conexión a Internet. • Posibilidad de generar o abrir tickets de problemas y solicitudes de cambio a partir de un incidente. • Capacidad de aplicar “soluciones provisionales o workaround” de la Gestión de Problemas • Capacidad de integrarse con sistemas o herramientas de gestión para ejecutar tareas automatizadas basadas en criterios predefinidos. • Asociación de otros incidentes a un incidente nuevo • Soporte de clonación o duplicación de los registros de incidentes



	• La solución debe proporcionar vistas de dependencia para identificar los servicios empresariales que se ven afectados debido a un elemento de configuración que ha causado un incidente. • La solución debe proporcionar una manera de determinar quién está de guardia para trabajar en un incidente importante. • La solución debe proporcionar una vista diseñada para los principales administradores de incidentes, gerentes de comunicación y grupos de resolución para administrar incidentes importantes agregando y proporcionando información procesable. • La solución debe proporcionar la capacidad de crear y administrar comunicaciones relacionadas con los principales problemas o incidentes empresariales.
RFGIO6	Reporte e informes del Proceso Gestión Incidentes • La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. • La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso de Gestión Incidentes y representarlos en textos planos y de forma gráficas. • La solución debe tener capacidades de generación de informes y análisis integrados en la plataforma en el flujo de trabajo de administración de servicios y no requieren herramientas de generación de informes de terceros. Describa cómo su solución cumple con este requisito. • La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

3. Gestión de Mesa de Servicio

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL PROCESO GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS	
Número	Descripción
RFGMS01	La herramienta debe de contar con un chatbot que permita aumentar la eficiencia de la mesa de servicio cumpliendo con las siguientes premisas: • Interfaz de escritorio revisado del agente • Notificaciones mejoradas y alertas en tiempo real • Capacidades de transferencia y escalado • Integración perfecta con base de conocimientos y registros • Gestión mejorada de casos de soporte y colas • Mayor participación de los usuarios finales en un portal de autoservicio • Compatible con teléfonos móviles y tabletas



	• La herramienta debe de ser capaz de mostrar el seguimiento de colaboración sobre servicios o temas específicos de interés, que a su vez sirvan como una base para la fuente de la base de conocimientos de la organización • La herramienta debe de evitar en medida de lo posible la navegación de listas y formularios transformando esto en una experiencia gráfica interactiva. Donde se permita a los usuarios ver y actualizar varios registros de tareas. Permitiendo identificar una actividad reciente para que los usuarios puedan rastrear fácilmente los cambios en las tareas. • El módulo debe de tener la facultad de que cualquier usuario, independientemente de su función, puede utilizar tablas de tareas, pero sólo pueda ver tarjetas para los registros a los que el usuario tiene acceso.
RFGMS02	Registro de interacción: • Identificación o registro de usuario que está contactando • Registro de la interacción presentada a la Mesa de Servicios • Seguimiento a interacción, o en su caso a la solicitud/Incidente o proceso dentro del alcance de la mesa. • Cierre de interacción
RFGMS03	Canales y Encuestas de Satisfacción: • Funcionalidades Multicanal / Omnicanal (chat, llamada, bot, app, etc) • Envío y recepción de encuestas de satisfacción • Funcionalidades para el envío de comunicados a los usuarios. • Público objetivo, propósito del mensaje, posibilidad de obtener retroalimentación al comunicado (respuesta).
RFGMS04	Integraciones con otras herramientas y módulos: • Integración con otras herramientas o plataformas (IVR, CMDB, etc.) • El proceso debe relacionarse con los módulos: (Conocimiento (KDB), Incidentes, Problemas (KE), Catálogo de Servicio, CMDB, etc.) • Acceso a información como: Calendario de cambios, calendario liberaciones, ventanas programadas, etc. • Realizar búsquedas mediante palabras clave o campos. • A partir de la información documentada (categorización, priorización u otra), la herramienta puede sugerir soluciones, errores conocidos, o grupos responsables de la solución.
RFGMS05	Reporte e informes del Proceso Mesa de Servicios • La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso.



	• La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso de Mesa de Servicios y representarlos en textos planos y de forma gráficas. • La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.
--	--

4. Gestión de Conocimiento

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL PROCESO GESTIÓN DE CONOCIMIENTO	
Número	Descripción
RFGCI01	Registro de Contenido: • La herramienta debe de tener una solución de gestión de conocimientos que siga un ciclo de vida basado en funciones que son crear, revisar / aprobar, almacenar y publicar, a fin de que esté disponible y que todos los usuarios de la plataforma puedan hacer uso de ella de acuerdo con la necesidad y funciones que desempeñan. • Se asigna un ID a cada registro de conocimiento propuesto • Manejo de permisos para diferentes roles dentro del proceso • El portal de conocimientos también debe de poderse acceder desde dispositivos móviles.
RFGCI02	Aprobación de Contenido y Cambios • Permite el manejo de flujos de trabajo/autorización conforme al proceso para abarcar las diferentes fases y estados el registro de conocimiento. • El conocimiento cuenta con seguridad a nivel persona, grupo, áreas, organización, público. Manejo de privacidad, confidencialidad, propiedad, y restricciones acordadas. • Captura de información o referencia a fuentes externas de conocimiento. • Facilidad de asignación de fecha de caducidad del conocimiento o información que apoye en mantener conocimiento útil, para el control de documentación obsoleta. • Soporte de adición, aceptación, edición, aprobación y publicación de Contenido. • Base de conocimientos con editor WYSIWYG, categorización, búsqueda avanzada, sugerencia automática de artículos durante la creación de tickets, y métricas de uso y efectividad.
RFGCI03	Integración con otros procesos, herramientas, módulos



