

CONTRATO PARA LA ADQUISICIÓN DE HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SERVICIOS TI ITSM Y OBSERVABILIDAD, VIGENCIA DE TRES (3) AÑOS.

ENTRE:

De una parte **LA DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS**, entidad de derecho público con personalidad jurídica propia, autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio, inscrita bajo el Registro Nacional de Contribuyentes número 4-01-50625-4, con domicilio y asiento principal ubicado en la avenida México número 48 del sector Gascue de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, debidamente facultada para suscribir este tipo de documentos en virtud de lo previsto en los artículos 1, 3, y 4 de la Ley número 227-06, de fecha diecinueve (19) del mes de junio del año dos mil seis (2006), debidamente representada por su Director General, licenciado **PEDRO PORFIRIO URRUTIA SANGIOVANNI**, quien es de nacionalidad dominicana, mayor de edad, casado, portador y titular de la cédula de identidad y electoral número _____, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, quien actúa en virtud del poder otorgado mediante el Decreto número 2-26, del Poder Ejecutivo de fecha seis (6) de enero del año dos mil veintiséis (2026), quien en lo adelante del presente documento se denominará como "**LA DGII**" o por su nombre propio; y,

De otra parte, _____, sociedad comercial de responsabilidad limitada, organizada y existente de conformidad con las leyes de la República Dominicana, inscrita bajo el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) número _____, Registro Mercantil número _____, Registro de Proveedor del Estado (RPE) número _____, con su _____ domicilio _____ y _____ asiento _____ social _____ en _____

_____, República Dominicana, debidamente representada para los fines del presente contrato por su gerente/presidente/representante/apoderado, el/la señor(a) _____, de nacionalidad dominicana, mayor de edad, soltero/casado, portador de la cédula de identidad y electoral número _____, domiciliado y residente en la _____, República Dominicana, quien actúa conforme lo dispuesto en _____, de fecha _____ (xx) del mes de _____ del año dos mil ____ (202X), y se denominará "**EL PROVEEDOR**" o por su nombre propio.

Para todos los fines y consecuencias del presente contrato, cuando fueran mencionadas conjuntamente, se les denominará **LAS PARTES**:

PREÁMBULO

POR CUANTO (1): Que de conformidad con las disposiciones del artículo 138 de la Constitución dominicana la Administración Pública "está sujeta en su actuación a los principios de eficacia, jerarquía, objetividad, igualdad, transparencia, economía, publicidad y coordinación, con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado", por lo que **LA DGII** en cada una de sus actuaciones, debe garantizar su observancia y entero cumplimiento.

POR CUANTO (2): Que la Constitución dominicana consagra dentro de sus principios, en concordancia con el Estado social y democrático de Derecho, los servicios públicos que el Estado debe proveer a sus ciudadanos, los cuales tienen un carácter progresivo. En ese orden,

el artículo 147 constitucional establece que: “Los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo. Serán declarados por ley. En consecuencia: (...) 2) Los servicios públicos prestados por el Estado o por los particulares, en las modalidades legales o contractuales, deben responder a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria (...)”.

POR CUANTO (3): La Ley número 47-25 de Contrataciones Públicas, del 28 de julio del año 2025, así como su Reglamento de Aplicación contenido en el Decreto número 52-26 del 28 de enero del año 2026, establecen los diferentes procedimientos de las contrataciones públicas a ser utilizados por los entes y órganos de la Administración Pública, su debido proceso y todo el ciclo del procedimiento de contratación que abarca hasta la administración, gestión y liquidación del contrato.

POR CUANTO (4): Que el artículo 135 de la Ley número 47-25, establece las cláusulas obligatorias de los contratos, se cita: “Para ser considerados válidos, los contratos deberán tener el siguiente contenido mínimo: 1) Identificación de las partes contratantes; 2) Acreditación de la calidad de los suscribientes a los fines de la formalización del contrato; 3) Antecedentes de la contratación; 4) Definición del objeto contractual y tipo de contrato; 5) La duración del contrato, la fecha de inicio de su ejecución, el cronograma de entrega o prestaciones y la posibilidad de prórrogas a la duración; 6) La determinación del riesgo previsible y el esquema bajo el cual estará distribuido entre las partes; 7) El precio cierto o el modo de determinarlo, los criterios para el reajuste del precio y para garantizar el equilibrio económico y financiero; 8) La forma y condiciones de pago, así como los intereses aplicables por mora; 9) La identificación del supervisor o de los supervisores designados para la administración, control, monitoreo y fiscalización del contrato; 10) Las garantías aplicables al contrato; 11) Los supuestos bajo los cuales procede la suspensión, modificación o rescisión del contrato; 12) Las sanciones contractuales o multas aplicables ante incumplimientos; 13) Las condiciones de la recepción provisional y definitiva de las prestaciones contractuales, así como de la liquidación del contrato; y 14) Las demás cláusulas que correspondan de acuerdo con la naturaleza de la contratación y con las condiciones que establezca los reglamentos de aplicación de la presente ley”.

POR CUANTO (5): Que en el artículo 45 de la Ley número 47-25, de Contrataciones Públicas, establece que, los contratos de bienes serán considerados contratos de bienes aquellos que tienen por objeto la adquisición de bienes de cualquier índole, incluyendo las materias primas, los productos, los equipos, otros objetos en estado sólido, líquido o gaseoso, así como los servicios accesorios al suministro de esos bienes, siempre que el valor de los servicios no exceda el de los propios bienes, los que podrán suscribirse, sin ser limitativos.

POR CUANTO (6): Que en el artículo 60 de la Ley número 47-25, de Contrataciones Públicas, establece que, la licitación pública es un procedimiento de selección que requerirá de una convocatoria pública y obligatoria a un número indeterminado de interesados y que podrá ser utilizado para la contratación de todo tipo de bienes, servicios y obras.