	• Integración con flujos de trabajo para agilizar actividades de atención (aviso por notificación mail, msg texto, app, etc.), posibilidad de plasmar modelos de atención. • Integración con otras herramientas o plataformas (IVR, CMDB, monitoreo y eventos, etc.) • Integrar las solicitudes de servicio con el Catálogo de servicios de manera automática. • Interfaz con otros procesos como, por ejemplo: (Niveles de servicio, Configuraciones, Conocimiento, Cambios etc.)
RFGCI04	Acceso Base de Conocimiento a los usuarios de TI • FAQs • Acceso Base de Conocimiento a los usuarios de TI: FAQs, búsqueda por textos • Acceso Base de Conocimiento a los Usuarios Finales (autoservicios): FAQs, búsqueda por textos • Incidentes asociados con base en categorización de servicios • Búsqueda por textos • Integración con BD de conocimiento externas • Permite el manejo de archivos adjuntos: mail, documentos, imágenes, videos, etc
RFGCI05	• Integración con otros procesos, herramientas, módulos • Permite transferir conocimiento entre los diferentes niveles de soporte. • Permite transferir y compartir conocimiento en el grupo especialista o entre grupos. • Etiquetas para búsqueda de conocimiento por palabras clave • Se puede relacionar documentos de conocimiento conforme a etiquetas • Permite relacionar registros de conocimiento con otros registros de todos los procesos de ITSM (incidentes, solicitudes, problemas-KE, cambios, niveles de servicio, etc.) •
RFGCI06	Control, actualización o retiro de contenido • Top 10 de artículos de conocimiento conforme su uso y/o calificación. • Contar con una organización basada en categorías o etiquetas. La navegación en este módulo debe de permitir al usuario separar las búsquedas por tipo que le permita seleccionar sólo artículos de conocimiento, sólo preguntas y respuestas o sólo preguntas sin respuesta, ordenando este contenido en base a la actualización más reciente o por el número de vistas. Manejo de fases o estados del documento hacia la liberación de conocimiento a producción.



	• Soporte para retiro de contenido desactualizado.
RFGCI07	Reporte e informes del Proceso Gestión de Conocimiento • La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. • La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso de Gestión de Conocimiento y representarlos en textos planos y de forma gráficas. • La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

5. Gestión de Problemas

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL PROCESO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Número	Descripción
RFGP01	Creación de problemas • Administración proactiva del problema. • Capacidad de fácil creación, edición y cierre de problemas desde cualquier computadora local o remoto desde un dispositivo móvil (Android, iPhone u otros) o acceso al portal. • Relacionar con los procesos o módulos (Incidentes, Cambios, Configuraciones, Eventos, Mesa de Servicio, Liberaciones, etc.) • La solución debe permitir crear conocimiento de problemas, solicitar cambios, asignar a grupos apropiados, escalar y administrar a través de la resolución y la generación de informes.
RFGP02	Identificación de problemas a partir de incidentes recurrentes, análisis de causa raíz, registro de errores conocidos y workarounds. Vinculación con incidentes relacionados.
RFGP03	Resolución: • Desarrollo de la solución • Solución de Incidentes relacionando el KE • Solución y cierre en cascada de incidentes "hijo" relacionados al registro de problema • Ofrecer visibilidad a las dependencias de servicios y sistemas a través de la Gestión de Configuraciones. • Ofrecer visibilidad a los incidentes y solicitudes de cambios abiertos



	• Cuenta con los campos necesarios para documentar el registro de problema, una solución temporal, y a partir de dicha información puede generar un KE • Debe proporcionar vistas de dependencia para ayudar con la investigación de la causa raíz
RFGP04	Cierre: • Cierre de problemas • Capacidad de cerrar los incidentes asociados cuando una “solución temporal o workaround” es identificado o cuando el registro de problema asociado es cerrado.
RFGP05	Reportes, seguimiento e informes del Proceso Gestión de Problemas • Monitoreo y evaluación de KE • Manejo de Estados del problema (en revisión, registrado, en análisis, etc.) • A partir de información documentada (categoría, priorización, descripción, etc.), la herramienta sugiere documentos de BD externas. • Generación de reportes, gráficos, etc., sobre estado del problema. • Búsquedas mediante palabra clave. • Integración con otras herramientas de diferentes fabricantes (Discovery, Eventos, CMDB, etc.) • Tiene acceso a la CMDB para análisis de problemas (CI relacionado con INC, CHG, PROB anteriores, etc.)

6.Gestión de Eventos y Monitoreo

Requerimientos Funcionales del proceso Gestión de Eventos y Monitoreo	
Número	Descripción
RFGE01	Se requiere una solución como parte del sistema informático que cree automáticamente alertas de acción de eventos. El panel de control debe proporcionar una vista consolidada de todos los eventos que afectan al servicio, incluida una lista de alertas activas actuales, servicios afectados e incidentes asociados, para proporcionarle más información a TI
RFGE02	Los eventos se deben procesar a través de filtros personalizados incorporados que normalicen y redupliquen el flujo de eventos entrantes para generar alertas calificadas.
RFGE03	La tecnología debe asignar las alertas a los elementos de configuración (CI) y a los servicios empresariales de la base de datos de gestión de configuración (CMDB) para producir una vista de impacto de los eventos de infraestructura. También debe poder aplicar reglas a las alertas para activar acciones correctivas rápidas y contextuales, como generar automáticamente un incidente y asociar un artículo de base de conocimiento.
RFGE04	Monitoreo en la infraestructura tecnológica:



	a. Correlación de eventos
RFGE05	La solución de Gestión de Eventos debe ofrecer: Tablero de control con vista general consolidada: El panel de control general de Gestión de Eventos debe ofrecer una vista consolidada de la infraestructura y la salud del servicio. Las gráficas y tablas en el tablero de mando deben proporcionar una vista rápida de todas las alertas, incidentes asociados, las principales CI y los servicios afectados
RFGE06	Las alertas actuales, las alertas diarias y las alertas semanales se deben mostrar en orden de gravedad. TI puede utilizar los gráficos para aislar una máquina en particular o CI que está generando eventos a través de diferentes herramientas de supervisión. Para ver el estado de todos los servicios, el departamento de TI debe poder ver un resumen de las alertas y sus incidentes asociados enumerados por gravedad. Este enfoque le debe permitir a la TI priorizar los incidentes y tomar medidas correctivas antes.
RFGE07	Al igual que todos los tableros de control, las visualizaciones deben ser interactivas y se deben permitir realizar “Drill-down” para ver más detalles.
RFGE08	La solución debe contar con REST API para la integración de herramientas de monitoreo, de tal forma que la Gestión de Eventos pueda recibir eventos desde herramientas de monitoreo de infraestructura de TI externas (tales como Nagios u otras). El oferente deberá describir los mecanismos de integración soportados y el proceso de correlación de eventos con los CIs registrados en la CMDB. Este enfoque significa que no debe requerir agentes para implementar y no hay reglas de supervisión o umbrales para escribir y administrar. La API REST debe permitir a la TI recopilar eventos de múltiples herramientas de supervisión, incluyendo herramientas independientes para administración de redes, servidores y almacenamiento, para agregación, filtrado y procesamiento.
RFGE09	Filtros de eventos integrados y personalizados: La solución debe recibir eventos sin procesar y los procesará para generar alertas más calificadas. Los filtros integrados deben evaluar automáticamente varios criterios para rechazar, normalizar y/o reduplicar eventos, de modo que la señal de alerta se pueda aislar del ruido del evento.
RFGE10	La solución debe reduplicar las descripciones de eventos de múltiples herramientas de monitoreo en una única descripción normalizada. Los nodos monitoreados se deben correlacionar con los CI de la CMDB, por lo que todos los eventos futuros que vienen en un nodo deben poder relacionarse con un CI.
RFGE11	La solución debe reconocer los CI en modo de mantenimiento, suprimiendo cualquier evento entrante asociado con esos CIs. Además, TI debe poder crear filtros personalizados. Por ejemplo, la TI debe poder filtrar los eventos de una fuente de monitoreo. Por lo tanto, todas las direcciones de TI de eventos se



	relacionan con los servicios empresariales de misión crítica, lo que garantizará la continuidad del servicio y la continuidad del negocio
RFGE12	Vista de Impacto a los Servicios La solución para Gestión de eventos debe aprovechar los mapas de servicios para correlacionar las alertas con los servicios, proporcionando una vista de impacto del servicio para ayudar a TI a identificar los problemas y priorizarlos adecuadamente.
RFGE13	Una vez que la Administración de eventos libere una alerta, la alerta se correlacionará con los CI, incluidos los servicios empresariales. A través de un mapa interactivo de gestión de servicios empresariales, las TI pueden ver fácilmente los CI impactados y sus dependencias ascendentes y descendentes
RFGE14	Los eventos se deben poder ver desde un panel de control centralizado, lo que permita a la TI ver una correlación de eventos con datos de todos los servicios y CIs, para que puedan identificar problemas rápidamente.
RFGE15	Alertas Accionables Automáticamente Las reglas deben poder aplicarse a las alertas para facilitar una resolución más rápida de los problemas que afectan al servicio. Estas reglas deben activar automáticamente varias acciones en Gestión de Incidentes, base de conocimientos y más.
RFGE16	TI debe poder crear una regla para generar automáticamente alertas para incidentes de alta prioridad basados en la gravedad. Incluso debe poder crear otra regla de alerta para asociar un artículo de base de conocimiento con el incidente de alta prioridad para resolver el problema subyacente.
RFGE17	Las reglas de alerta deben poder integrarse con capacidades de automatización de procesos de Orquestación para restaurar el servicio de una manera altamente automatizada y consistente.
RFGE18	La solución ITOM no solo debe crear automáticamente alertas procesables a partir de eventos de infraestructura capturados por herramientas de supervisión de terceros, sino que debe asignar alertas a los elementos y servicios de configuración y mostrar una vista consolidada de todos los eventos de servicio que afectan. También debe integrarse con ITSM para crear automáticamente incidentes e integrarse con la orquestación para proporcionar opciones de corrección automatizadas. Describa cómo su solución cumple estos requisitos.
RFGE19	Reporte e informes del Proceso Gestión de Eventos y Monitoreo • La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso.



	La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso Gestión de Eventos y representarlos en textos planos y de forma gráficas y debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.
--	--

7. Gestión de Cambios

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL PROCESO GESTIÓN DE CAMBIOS	
Número	Descripción
RFGCA01	- La solución deberá permitir el Flujo completo de RFC (Request for Change) con tipos de cambio (estándar, normal, emergencia), evaluación de riesgo, aprobaciones por CAB (Change Advisory Board) y calendario de cambios. - La solución deberá permitir realizar las actividades del proceso: - Registro - Evaluación. - Autorización. - Planeación. - Coordinación del cambio. - Revisión y cierre. - Puede relacionarse el cambio a uno o más Cis - Tiene campos para registrar toda la información relacionada a un cambio - Manejo de Estados del cambio - Cuenta con funcionalidades para manejar un Calendario de cambios. - Debe ofrecer un catálogo de cambios estándar preaprobados para agilizar las solicitudes de cambio. - Debe permitir planeación, programación y la gestión de reuniones del Consejo Asesor / Comité de Cambios (CAB).
RFGCA02	Integraciones: - Capacidad de aprobar una solicitud de cambio vía cualquier dispositivo (smartphone, iPhone, Tablet, etc.). - Capacidad de relacionarse con otros procesos o módulos como (Incidentes, Problemas, Configuraciones, Eventos, Mesa de Servicios, Liberaciones, Niveles de servicios, etc.). - Proveer acceso a la CMDB para análisis de Impacto sobre el cambio (CI relacionado con otros CIs, Plan de Continuidad, Capacidad, Disponibilidad, CI críticos, etc.) - Debe permitir que el cambio se relacione al SLA cuando es parte de la solución a un incidente. - Debe proporcionar detección de conflictos que identifique cuándo se programan los cambios al mismo tiempo o afectar a los mismos elementos de configuración (C) y los c.C. relacionados