POR CUANTO (7): Que en fecha ____ (xx) del mes de _____ del año dos mil veintiséis (2026), mediante el acto administrativo número 000-2026, fue aprobado por el Comité de Contrataciones Públicas de la Dirección General de Impuestos Internos, el procedimiento de

licitación pública nacional número **DGII-CCC-LPN-2026-0008**, para la **adquisición de herramienta de gestión de servicios TI ITSM y Observabilidad, vigencia de tres (3) años.**

POR CUANTO (8): Que en fecha ____ (xx) del mes de _____ del año dos mil veintiséis (2026), **LA DGII**, convocó a través del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP) y el portal institucional a las personas naturales y jurídicas a participar y presentar ofertas en el procedimiento de licitación pública nacional número **DGII-CCC-LPN-2026-0008**, para la **adquisición de herramienta de gestión de servicios TI ITSM y Observabilidad, vigencia de tres (3) años.**

POR CUANTO (9): Que en fecha ____ (xx) del mes de _____ del año dos mil veintiséis (2026), **LA DGII** procedió a la recepción y apertura de las ofertas técnicas (Sobre A) y económicas (Sobre B) presentadas por los interesados, conforme al cronograma de actividades establecido en el pliego de condiciones, correspondiente al procedimiento de licitación pública nacional número **DGII-CCC-LPN-2026-0008**, para la **adquisición de herramienta de gestión de servicios TI ITSM y Observabilidad, vigencia de tres (3) años.**

POR CUANTO (10): Que después de la evaluación de las ofertas conforme al criterio de evaluación establecido en el pliego de condiciones y sus especificaciones técnicas, los peritos designados emitieron el informe de evaluación y recomendación de adjudicación, en fecha ____ (xx) del mes ____ del año dos mil veintiséis (2026). Dicho informe fue aprobado por el Comité de Contrataciones Públicas de **LA DGII**, mediante el acto administrativo número 000-2026, de fecha ____ del mes de _____ del año dos mil veintiséis (2026), y adjudicó a **EL PROVEEDOR** el procedimiento de licitación pública nacional número **DGII-CCC-LPN-2026-0008**, para la **adquisición de herramienta de gestión de servicios TI ITSM y Observabilidad, vigencia de tres (3) años.**

POR CUANTO (11): Que en fecha ____ (xx) del mes de _____ del año dos mil veintiséis (2026), la Gerencia Administrativa y Financiera procedió a emitir el certificado de disponibilidad de cuota para comprometer número CC-LPN-2026-0000, por un monto de _____ **PESOS DOMINICANOS CON 00/100 CENTAVOS (RD\$_____)**, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 136, de la Ley número 47-25, que establece que: "Las instituciones contratantes deberán asegurarse de que el monto de las contrataciones suscritas con los proveedores está programado como compromiso y que su pago estará garantizado una vez se reconozca la obligación".

POR CUANTO (12): Que en fecha ____ (xx) del mes de _____ del año dos mil veintiséis (2026), **LA DGII** notificó a **EL PROVEEDOR** el resultado de la adjudicación del procedimiento licitación pública nacional número **DGII-CCC-LPN-2026-0008**, para la **adquisición de herramienta de gestión de servicios TI ITSM y Observabilidad, vigencia de tres (3) años**, conforme al cronograma de actividades establecido en el pliego de condiciones.

POR CUANTO (13): Que en fecha ____ del mes de _____ del año dos mil veintiséis (2026), a **EL PROVEEDOR** constituyó la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, correspondiente ___ por ciento (x%) del monto total adjudicado, en cumplimiento con el pliego de condiciones y del artículo 205 del Decreto número 52-26 contentivo del Reglamento de Aplicación de la Ley número 47-25, de Contrataciones Públicas.

POR LO TANTO, y en el entendido de que el anterior preámbulo y los antecedentes son parte integral del presente contrato, **LAS PARTES** libre y voluntariamente han convenido y pactado lo siguiente:

ARTÍCULO 1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO. El objeto del presente contrato es la **adquisición de herramienta de gestión de servicios TI ITSM y Observabilidad, vigencia de tres (3) años**, por parte de **EL PROVEEDOR**, cuyo resultado final son los entregables que se detallan a continuación:

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 Técnicos de la Plataforma

Requerimientos Técnicos Plataforma SaaS Integrada de Gestión de Servicios de TI (ITSM) y Observabilidad	
Número	Descripción
RTC01	La solución provista por EL PROVEEDOR deberá ser nativa y operar bajo un modelo de Software como Servicio (SaaS), Local (On-Premise) o Híbrido. Si la arquitectura incluye componentes de infraestructura en la nube, EL PROVEEDOR estará obligado a garantizar, como mínimo, los niveles de servicio, seguridad y capacidades técnicas que se detallan a continuación: • 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. 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.
--	---

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.
	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.)
	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.
	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: i. Personal de TI

	ii. A través de formas estándar iii. A través de formas personalizadas (<i>template</i>) iv. Email v. Funcionalidad para autoservicio de los usuarios finales vi. Herramientas de monitoreo u otras herramientas vii. 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.
RFGI06	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).
	Integraciones con otras herramientas y módulos: Integración con otras herramientas o plataformas (IVR, CMDB, etc.)

RFGMS04	- 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
	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
	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.
	Al igual que todos los tables de control, las visualizaciones deben ser interactivas y se deben permitir realizar "Drill-down" para ver más detalles.
	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.
	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.
	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.
	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
	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.

	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
	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.
	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.
	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.
	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.
	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.
	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	1. 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. 2. La solución deberá permitir realizar las actividades del proceso: • Registro • Evaluación. • Autorización. • Planeación. • Coordinación del cambio. • Revisión y cierre. 3. Puede relacionarse el cambio a uno o más CIs 4. Tiene campos para registrar toda la información relacionada a un cambio 5. Manejo de Estados del cambio 6. Cuenta con funcionalidades para manejar un Calendario de cambios. 7. Debe ofrecer un catálogo de cambios estándar preaprobados para agilizar las solicitudes de cambio. 8. 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. 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 CMDB. - 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 él 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.
	Privilegios:

RFCS02	- 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).
RFGATI02	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 a. La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. b. La herramienta debe generar informes de desempeño del proceso y representarlos en textos planos y de forma gráficas. c. 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
RCAP02	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.
RCAP03	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.

ARTÍCULO 2. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El lugar para la ejecución del servicio es en la Sede Central DGII, avenida México número 48, sector Gascue, ciudad de Santo Domingo de Guzmán, capital de la República Dominicana.

ARTÍCULO 3. PLAZO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO. EL PROVEEDOR tendrá un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir de la firma del contrato, para gestionar y completar la renovación de las licencias requeridas.

ARTÍCULO 4. MONTO DEL CONTRATO. LAS PARTES convienen que el monto a pagar por los servicios objeto de este contrato asciende a la suma de _____ **PESOS DOMINICANOS CON 00/100 CENTAVOS (RD\$_____)**, monto que incluye ITBIS.

PÁRRAFO: En la oferta económica de **EL PROVEEDOR**, que figura como anexo a este contrato, se presenta el detalle del costo de los servicios objeto de la contratación.