	• Debe proporcionar una API que permita a los equipos de DevOps integrar fácilmente su canalización de integración continua con la administración de cambios. • Debe ser capaz de definir directivas de aprobación de cambios con varias entradas de variables y, a continuación, evaluarlas dinámicamente para generar la acción y/ flujo de aprobaciones de cambios adecuada.
RFGCA03	Reportes y seguimiento: • Generación de reportes, gráficos, etc., sobre estado del cambio (Personalización de reportes). • Se manejan SLA para la gestión de cambios y atención de los cambios de emergencia • Todas las solicitudes de cambio deberán ser auditables y visibles a través de notificaciones, tableros de control o reportes. • Envío notificaciones de cierre de cambios que han sido implementados de forma satisfactoria. • Incluir un Dashboard personalizable, pero con elementos predefinidos para facilitar la personalización de los estados del cambio y búsqueda. • Capacidad para confirmar que los cambios se completaron como estaba especificado.
RFGCA04	Reporte e informes del Proceso Gestión de Cambios • La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. • La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso de Gestión de Cambios y representarlos en textos planos y de forma gráficas y permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

8.Gestión de Liberación e Implementación

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL PROCESO LIBERACIONES E IMPLEMENTACIONES	
Número	Descripción
RFGLIA01	• La solución debe permitir la automatización de las siguientes actividades del proceso: • • Selección de modelo de liberación. • Integración con herramientas de pipeline CI/CD (tales como Jenkins, GitHub Actions, Azure DevOps u otras) mediante API documentada para automatizar pruebas de componentes y verificación de releases. • Ejecución de la liberación automática conforme a Script predefinidos. • Verificación automática de los componentes y funcionalidades que fueron liberadas



	• Apoya en la integración DevOps (o integrada con herramientas DevOps: mencionar proveedor) • Soporte para integración con herramientas de Continuous Integration mediante API • Soporte para integración con herramientas de Continuous Delivery mediante API • Soporte para integración con herramientas de Continuous Deployment mediante API • Herramientas en apoyo a la gestión de la arquitectura • Herramientas para modelado y análisis de Negocio • Herramientas para modelado de productos o servicios • Herramientas para gestionar ambientes de desarrollo • Facilitar la tarea de auditoría de software. Por ejemplo, en torno a la recopilación de datos de uso autorizado y no autorizado de software dentro de la infraestructura de TI • Facilitar la actualización de la CMDB con nuevas versiones e información de CI's después del despliegue de una Liberación • Asegurar que las distribuciones de la Liberación están sujetas a un proceso de control de Cambios a través de una interfaz con la herramienta de Gestión del Cambio. • La solución deberá permitir la planificación, construcción, pruebas y despliegue de releases vinculados a cambios y brindar soporte para releases de software y de infraestructura.
RFGLIA02	La solución debe permitir ejecutar de forma controlada la Liberación de los componentes a personal de desarrollo de software o pruebas y la selección de estrategia de liberación a seguir para la puesta en producción de esos componentes o CI.
RFGLIA03	Automatización: • Facilitar la actualización automática de la CMDB mediante el uso de la red y herramientas de escritorio cuando la Liberación de CI's como software son distribuidas, transferidas o implementadas. • Estructuración, gestión e integración de datos apropiada para las funcionalidades de los procesos de Entrega del Servicio
RFGLIA04	Notificaciones: • Capacidad de recibir confirmación cuando un cambio ha sido exitoso por parte del coordinador del cambio. • Comunicación automática a grupos afectados en la liberación.
RFGLIA05	Reporte e informes del Proceso Gestión de Liberación e Implementación



	• La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. • La herramienta debe generar informes de desempeño del proceso de Liberación e Implementación y representarlos en textos planos y de forma gráficas. • La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.
--	---

9. Gestión de Configuraciones (CMDB)

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL PROCESO CONFIGURACIONES CMDB	
Número	Descripción
RFGLIA01	La solución debe permitir: • El uso de un modelo de datos único. • Adquisición de datos fácil y Segura. • Visualización y reporte poderosos. • Consolidación en un único Sistema de registro, una sola Plataforma, una sola fuente de la verdad. • Mantener datos exactos y actualizados. • Visualización de datos complejos que permita una mejor toma de decisiones • La plataforma debe de poseer un mapa de gestión de servicios empresariales (BSM) que muestre gráficamente los elementos de configuración (CI) que soportan un servicio empresarial y las relaciones entre los elementos de configuración.
RFGLIA02	Arquitectura de CMDB: • La CMDB o el CMS deberá estar integrado a través de todas las áreas de la solución. • La CMDB deberá ser la verdadera fuente de toda la Infraestructura de TI, recursos y servicios. c) Ofrecer visibilidad a las dependencias de servicios y sistemas.
RFGLIA03	• Creación de elementos de configuración en la CMDB (CIs) y descubrimiento Automático: • La empresa Oferente será la responsable de la migración de los datos de los CI's existentes que en la actualidad se encuentran en diferentes repositorios.



	• La herramienta deberá tener la capacidad de tomar información de otras fuentes como ORACLE, SQL, Ms Access, archivos, bases externas, etc. • Deberá tener la capacidad de descubrir a través de SNMP, WMI, WBEM u otros métodos para identificar los CIs y poblar la CMDB de manera automatizada. • Deberá tener la capacidad de descubrir las relaciones entre el software, bases de datos y hardware (servidores, dispositivos de red, etc.). • En caso de la CMDB ser de un fabricante diferente deberá integrarse automáticamente sin necesidad de desarrollo de interfaz. • Se requiere de la base de datos de gestión de configuración (CMDB) para gestionar los cambios de infraestructura y ayudar en el diagnóstico de problemas. Para el descubrimiento de infraestructura (servidores, dispositivos de red, bases de datos), la solución deberá soportar mecanismos agentless (SNMP, WMI, SSH u otros protocolos de red estándar) para mantener actualizada la CMDB. Para la instrumentación de aplicaciones a nivel de código (APM), el uso de agentes ligeros o SDKs es aceptable siempre que el impacto en rendimiento cumpla el umbral establecido en los requerimientos de observabilidad. • En los servidores, la solución debe identificar las aplicaciones que se están ejecutando y las dependencias de mapas, como una aplicación en un servidor que utiliza una base de datos en otro servidor. • El descubrimiento debe poder ejecutarse en demanda o programada para ayudar a garantizar la exactitud de los datos de elementos de configuración (CI) que sustentan todas las aplicaciones de automatización de servicios de TI de la solución en toda la empresa. • El módulo de CMDB debe poder utilizar información de inventario de Discovery para administrar mejor los ciclos de vida del hardware y el cumplimiento de las licencias de software. • Deberá tener la capacidad de visualizar las dependencias entre servicios, aplicaciones e infraestructura, integrado con los Incidentes, Problemas, Cambios, Liberaciones, Catálogo de Servicios, Niveles de Servicio y Gestión de Disponibilidad.
RFGLIA04	Reporte e informes del Proceso Gestión de Configuraciones • La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. • La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso de Gestión de Configuraciones y representarlos en textos



planos y de forma gráficas y permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

10. Gestión de Niveles de Servicios

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE NIVELES DE SERVICIO	
Número	Descripción
RFGNS01	Creación: • Permite la creación de un registro de SLR, SLA, OLA y relación con un Contrato activo del módulo de gestión de proveedores o de la CMDDB. • Campos que se tienen para el registro de SLR, SLA, OLA. Es posible modificarlos, agregar, borrar, etc. Permite la actualización. Permite manejo de versiones • Condiciones de inicio - cuando el temporizador debe comenzar a contar. • Condiciones de parada - cuando el temporizador deja de contar. • Condiciones de pausa - cuando el temporizador debe pausar. Siempre y cuando esta condición sea verdadera, el temporizador se detendrá, pero tan pronto como se vuelva falso, el temporizador volverá a contar. • Duración: cuánto tiempo debe seguir contando el SLA antes de que se marque Incumplimiento.
RFGNS02	• Integración: • Permite relacionar flujos de trabajo/autorización para cada fase de los documentos. • Permite tener relaciones entre SLR, SLA, OLA y Contratos con la finalidad de integrar completamente la estructura de acuerdos que soportarán el SLA en producción. • Qué módulos se relacionan con este proceso (solicitudes, incidentes, problemas, cambios, liberaciones, disponibilidad, capacidad, continuidad, seguridad, Mesa de Ayuda). Mencionar funcionalidad conforme a los SLA y OLAs definidos en cada módulo. • Integración con herramientas de monitoreo • La herramienta permite la relación del Diseño del Servicio con el SLR dentro del Paquete de Diseño de Servicios (SDP) • Maneja bitácora sobre revisiones a los acuerdos y mejoras. • La plataforma a la par de tener un módulo de niveles de servicios debe de tener una opción para recopilar información de los clientes en cuanto a su satisfacción con su experiencia de servicio. Donde los usuarios pueden acceder a ellos en su aplicación de autoservicio., así como también generar



	encuestas de satisfacción del cliente al azar después al cierre de los tickets o bien mediante el envío de un correo electrónico programado.
RFGNS03	Reportes y seguimiento: • Monitoreo gráfico de cada SLA en producción. • Admite la herramienta o relaciona con resultados sobre encuestas de satisfacción del cliente. Se muestra nivel de satisfacción en tiempo real sobre procesos de soporte y atención (incidentes, solicitudes, quejas y cumplidos). • Maneja diferentes tipos o estructuras de SLA • SLA basado en Servicios (muchos clientes usan un conjunto de servicios) • SLA basado en Clientes (hay servicios definidos y acordados para un cliente) • Se cuenta con vigencia de cada uno de los elementos que respaldan los acuerdos de nivel de servicio para asegurar la gestión previa a su vencimiento. (SLA, OLA, UC). • Escalamiento funcional y jerárquico de solicitudes, incidentes y problemas conforme a niveles de servicio definidos. • Definición, monitoreo y reporte de SLAs, OLAs y contratos de soporte. Alertas proactivas ante riesgo de incumplimiento. • Generación de informes de los Niveles de Servicio (históricos / tiempo real).
RFGNS04	Reporte e informes del Proceso Gestión de Niveles de Servicios • La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. • La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso de Gestión de Niveles de Servicios y representarlos en textos planos y de forma gráficas y permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