ARTÍCULO 5. FORMAS Y CONDICIONES DE PAGO. La forma y condiciones de pago del presente contrato son las siguientes:

- 1) El pago será realizado en pesos dominicanos.
- 2) La condición de pago establecida para los hardware y el licenciamiento se hará en un plazo de treinta (30) días contados a partir de que **EL PROVEEDOR** remita a la Gerencia Administrativa y Financiera, supervisor o responsable del contrato, la factura de los servicios ofrecidos.
- 3) Para los servicios profesionales requeridos los mismos serán pagados tras la notificación del recibido conforme por parte de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, en un plazo de treinta (30) días, al realizarse el depósito de la factura.

PÁRRAFO: Queda entendido entre **LAS PARTES** que no está permitido que **EL PROVEEDOR** reciba el pago total de la realización de la prestación del servicio sin que el objeto del contrato se haya cumplido a entera satisfacción de **LA DGII**.

ARTÍCULO 6. IMPUESTOS. **EL PROVEEDOR** no estará exenta de ningún pago de impuestos en virtud del presente contrato y por tanto será el único responsable por el pago de los gravámenes sobre las sumas percibidas bajo el mismo, siempre que aplique, de conformidad con las disposiciones de la normativa tributaria.

ARTÍCULO 7. VIGENCIA DEL CONTRATO. La vigencia del contrato será de tres (3) años contado a partir de _____.

ARTÍCULO 8. GARANTÍA DE ANTICIPO. En caso de que **EL PROVEEDOR** requiera el pago de un avance inicial o anticipo, este no podrá exceder del veinte por ciento (20%) del monto adjudicado. Si se trata de una MiPymes, podrá otorgarse hasta un treinta por ciento (30%) del monto adjudicado; lo cual se hará contra prestación de una Garantía de Buen Uso de Anticipo que cubra la totalidad del avance inicial, la cual consistirá en una Garantía Bancaria o Póliza de Seguros (según se indique en el pliego de condiciones), expresada en moneda nacional, es decir, en pesos dominicanos (RD\$).

PÁRRAFO: La presente garantía se reducirá automáticamente y en la misma proporción en que el anticipo se impute a los abonos, y permanecerá en vigor desde la fecha de pago del anticipo de conformidad con el contrato hasta que **LA DGII** haya recibido de **EL PROVEEDOR** el reembolso total de ese monto.

ARTÍCULO 9. SUPERVISOR O RESPONSABLE DEL CONTRATO. La supervisión de la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contraídas por **EL PROVEEDOR** a favor de **LA DGII** estarán a cargo del Departamento de Infraestructura Tecnológica y la Sección de Redes y Comunicaciones de **LA DGII**.

PÁRRAFO: EL PROVEEDOR reconoce y acepta que el supervisor o responsable del contrato podrá definir directrices, lineamientos y efectuar el seguimiento y monitoreo al cumplimiento del contrato en representación de **LA DGII**.

ARTÍCULO 10. OBLIGACIONES DE LA DGII. En adición a las obligaciones reconocidas a **LA DGII** en la Ley número 47-25, de Contrataciones Públicas, su Reglamento de Aplicación número 52-26 y el pliego de condiciones vinculado a este contrato, serán también obligaciones a su cargo, las siguientes:

- 1) Realizar los pagos a **EL PROVEEDOR** según lo establecido en el artículo 5 del presente contrato.

ARTÍCULO 11. OBLIGACIONES GENERALES DE EL PROVEEDOR. **EL PROVEEDOR** se obliga y compromete a realizar la prestación de los servicios con la calidad y características establecidas en el pliego de condiciones y especificaciones técnicas.

PÁRRAFO I: EL PROVEEDOR entregará los bienes y ejecutará los servicios previstos en el presente contrato conforme las especificaciones técnicas contenidas en el pliego de condiciones y especificaciones técnicas. En caso de que **LA DGII** entienda que lo suministrado no se corresponde con las especificaciones técnicas requeridas, procederá a notificarle a través de medios físicos, electrónicos o puesta en mora, para que esta proceda a subsanar su falta en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles.

PÁRRAFO II: EL PROVEEDOR presentará a **LA DGII**, por iniciativa propia o por requerimiento de esta última, solicitada a través de medios electrónicos o medios físicos, todas las informaciones y aclaraciones relacionadas con la ejecución del contrato.

PÁRRAFO III: EL PROVEEDOR cumplirá las obligaciones establecidas bajo este contrato con diligencia, eficiencia y economía, conforme a las normas y prácticas generalmente aceptadas y a las normas para el ejercicio del servicio contratado, reconocidas por los organismos internacionales y nacionales.

PÁRRAFO IV: EL PROVEEDOR respetará y cumplirá toda la legislación y normativa vigente en el Estado dominicano.

PÁRRAFO V: EL PROVEEDOR se atenderá a las órdenes administrativas impartidas por **LA DGII** vía El Coordinador. Cuando **EL PROVEEDOR** considere que las exigencias de una orden administrativa sobrepasan el contrato, deberá notificarlo a **LA DGII** vía El Coordinador en un plazo no mayor de cinco (5) días a partir del recibo de la orden administrativa. La ejecución de la orden administrativa no se suspenderá como consecuencia de dicha notificación. **EL PROVEEDOR** respetará y cumplirá toda la legislación y normativa vigente en el Estado Dominicano.

PÁRRAFO VI: EL PROVEEDOR deberá proveer e implementar la solución de observabilidad que incluya una interfaz web unificada y centralizada. Dicha consola deberá permitir la visualización en tiempo real del estado de salud, rendimiento y disponibilidad de toda la

infraestructura monitoreada, garantizando un acceso consolidado e integral desde un único punto de gestión.

PÁRRAFO VII: EL PROVEEDOR deberá ofrecer para la solución de observabilidad una API REST documentada para integración con sistemas externos y herramientas de automatización.

PÁRRAFO VIII: EL PROVEEDOR deberá garantizar y dar cumplimiento al cien por ciento (100%), con las especificaciones y requisitos técnicos indicados en el artículo 1.

PÁRRAFO IX: EL PROVEEDOR se compromete a entregar un Informe inicial consolidado con los resultados del levantamiento de requisitos funcionales y técnicos de ITSM y Observabilidad.

PÁRRAFO X: EL PROVEEDOR se compromete a notificar a **LA DGII** en un plazo de tres (3) días hábiles si durante la vigencia del presente contrato pierde su condición de proveedor exclusivo del fabricante, ya sea por medios electrónicos o físicos.

PÁRRAFO XI: EL PROVEEDOR se compromete a entregar 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.