11. Gestión de Portafolio de Servicios

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
Número	Descripción
RFGPS01	Creación: • La herramienta permite la creación de registros para integrar un Portafolio. • Diseño del contenido (campos) que satisfaga sus necesidades particulares de la organización para el registro de los diferentes elementos del portafolio. • Permite manejar diferentes Portafolios. • Es posible registrar detalle de servicios ofrecidos por terceros • Permite registrar Servicios en Desarrollo, Operando y en Retiro



	• Permite registrar las diferentes propuestas de valor por cada servicio • Permite el registro o la referencia a los requisitos del servicio en el Portafolio • La herramienta permite registrar y gestionar el ciclo de vida completo de los servicios en el portafolio (en desarrollo, operando y en retiro), con controles de acceso por rol para lectura y modificación. • Controles de seguridad sobre el acceso a secciones del portafolio, tanto de lectura o modificación.
RFGPS02	Reporte y seguimiento: • Permite la gestión del ciclo de vida de los servicios en las etapas definidas, analizadas, aprobadas, autorizadas. • Maneja diferentes Estados para los registros dentro del Portafolio. • Existen herramientas para reportar gráficamente información contenida en el Portafolio que apoye o facilite la toma de decisiones sobre los recursos asignados. • Reportes estándar que ofrece el módulo de Portafolio
RFGPS03	Reporte e informes del Proceso Gestión de Portafolio • La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. • La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso Gestión de Portafolio y representarlos en textos planos y de forma gráficas. • La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

12.Gestión de Catálogo de Servicios

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE CATÁLOGO DE SERVICIOS	
Número	Descripción
RFCS01	Crear solicitud: • Permite la publicación de una o más vistas del Catálogo de Servicios (Catálogo con enfoque al Negocio, catálogo con enfoque Técnico). • La herramienta permite realizar solicitudes a través de un portal que tiene publicado el Catálogo de Servicios a los usuarios.
RFCS02	Privilegios:



	• Los servicios que muestran al usuario pueden estar personalizados conforme a su puesto, privilegios, etc. • Control a accesos no autorizados al Catálogo y sus funcionalidades • La herramienta permite manejar un flujo de autorización, con estados, para publicar o retirar un servicio de catálogo. • Debe proveer un catálogo visual configurable con categorías, subcategorías, formularios dinámicos por servicio, y métricas de uso por servicio.
RFCS03	Reportes y seguimiento: • Permite publicar los niveles de servicio acordados, y los niveles de servicio actualmente entregados (tiempo real, mes en curso, histórico).
RFCS04	Integración: • Tiene integración contra el Catálogo contenido en el Portafolio de Servicios • La herramienta integra los Servicios con la CMDB de tal manera que en el Catálogo Técnico puede uno identificar los CI relacionados a cada servicio. • La herramienta permite manejar una estructura modificable y fácil para publicar sobre sus servicios.
RFCS05	Reporte e informes del Proceso Gestión de Catalogo de Servicios • La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. • La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso de Catalogo de Servicios y representarlos en textos planos y de forma gráficas. • La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

13.Gestión de Activos de TI

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI	
Número	Descripción
RFGATI01	• La solución debe permitir: • • Aprovisionamiento de activos, componentes, accesorios y otros consumibles en forma transparente. • Administración de activos de software del tipo “Entitlement-based”. • Creación sencilla del catálogo de servicios. • Administración del inventario de activos y consumibles TIC en forma automatizada. • Capacidad de administración total de contratos



	• Seguimiento del TCO (Total Cost of Ownership). • Debe permitir el seguimiento de activos y elementos de configuración en tablas independientes con relaciones y sincronización automática entre ellos cuando sea necesario. • Debe permitir información de activos como estado, información de compras, contratos, depreciación e información de eliminación. • Debe permitir que un modelo de activos se publique en un catálogo de productos para que los usuarios lo soliciten. • Debe conectarse a fuentes de descubrimiento de activos incluyendo Microsoft SCCM y Jamf Pro de forma nativa. La integración con otras herramientas de inventario (tales como IBM BigFix, ILMT u otras) se considerará válida mediante importación de datos o API documentada. • Debe ser capaz de realizar un seguimiento del inventario de artículos consumibles y no consumibles. • Debe proporcionar la capacidad de buscar información de activos utilizando un código QR desde un dispositivo móvil y/o lector de código QR. • Debe proporcionar una aplicación móvil que permita a los agentes ver los activos asignados a un usuario. • Debe proporcionar una aplicación móvil que permita a los usuarios ver sus activos asignados e informar de un incidente contra un recurso. • Debe manejar un centro de reparación (Taller), con sus diferentes estatus (entrada y salida de equipos, diagnósticos, solución).
RFGATIO2	Reporte e informes del Proceso Gestión de Activos • La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. • La herramienta debe generar informes de desempeño del proceso de Gestión de Activos y representarlos en textos planos y de forma gráficas. • La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard

14.Gestión de Diseño y Transición de Servicios de TI

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE GESTIÓN DE DISEÑO Y TRANSICIÓN DE SERVICIOS DE TI	
Número	Descripción
RFGDTS01	Gestionar el portafolio de las ideas, iniciativas, programas y proyectos, desde la concepción de la idea hasta la medición de los beneficios.
RFGDTS02	Seguimiento de los planes de trabajo, administración de riesgos y recursos (metodología waterfall, hibrida y ágil y proporcionar los artefactos para la gestión).



	Administrar los recursos para definir y gestionar el plan de capacidades, requerido para cada proyecto.
RFGDTS03	Debe permitir aplicar principios "Lean" y "Agile" como parte de las metodologías en el proceso, para desarrollar y entregar productos de software con menos defectos en el menor plazo posible.
RFGDTS04	La herramienta debe permitir el control del presupuesto en cada proyecto y la automatización del presupuesto del proyecto y en la planificación de las predicciones para aumentar la eficiencia y simplificar el proceso de planificación.
RFGDTS05	La herramienta debe permitir flexibilidad para implementar un enfoque exclusivamente Agile durante todo el ciclo de vida de un producto, o un enfoque híbrido mediante métodos Agile dentro de una estructura de proyecto o un enfoque tradicional Waterfall, según sea la necesidad.
RFGDTS06	Debe permitir asignar a su personal de manera efectiva, ver qué recursos están realmente disponibles en un momento dado, mediante la visualización del trabajo estratégico y operativo, y distribuir las tareas con un profundo conocimiento sobre las cargas de trabajo de los recursos existentes.
RFGDTS07	Reportes e informes del portafolio de proyectos: La herramienta debe proporcionar Indicadores y Reportes para responder de manera ágil a la solicitud de indicadores y reportes, número de ideas, iniciativas, programas y proyectos por producto, tiempo de aprobación de una iniciativa, sanidad del portafolio, desviación de los proyectos, número de change request, cruce de capacidades vs la demanda, satisfacción del cliente, mejora en la productividad). Debe permitir un acceso seguro y sencillo a indicadores clave de rendimiento (KPI) y métricas que permiten ser más proactivo en cuanto a la mejora de los servicios de negocio.
RFGDTS08	Integración de Proyectos: la herramienta debe permitir crear proyectos a partir de tickets, cambios y problemas o inclusive asociarlos entre ellos. Automatizar proyectos y tareas de proyectos con Workflow Automator.
RFGDTS09	Reporte e informes del Proceso Gestión de Diseño y Transición de Servicios - La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. - La herramienta debe generar informes de desempeño del proceso y representarlos en textos planos y de forma gráficas. - La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

Requerimientos Técnicos de Seguridad de la Información

REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	
Número	Descripción



RFGP01	• La herramienta debe cumplir con los siguientes requerimientos de Seguridad de la Información: • Autenticación e inicio de sesión único a través de Active Directory / LDAP • Auditoría de ingreso y registros del sistema • Seguridad de las comunicaciones • Separación de la organización y dominios • Seguridad contextual • Encriptación e integridad de datos • Sistemas de prevención de intrusiones • Red de seguridad y redundancia • Controles de acceso basados en roles • Seguridad de la capa de transporte • Pruebas de ataque de intrusos • Vulnerabilidad y administración de parches • Gobernabilidad y políticas • La solución debe contar con alta disponibilidad en instancias de producción • Encriptar información en tránsito utilizando TLS 1.2. o superior. • Encriptar campos de texto y archivos adjuntos. • Manejo de roles, perfiles y permisos asociados a los diferentes módulos
--------	--

Requerimientos del Agente Virtual ChatBot

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL AGENTE VIRTUAL CHATBOT	
Número	Descripción
RTBOT01	La solución deberá soportar asistente virtual o chatbot integrado con capacidades de procesamiento de lenguaje natural para atención de consultas frecuentes y creación de tickets vía conversación.
RTBOT02	La solución de chatbot deberá ser nativa de la plataforma para resolver solicitudes comunes, aumentar la satisfacción del cliente y mantener a los agentes enfocados en problemas más apremiantes. Es necesario que el agente virtual haga la gestión del trabajo más rápido y fácil para todos resolver las solicitudes de rutina tomando el chat de la conversación a la resolución.
RTBOT03	Se requiere que la solución cuente con plantillas prediseñadas o definidas las cuales puedan ser utilizadas para iniciar o generar conversaciones con TI y que a su vez permita crear, modificar o personalizar, implementar de forma expedita en el chatbot. También deberá permitir que los usuarios puedan seleccionar temas de un menú o mediante la participación del Agente virtual con palabras clave y frases configurables.



RTBOT04	La solución deberá incluir herramientas de configuración del agente virtual que permitan crear y mantener flujos conversacionales. Los flujos avanzados con bifurcaciones, bucles y scripts personalizados podrán implementarse mediante la interfaz de configuración nativa de la plataforma o mediante integración con plataformas de automatización y procesamiento de lenguaje natural (NLP) de terceros, mediante API documentada.
RTBOT05	Debe de ofrecer integraciones a tecnologías de colaboración para conectarse con Microsoft Teams que permitan a los usuarios conectarse con el agente virtual donde ya realizan el trabajo. Los desarrolladores y administradores deberían poder usar scripts personalizados para trabajar dentro de la interfaz de mensajería de su elección.
RTBOT06	Ofrecer capacidades de generación de informes que proporcionan a los administradores información sobre cómo cada conversación del chatbot se alinea con los objetivos la institución. Debe ofrecer un panel con una vista gráfica de las tendencias de la conversación, lo que permite a los ejecutivos y propietarios/dueños de servicios de negocio tomar decisiones rápidas e informadas de manera visual.
RTBOT07	El historial de chat y el contexto de conversación se debe transferir sin problemas a un agente humano activo si el agente virtual no puede resolver una solicitud. Los expertos para cada tema deben poder saltar a la conversación con una comprensión completa de la situación y agregar valor rápidamente.
RTBOT08	Inteligencia de agente Virtual A. Inteligencia de agente que permita clasificar, asignar y priorizar con precisión los problemas de servicio, para liberar a los equipos para que se centren en la resolución de problemas. B. Inteligencia de agente debe permitir a los equipos a trabajar más rápido mediante el uso de datos históricos de clientes para recomendar acciones basadas en incidentes, casos y alertas similares. Estas capacidades hacen que la adopción del aprendizaje automático sea simple y accesible para las empresas que buscan reducir la intervención manual, mejorar la satisfacción del cliente y elevar la productividad de los empleados. C. Inteligencia de agente debe aprenda y actualizar continuamente las predicciones, aplicando el aprendizaje automático a los flujos de trabajo existentes de manera práctica que aumenta la cobertura del servicio, la precisión y la productividad de los empleados en toda la empresa. Compare la similitud del texto dentro de incidentes abiertos en toda la empresa para que los trabajadores de TI puedan identificar rápidamente y, a continuación, proponer nuevos incidentes importantes.