PÁRRAFO XII: EL PROVEEDOR se compromete a brindar los 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.

PÁRRAFO XIII: EL PROVEEDOR se compromete a entregar el suministro del licenciamiento y soporte correspondiente para 150 usuarios de ITSM y licenciamiento correspondiente para los componentes de observabilidad que requieran ser licenciados.

PÁRRAFO XIV: EL PROVEEDOR deberá contar con al menos dos (2) profesionales certificados por el fabricante de la solución ofertada, con certificaciones vigentes a la suscripción del contrato.

PÁRRAFO XV: EL PROVEEDOR deberá contar con al menos un (1) profesional certificado en ITIL MASTER – ITSM Advanced Implementer Expert como líder funcional del proyecto.

ARTÍCULO 12. PERSONAL PARA EL PROVEEDOR. La adjudicación de la oferta de **EL PROVEEDOR** por parte **LA DGII** se considera como acuerdo con el personal clave propuesto. Para realizar un cambio o suplencia de este personal clave, **EL PROVEEDOR** deberá someter a **LA DGII**, para su revisión y aprobación, copia de la hoja de vida de la persona propuesta quien deberá tener semejantes aptitudes y experiencia. Si **LA DGII** no lo objeta dentro de un plazo de tres (3) laborables contados a partir de la solicitud, se entiende que el personal propuesto ha sido aprobado.

PÁRRAFO: EL PROVEEDOR debe entregar al supervisor o responsable del contrato un listado con cada una de las personas que trabajarán en la prestación del servicio, cuyo personal deberá

estar debidamente identificado como empleado de **EL PROVEEDOR**, y en la identificación deberá constar con los siguientes datos personales: 1) Nombre completo, 2) Cédula de identidad personal u otro documento de identidad válido, 3) Cargo o responsabilidad, 4) Dirección; y, 5) número de teléfono.

ARTÍCULO 13. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO. Para garantizar el fiel cumplimiento del presente contrato, **EL PROVEEDOR**, constituyó en fecha ____ (__) del mes de __ del año dos mil veintiséis (2026), la garantía de fiel cumplimiento del contrato a favor de **LA DGII**, emitida por _____, identificada como Fianza número _____, por un monto de _____ **DOMINICANOS CON 00/100 CENTAVOS (RD\$_____)**, correspondiente al ____ por ciento (x%) del monto total de la adjudicación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 205 del Decreto número 52-26, contentivo del Reglamento de Aplicación de la Ley número 47-25, de Contrataciones Públicas.

PÁRRAFO: Dicha garantía responderá de los daños y perjuicios que se produzcan a **LA DGII** en caso de incumplimiento, que determinará en todo caso la ejecución de la garantía, independientemente del resto de acciones que legalmente procedan.

ARTÍCULO 14. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO. **LA DGII**, devolverá la garantía de fiel cumplimiento del contrato a **EL PROVEEDOR** en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, luego de haber recibido conforme el suministro del servicio contratado y confirmado el cumplimiento de las obligaciones de seguridad social.

ARTÍCULO 15. INDEMNIDAD Y RESPONSABILIDAD CIVIL. **EL PROVEEDOR** será el único responsable por los daños y perjuicios causados a las personas que laboren en la prestación de los servicios y por todos los daños y perjuicios que puedan causar a terceras personas y/o propiedades, así como también, asumirá la totalidad de los riesgos y compromisos que se originen por los mismos.

PÁRRAFO I: En caso de que algún reclamo o demanda se dirigiera contra **LA DGII**, **EL PROVEEDOR** queda obligada a comparecer como tercero y asumir la responsabilidad solidaria. En caso de que la acción prosperara, **EL PROVEEDOR** deberá restituir el monto de la condena, incluidos los gastos, costas y honorarios, y todo otro gasto que surja por tal motivo, pudiendo hacerse efectivo de sus bienes a deducirse al efectuarse los pagos pendientes y/o del depósito en garantía, el que deberá ser repuesto dentro de los cinco (5) días.

ARTÍCULO 16. DEFINICIONES. En adición a las definiciones previstas en la sección IV, numeral 4.2) del pliego de condiciones, al procedimiento de licitación pública nacional número **DGII-CCC-LPN-2026-0008**, siempre que en el presente contrato se empleen los siguientes términos, se entenderá que significan lo que expresa a continuación:

- a) **Servicios:** Son aquellos consistentes en la prestación de actividades o serie de actividades como solución de problemas y necesidades de la institución contratante o del interés general, y que van dirigidas a la obtención de un resultado distinto a una obra o contrato de bienes.
- b) **Contrato:** Es el documento jurídico vinculante que recoge el acuerdo de voluntad

generadora de obligaciones, celebrado con los particulares por los entes y órganos del Estado en ejercicio de una función administrativa, para la realización de obras, suministro de bienes o prestación de servicios.

- c) **Máxima autoridad ejecutiva:** Es el titular o representante legal de LA DGII o quien tenga la autorización para suscribir en su representación contrataciones.
- d) **Monto del contrato:** El importe señalado en el contrato.
- e) **Oferente/Proponente:** Es la persona natural o jurídica que participa presentando propuesta en un procedimiento de selección para la contratación de bienes, obras y servicios.
- f) **El proveedor:** Es toda persona física o jurídica o consorcio a los que potencialmente se le pueda adjudicar un contrato y ejecutarlo.
- g) **Cesión de contrato:** Es el mecanismo a través del cual se sustituye un proveedor que cede a un tercero la ejecución de prestaciones vinculadas a un contrato, bajo las condiciones previstas en la presente ley.
- h) **Coordinador:** Se entenderá por coordinador al representante designado por LA DGII, en este caso, el Departamento de Infraestructura Tecnológica y la Sección de Redes y Comunicaciones de la Dirección General de Impuestos Internos, a la cual EL PROVEEDOR se podrá comunicar con LA DGII a los correos electrónicos suministrados, quienes tendrán la supervisión directa de LA CONTRATACIÓN.
- i) **Entidad Contratante:** Nombre de la persona jurídica que está contratando los servicios a ser ejecutados en virtud del presente documento. En este caso se trata de LA DGII.
- j) **Fuerza Mayor:** Cualquier evento o situación que escapen al control de una parte, imprevisible e inevitable, y sin que esté envuelta su negligencia o falta, como son, a manera enunciativa pero no limitativa, actos de autoridades gubernamentales o militares, regulaciones o requerimientos gubernamentales, epidemias, guerras, actos de terroristas, huelgas, fuegos, explosiones, temblores de tierra, accidentes, catástrofes, inundaciones y otras perturbaciones ambientales mayores, condiciones severas e inusuales del tiempo.
- k) **Caso fortuito:** Aquel acontecimiento que no ha podido preverse o que previsto no ha podido evitarse por ser extraño a la voluntad de las personas.
- l) **Licencias:** Es un acuerdo legal o permiso autorizado, ya sea escrito o contractual, que otorga a una parte el derecho de utilizar, fabricar, vender o distribuir bienes de propiedad intelectual o física, propiedad de otra, usualmente bajo condiciones específicas y a veces a cambio de un pago.
- m) **Soporte o mantenimiento:** Son servicios esenciales para asegurar la operatividad de equipos y software.

n) TI ITSM:

o) Observabilidad:

p) Agente Virtual  ChatBot:

PÁRRAFO: Los términos no definidos en los documentos referenciados o en la presente cláusula, deben entenderse de acuerdo con su significado natural y común.