	- Clasifique con precisión las nuevas solicitudes de servicio de recursos humanos para que se enruten rápidamente al equipo correcto para su resolución. - Priorice automáticamente los problemas de productos y las solicitudes de campo entrantes para que los agentes de servicio al cliente puedan concentrarse en los problemas más apremiantes. D. La inteligencia del agente debe manejar conjuntos de datos de clientes en los siguientes idiomas: español, inglés, etc. La inteligencia del agente debe integrar potentes análisis que proporcione a los administradores información sobre el valor del aprendizaje automático y cómo cada predicción mejora la eficiencia del servicio. Los tableros de control proporcionaran una vista gráfica de las tendencias de predicción del agente y su impacto en su negocio. - Se busca con el uso de predicciones reducir significativamente los tiempos de resolución promedio en toda la organización - Demostrar cómo la precisión aumenta el número de problemas resueltos por el primer grupo de asignación. - Supervisar la cobertura mensual de predicciones y las tendencias de precisión a lo largo del tiempo
--	--

Requerimientos de Capacitaciones

REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIONES	
Número	Descripción
RCAP01	El oferente debe incluir en su propuesta, un plan de capacitación para la solución a implementar que incluya Capacitación para administrar y/o gestionar adecuadamente la herramienta).
RCAP02	Todos los entrenamientos deben ser impartidos en idioma español nativo y en modalidad presencial. Se permite el uso de material educativo en idioma inglés y porciones del entrenamiento se discutan en dicho idioma
RCAP03	Todas las capacitaciones deben incluir el material impreso y/o digital necesario para cada participante. El material impreso debe estar en el idioma original correspondiente, y una versión traducida al español. Si el material es nativo en español, se obviará la traducción a este idioma.
RCAP04	La empresa debe garantizar que el facilitador del curso, antes de transcurrido el año, pueda agotar una sesión de revisión del material impartido en el curso o aclaración de dudas, exclusivamente a los participantes del curso.

Criterios de evaluación



Se procederá a evaluar y validar el cumplimiento con las especificaciones técnicas, bajo la modalidad cumple/ no cumple. Se divide en lo siguiente:

Calificaciones Profesionales, Capacidad Técnica, Experiencia y Credenciales	
✓	Carta del fabricante de la solución propuesta , indicando que el proveedor está autorizado a ofrecer los bienes y servicios requeridos en República Dominicana.
✓	Resumen de Experiencia como Contratista con mínimo tres (3) proyectos de éxito conforme a todas las características detalladas en el RO02 del acápite 1.8 <i>Requerimientos de Credenciales</i> , 1.8.1 <i>Requerimientos al oferente</i> . Anexar cartas por las actas de cierre de los proyectos, como copias de contrato u orden de compras que complementar la información aquí solicitada.
✓	Mínimo tres (03) cartas de satisfacción de clientes correspondientes a los proyectos mencionados en el resumen de experiencia como contratista.
✓	Propuesta de personal clave , esta debe ser presentada considerando cada uno de los requerimientos establecidos en el acápite 1.8.2 <i>Requerimientos de personal clave</i> . Anexar: Se requiere presentar evidencias de todas las acreditaciones profesionales que se indiquen en cada hoja de vida del personal propuesto. Estas evidencias deben presentarse en forma de copia.

Se procederá a evaluar y validar el cumplimiento con las especificaciones técnicas, bajo la modalidad cumple/ no cumple.

ñ	Criterio
Alcance y objetivos del proyecto	Debe estar alineado con el alcance y los objetivos establecidos en el presente pliego ver puntos 1. <i>Especificaciones Técnicas: Descripción, Objetivos y Alcance</i> . Actividades a realizar en el proyecto.
Plan de trabajo	Debe especificar las etapas del proyecto y la distribución de los (5) productos solicitados en el punto. <i>Productos e informes para entregar</i> .
Metodología de trabajo	Debe cumplir con las normas y marcos de referencia de ISO 20000 e ITIL 4. Dicha metodología debe estar debidamente documentada en la propuesta.
Cronograma propuesto de trabajo	Debe indicar las actividades que se van a realizar en cada etapa del proyecto con sus fechas de inicio a fin. Para la elaboración de este cronograma, debe considerar las actividades que están establecidas en el pliego, en la sección Actividades a realizar por el proveedor en el proyecto.
Propuesta Técnica (No subsanable)	El oferente debe presentar en su propuesta la ficha técnica con los requerimientos funcionales establecidos en este pliego para los siguientes 14 procesos:



	Gestión de Solicitudes, Gestión de Incidentes, Gestión Mesa de Servicio, Gestión de Conocimiento, Gestión de Problemas, Gestión de Eventos, Gestión Cambios, Gestión de Liberación e implementación, Gestión de Configuraciones, Gestión de Niveles de Servicios, Gestión de Portafolio de Servicios, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión Financiera, Gestión de Activos, Gestión de Diseño y Transición de Servicios de TI. Asimismo, deben constar las funcionalidades de Observabilidad establecidas en el presente pliego y el plan de capacitaciones. Nota: Para evaluar el cumplimiento de este requisito, la ficha técnica en cada requerimiento funcional debe indicar la referencia de la página donde se encuentra la información. Esto en caso de que no se especifique directamente que cumple con el mismo. <i>(No subsanable)</i>
--	--