ARTÍCULO 17. DOCUMENTOS ANEXOS E INTEGRANTES DEL CONTRATO. Los siguientes documentos que constan como anexo en el presente contrato, forman parte integral e insustituible del mismo y **LAS PARTES** reconocen cada uno de estos como parte intrínseca del contrato:

- 1) El contrato propiamente dicho;
- 2) El pliego de condiciones y especificaciones técnicas del procedimiento de licitación pública nacional número **DGII-CCC-LPN-2026-0008**, para la **adquisición de herramienta de gestión de servicios TI ITSM y Observabilidad, vigencia de tres (3) años;**
- 3) Las ofertas técnica y económica de **EL PROVEEDOR.**
- 4) El informe técnico de evaluación técnica y legal, de fecha ____ (xx) del mes ____ del año dos mil veintiséis (2026);
- 5) El informe de evaluación económica y recomendación para adjudicación, de fecha ____ (xx) del mes ____ del año dos mil veintiséis (2026);
- 6) El certificado de disponibilidad de cuota para comprometer identificado como ____ xxxxx, de fecha ____ (xx) del mes ____ del año dos mil veintiséis (2026); y,
- 7) La garantía de fiel cumplimiento del contrato identificada como ____ xxxxx, de fecha ____ (xx) del mes ____ del año dos mil veintiséis (2026).

ARTÍCULO 18. INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO Y LEGISLACIÓN APLICABLE. Tanto la interpretación del presente contrato y sus anexos, como su legislación se realizará conforme a las leyes de la República Dominicana.

ARTÍCULO 19. VALIDEZ Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO. El contrato será válido cuando para su suscripción se haya cumplido con ordenamiento jurídico y cuando el acto definitivo de adjudicación y la constitución de la Garantía de Fiel Cumplimiento de contrato hayan sido satisfechas.

PÁRRAFO: El contrato se considerará perfeccionado una vez se publique en el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP) y en el portal institucional de **LA DGII**, en plazo establecido en el artículo 134 de la Ley número 47-25, de Contrataciones Públicas.

ARTÍCULO 20. NULIDAD DEL CONTRATO. La suscripción del presente contrato en violación al régimen de prohibiciones e inhabilidades establecido en el artículo 38 de la Ley número 47-25, de Contrataciones Públicas, constituirá una causa de nulidad absoluta del contrato en cualquier estado que se encuentre, sin perjuicio de otra acción que decida interponer **LA DGII** o iniciar de oficio la Dirección General de Contrataciones Públicas.

ARTÍCULO 21. DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD Y PROHIBICIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS. **EL PROVEEDOR** por medio del presente contrato declara y garantiza no haber, realizado directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales o personas vinculadas haber ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al presente contrato.

PÁRRAFO I: EL PROVEEDOR se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales o personas vinculadas.

PÁRRAFO II: EL PROVEEDOR se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de servidores o funcionarios de **LA DGII** de la que tuviera conocimiento.

PÁRRAFO III: EL PROVEEDOR se compromete a cumplir con la legislación nacional vigente sobre antisoborno, anticorrupción y contra el lavado de activos, específicamente con la Ley número 155-17 sobre Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo. En tal sentido, se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera que sea la finalidad con la que se lo haga.

PÁRRAFO IV: EL PROVEEDOR acepta y reconoce que el incumplimiento de lo expresado precedentemente puede derivar y resultar en la inmediata rescisión de este contrato conforme el artículo 157 de la Ley número 47-25, haciendo reserva **LA DGII** de iniciar cualquier acción legal o judicial ante las autoridades competentes en contra de **EL PROVEEDOR**.

ARTÍCULO 22. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO. Ninguna de **LAS PARTES** será responsable de cualquier incumplimiento del contrato si su ejecución ha sido demorada, impedida, obstaculizada o frustrada por causas de fuerza mayor o caso fortuito.

PÁRRAFO I: Las causas de fuerza mayor o caso fortuito no incluyen:

- 1) Cualquier evento causado por negligencia o acción intencional de una parte;
- 2) Cualquier evento que una de **LAS PARTES** pudo haber tomado en cuenta al momento de la firma o de la ejecución de este Contrato para evitar incumplimiento de sus obligaciones.

PÁRRAFO II: La falta de una parte involucrada en el presente contrato, que le impida cumplir cualquiera de sus obligaciones, no será considerada como incumplimiento, siempre y cuando éste surja de un evento de fuerza mayor o caso fortuito y la parte afectada haya tomado todas las precauciones razonables, con el debido esmero y cuidado, siempre con el objetivo de cumplir con los términos y condiciones establecidos en este Contrato.

PÁRRAFO III: Si por causa de fuerza mayor o caso fortuito **EL PROVEEDOR** no concluye la prestación del servicio en el plazo establecido, **LA DGII** podrá conceder una prórroga, es decir, extender el plazo de ejecución del contrato por un tiempo razonable y nunca superior al plazo original. Para hacer efectiva esta prórroga, **EL PROVEEDOR** deberá presentar la solicitud a **LA DGII** con un mínimo de diez (10) días laborables de anticipación al vencimiento del plazo, de no hacerlo, se considerará que ha renunciado a su derecho en relación con la ocurrencia de la fuerza mayor o caso fortuito.

PÁRRAFO IV: **EL PROVEEDOR** tendrá derecho al pago o los pagos establecidos en el presente contrato durante el período de incumplimiento como resultado de una causa de fuerza mayor o caso fortuito. Igualmente tendrá derecho al reembolso de cualquier gasto adicional directamente relacionado con las obligaciones resultantes del contrato en el que incurra durante el período de fuerza mayor o caso fortuito.

ARTÍCULO 23. NO RELACIÓN LABORAL. **LAS PARTES** aceptan y reconocen que el presente contrato no establece una relación de subordinación laboral entre ellas bajo el Código de Trabajo de la República Dominicana o de la Ley número 41-08 sobre Función Pública. **EL PROVEEDOR** acuerda, por este medio, liberar a **LA DGII** de toda acción o demanda laboral que ella o su personal, los subcontratistas, sus empleados o representantes intentaren en su contra, derivada del cumplimiento y ejecución del presente contrato.

ARTÍCULO 24. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO. En adición a las causas previstas en el artículo 153 de la Ley número 47-25 de Contrataciones Públicas, **LA DGII** podrá ordenar la suspensión temporal del contrato mediante acto administrativo motivado y notificado a **EL PROVEEDOR**.

ARTÍCULO 25. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO. El presente contrato podrá ser modificado de manera unilateral, como ejercicio de la facultad previsto en el artículo 149 de la Ley número 47-25, de Contrataciones Públicas, siempre y cuando se mantenga el objeto de la contratación, se trate de circunstancias que fueron imprevisibles en el momento de iniciarse el procedimiento de selección y esa sea la única forma de satisfacer plenamente el interés general. Dicha modificación deberá hacerse por acuerdo mutuo entre **LAS PARTES** por escrito mediante adendas numeradas cronológicamente y la fecha de vigencia de cada una se contará a partir de la fecha de aprobación realizada por **LA DGII**.

ARTÍCULO 26. PUBLICIDAD DE LAS MODIFICACIONES. Toda modificación del presente contrato se formalizará a través de una enmienda o adenda al contrato con el contenido previsto en el artículo 135 de la Ley número 47-25, y previo a realizarse cualquier prestación sustentada en la modificación deberá ser publicada en el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP).

ARTÍCULO 27. RESTABLECIMIENTO DEL EQUILIBRIO ECONÓMICO Y FINANCIERO DEL CONTRATO. LAS PARTES tienen derecho a procurar el restablecimiento del equilibrio económico y financiero del contrato con sus correspondientes ajustes, para mantener las condiciones técnicas, económicas y financieras del mismo durante toda su ejecución, siempre que la(s) causa(s) de la ruptura no sea imputable a la parte que reclama la afectación y tampoco tenga la obligación de soportarla.

PÁRRAFO I: Para el restablecimiento del equilibrio económico y financiero del contrato, quien lo invoque deberá demostrarlo y solicitarlo, conforme a los criterios y el procedimiento previsto en el artículo 150 de la Ley número 47-25, de Contrataciones Públicas.

PÁRRAFO II: El acuerdo por LAS PARTES para restablecer el equilibrio económico y financiero del presente contrato deberá formalizarse mediante la suscripción de una enmienda entre EL PROVEEDOR y LA DGII, con el objetivo de actualizar el monto pendiente de ejecutar, en un plazo no mayor a cinco (5) días contados desde la fecha de aceptación de la variación por la parte correspondiente y previo a realizarse cualquier prestación sustentada en la misma.

ARTÍCULO 28. CESIÓN DEL CONTRATO. EL PROVEEDOR podrá ceder hasta un cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato suscrito, de acuerdo con el artículo 151 de la Ley número 47-25, de Contrataciones Públicas, deberá contar con la previa y expresa autorización de LA DGII. Sin embargo, no será posible la cesión de contratos en los casos siguientes: 1) Cuando el suministro de bienes, la prestación de servicios o la realización de obras no haya superado un veinte por ciento (20%) de ejecución del valor del contrato; 2) Cuando las prestaciones contratadas sean de ejecución inmediata o de única entrega; o 3) En caso de contratos de servicios de consultoría o servicios profesionales.

PÁRRAFO I: Para fines de cesión del presente contrato si EL PROVEEDOR es objeto de fusión, escisión o cambio de control, estará en la obligación de informar oportunamente LA DGII para ésta conocer las condiciones de esa operación y ponderar si esa operación pone en riesgo el cumplimiento del contrato y en consecuencia determinar las acciones que pudieran corresponder de acuerdo a las leyes.

PÁRRAFO II: En ningún caso, la cesión del contrato podrá implicar un aumento, sobrecostos, ni perjuicios para LA DGII y solo podrá ser autorizada por esta cuando se garantice la protección de los intereses generales y la correcta ejecución del contrato.

PÁRRAFO III: EL PROVEEDOR y el cesionario del contrato serán solidariamente responsables frente a LA DGII.

PÁRRAFO IV: El cesionario no podrá estar en el régimen de prohibiciones e inhabilidades previsto en el artículo 38 de la Ley número 47-25, de Contrataciones Públicas.

ARTÍCULO 29. SUBCONTRATACIÓN DEL CONTRATO. EL PROVEEDOR podrá subcontratar la ejecución de los servicios hasta un cuarenta y cinco por ciento (45%) del monto de las tareas comprendidas en el contrato, de acuerdo con el artículo 152 de la Ley número 47-25, de Contrataciones Públicas. En caso de tratarse de una MiPymes, podrá subcontratar hasta un cincuenta por ciento (50%) del monto de las tareas comprendidas en el contrato, conforme a lo

establecido en el artículo 176 de la Ley número 47-25, deberá contar con la previa y expresa autorización de **LA DGII**.

PÁRRAFO I: El otorgamiento de subcontratos parcial del contrato con el previo consentimiento escrito de **LA DGII** no eximirá a **EL PROVEEDOR** de ninguna responsabilidad y obligación estipulada en el presente contrato, en el entendido, que **EL PROVEEDOR** será solidariamente responsable de todos los actos, comisiones, defectos, negligencias, descuidos o incumplimientos de los(as) subcontratistas, de sus empleados(as) o trabajadores(as).

PÁRRAFO II: El subcontratista no podrá estar en el régimen de prohibiciones e inhabilidades previsto en el artículo 38 de la Ley número 47-25, de Contrataciones Públicas.

ARTÍCULO 30. RECEPCIÓN DE LA PRESTACIÓN SERVICIO. Concluida la prestación del servicio, el personal designado por la institución como responsable del contrato procederá a completar un acta de recepción provisional donde determine, a partir de los términos de referencia, si el servicio cumplió o no con lo pactado.

PÁRRAFO I: Si la prestación del servicio, el personal designado por la institución como responsable del contrato fue acorde con los términos de referencia, **LA DGII** deberá formalizarla mediante la recepción conforme en un plazo de cinco (5) días hábiles, a partir del día siguiente de notificado la prestación del servicio. **EL PROVEEDOR** tiene derecho de intimar a **LA DGII** para la emisión de la recepción conforme y definitiva, sino lo realiza en el referido plazo.

PÁRRAFO II: De existir cualquier anomalía con la prestación del servicio, y se tenga tiempo suficiente para que **EL PROVEEDOR** corrija las faltas antes de que se cumpla el período en que se necesita, **LA DGII** deberá notificar en un plazo de cinco (5) días hábiles, a **EL PROVEEDOR** para que subsane los defectos y proceda, en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles, a la corrección de los errores detectados.

PÁRRAFO III: En los casos donde **EL PROVEEDOR** no haya cumplido con el servicio y la corrección no fue posible antes del período en que **LA DGII** lo requería, **LA DGII** deberá notificar en un plazo de cinco (5) días hábiles, el acta de no conformidad con la prestación del servicio y, conforme con el debido proceso, puede iniciar las medidas administrativas correspondientes por la falta de **EL PROVEEDOR**.

ARTÍCULO 31. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO. Una vez liquidado el contrato, el supervisor o responsable de la contratación deberá evaluar el desempeño de **EL PROVEEDOR** en el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP). Del mismo modo, **EL PROVEEDOR** deberá evaluar el desempeño de la institución contratante.

PÁRRAFO: La evaluación de **LAS PARTES** se realizará con base en los criterios que ha emitido la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) y los resultados serán tenidos en cuenta para la priorización de capacitación a los proveedores, contratistas y a las instituciones.

ARTÍCULO 32. PRESENTACIÓN DE INFORMES O ENTREGABLES. Toda la documentación e informes preparados por **EL PROVEEDOR** para el desarrollo del objeto de este contrato, y que

se detallan en el pliego de condiciones y especificaciones técnicas, serán de uso exclusivo de LA DGII.

ARTÍCULO 33. EXTINCIÓN DEL CONTRATO. El contrato finalizará por una de las siguientes condiciones que acontezca en el tiempo: **a)** Cumplimiento del objeto; **b)** Por mutuo acuerdo entre **LAS PARTES**, o; **c)** Por las causas de resolución previstas en los artículos 154 y 155 de la Ley número 47-25, y el artículo 197 del Decreto número 52-26.

ARTÍCULO 34. PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE. EL PROVEEDOR se compromete a cumplir con todas las leyes y regulaciones ambientales aplicables en relación con la ejecución de este contrato. Cada parte deberá adoptar las medidas necesarias para prevenir o mitigar cualquier impacto ambiental adverso derivado de sus actividades asociadas con este contrato. Adicionalmente, **EL PROVEEDOR** se compromete a realizar sus operaciones de manera sostenible, promoviendo prácticas que reduzcan el consumo de los recursos naturales, minimicen la generación de residuos y fomenten la conservación del medio ambiente.

PÁRRAFO I: EL PROVEEDOR está obligado a cumplir con las normativas medioambientales vigentes relacionadas con su actividad durante la prestación del servicio. Esto incluye la adhesión a la Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales número 64-00, sus leyes sectoriales, la Ley General de Gestión Integral y Coprocesamiento de Residuos Sólidos número 225-20 junto con su reglamento correspondiente, así como el Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos, establecido en el Decreto número 253-23, en el contexto de la Responsabilidad Extendida del Productor.

PÁRRAFO II: EL PROVEEDOR que incumpla con sus obligaciones ambientales bajo este contrato será responsable de remediar cualquier daño ambiental resultante y asumirá los costos asociados. Además, indemnizará a **LA DGII** por cualquier pérdida, daño o gasto incurrido como consecuencia de dicho incumplimiento. **EL PROVEEDOR** del servicio acuerda cooperar plenamente con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, y las instituciones del Estado pertinentes, a fin de proporcionar la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones ambientales. Esta cláusula de obligaciones ambientales permanecerá vigente durante la duración del contrato y sobrevivirá a su terminación.

PÁRRAFO III: EL PROVEEDOR se compromete, desde el inicio de las actuaciones del contrato, a implementar medidas preventivas y respetuosas con la legislación ambiental, abordando vertidos y residuos de manera responsable, y notificando al Ministerio de Medio Ambiente cualquier impacto ambiental causado por sus servicios. Durante la ejecución del contrato, se obliga a aplicar continuamente estas medidas preventivas, optimizar el uso de recursos naturales, proteger la flora y fauna circundante, reportar de manera inmediata cualquier incidencia ambiental al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, mediante informes detallados, y asegurar que los gestores y/o prestadores de servicios cumplan con las autorizaciones y requisitos establecidos en la Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales número 64-00, Ley General de Gestión Integral y Coprocesamiento de Residuos Sólidos número 225-20 y su reglamento de aplicación, la Ley Sectorial de Áreas Protegidas número 202-04, y demás leyes sectoriales y regulaciones ambientales vigentes para garantizar un manejo adecuado y responsable de los desechos generados y de los recursos naturales.

ARTÍCULO 35. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO. Son causas de resolución del presente contrato:

- 1) La imposibilidad de ejecutar las prestaciones inicialmente previstas, cuando no sea posible cumplir con las condiciones fijadas, por causa no imputable a ninguna de las partes.
- 2) La declaración de quiebra o estado de notoria insolvencia de **EL PROVEEDOR** para cumplir con las obligaciones necesarias para satisfacer el objeto del contrato.
- 3) La disolución legal de la persona jurídica, con excepción de los casos en que los pliegos de condiciones correspondientes posibiliten la sucesión de **EL PROVEEDOR**.
- 4) La demora de **EL PROVEEDOR** en el cumplimiento de los plazos bajo las condiciones previstas en el pliego de condiciones y este contrato.
- 5) El incumplimiento de **EL PROVEEDOR** de cualquiera de las obligaciones del contrato que resultan esenciales para la satisfacción de su objeto.
- 6) Razones o circunstancias sobrevenidas que puedan afectar el interés general.

ARTÍCULO 36. PENALIDADES. El pago con la deducción realizada por concepto de las penalidades no exonerará a **EL PROVEEDOR** de terminar con ninguna de obligaciones ni responsabilidades emanadas del pliego de condiciones, especificaciones técnicas y del presente contrato. A este efecto, **EL PROVEEDOR** queda constituido en mora por el solo vencimiento del plazo señalado en todas sus obligaciones dispuestas en el presente contrato, sin necesidad de requerimiento alguno de acuerdo con la ley.

PÁRRAFO I: Las penalidades serán de naturaleza pecuniaria, se aplicarán por incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato, el pliego de condiciones y especificaciones técnicas correspondiente al procedimiento de licitación pública nacional número **DGII-CCC-LPN-2026-0008**.

PÁRRAFO II: Las penalidades por retraso en el cumplimiento de las obligaciones contractuales, incumplimiento de las especificaciones técnicas y obligaciones contractuales son las siguientes:

- a) **LA DGII** aplicará una penalidad de un uno por ciento (1%) del monto total del contrato por cada dos (2) días de retraso cuando **EL PROVEEDOR** incumpla con la obligación de cumplir con todos y cada uno de los requerimientos técnicos enlistados en pliego de condiciones y especificaciones técnicas, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del presente contrato.
- b) **LA DGII** aplicará una penalidad de cero punto cinco por ciento (0.5%) del monto total del contrato por cada dos (2) días en que **EL PROVEEDOR** incumpla con la obligación de proveer e implementar la solución de observabilidad que incluya una interfaz web unificada y centralizada. Dicha consola deberá permitir la visualización en tiempo real del estado de salud, rendimiento y disponibilidad de toda la infraestructura monitoreada, garantizando un acceso consolidado e integral desde un único punto de gestión, de conformidad con lo establecido en el artículo 11, párrafo V.

- c) **LA DGII** aplicará una penalidad de cero punto cinco por ciento (0.5%) del monto total del contrato por cada dos (2) días de retraso cuando **EL PROVEEDOR** incumpla con la obligación de ofrecer para la solución de observabilidad una API REST documentada para integración con sistemas externos y herramientas de automatización, de conformidad con lo establecido en el artículo 11, párrafo VII.
- d) **LA DGII** aplicará una penalidad de cero punto cinco por ciento (0.5%) del monto total del contrato por cada dos (2) días de retraso cuando **EL PROVEEDOR** incumpla con la obligación de garantizar y dar cumplimiento al cien por ciento (100%), con las especificaciones y requisitos técnicos indicados en el artículo 1, de conformidad con lo establecido en el artículo 11, párrafo VIII.
- e) **LA DGII** aplicará una penalidad de un uno por ciento (1%) del monto total del contrato por cada dos (2) días de retraso cuando **EL PROVEEDOR** incumpla con la obligación de entregar el suministro de licenciamiento y soporte correspondiente a **LA CONTRATACIÓN** de conformidad con lo establecido en el artículo 11, párrafo VIII.
- f) **LA DGII** aplicará una penalidad de un uno por ciento (1%) del monto total del contrato por cada dos (2) días de retraso cuando **EL PROVEEDOR** incumpla con la obligación de entregar un Informe inicial consolidado con los resultados del levantamiento de requisitos funcionales y técnicos de ITSM y Observabilidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 11, párrafo IX.
- g) **LA DGII** aplicará una penalidad de un uno por ciento (1%) del monto total del contrato por cada dos (2) días de retraso cuando **EL PROVEEDOR** durante la vigencia del presente contrato pierde su condición de proveedor exclusivo del fabricante, y no notifica ya sea por medios electrónicos o físicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 11, párrafo X.
- h) **LA DGII** aplicará una penalidad de un uno por ciento (1%) del monto total del contrato por cada dos (2) días de retraso cuando **EL PROVEEDOR** incumpla con la obligación de brindar los 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, de conformidad con lo establecido en el artículo 11, párrafo XII.
- i) **LA DGII** aplicará una penalidad de un uno por ciento (1%) del monto total del contrato por cada dos (2) días de retraso cuando **EL PROVEEDOR** incumpla con la obligación de entregar el suministro del licenciamiento y soporte correspondiente para 150 usuarios de ITSM y licenciamiento correspondiente para los componentes de observabilidad que requieran ser licenciados, de conformidad con lo establecido en el artículo 11, párrafo XIII.
- j) **LA DGII** aplicará una penalidad de un uno por ciento (1%) del monto total del contrato por cada dos (2) días de retraso cuando **EL PROVEEDOR** incumpla con la obligación de contar con al menos dos (2) profesionales certificados por el fabricante de la solución

ofertada, con certificaciones vigentes a la suscripción del contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 11, párrafo XIV.

- k) **LA DGII** aplicará una penalidad de un uno por ciento (1%) del monto total del contrato por cada dos (2) días de retraso cuando **EL PROVEEDOR** incumpla con la obligación de contar con al menos un (1) profesional certificado en ITIL MASTER – ITSM Advanced Implementer Expert como líder funcional del proyecto, de conformidad con lo establecido en el artículo 11, párrafo XV.

PÁRRAFO III: Si las penalidades por demora alcanzan un veinte por ciento (20%) del precio del contrato, **LA DGII** podrá proceder a la rescisión unilateral del contrato agotando el procedimiento previsto, en este caso se hace ejecutable la garantía de fiel cumplimiento del contrato, sin perjuicio de la determinación de una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, en virtud de lo establecido en el artículo 145, párrafo II de la Ley número 47-25.

PÁRRAFO IV: En caso de que **EL PROVEEDOR** incumpla con cualquiera de las obligaciones contractuales dispuestas en el artículo 11 del presente contrato y en las demás documentaciones descritas en el artículo 17, las cuales que forman parte integral de la presente contratación, siempre que dichas obligaciones no hayan sido individualizadas en el presente artículo, se procederá a aplicar una penalidad de un cero pun cinco por ciento (0.5%) del monto total del contrato por cada tres (3) días calendarios de retraso que se mantenga en incumplimiento contados a partir de la fecha en que **LA DGII** le notifique a través de medios electrónicos o físicos el incumplimiento detectado.

ARTÍCULO 37. RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES. Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de **LAS PARTES**, se deberá resarcir a la parte afectada por los daños y perjuicios ocasionados, a través de la ejecución de la garantía y/o la indemnización correspondiente, conforme establece el artículo 157 de la Ley número 47-25.

ARTÍCULO 38. IDIOMA. El presente contrato ha sido redactado en idioma español, que de acuerdo con el artículo 29 de la Constitución Dominicana es el idioma oficial del país, por tanto, toda la notificación y documentos que intercambien **EL PROVEEDOR** y **LA DGII** deberán ser presentados en este idioma.

ARTÍCULO 39. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD. A partir de la firma del presente contrato, toda la información de carácter confidencial debe mantenerse bajo secreto profesional y no divulgarse a terceros sin el consentimiento expreso y escrito de las partes.

PÁRRAFO I: **LA DGII** garantizará que las partes intervinientes y que interactúen con los datos personales en la contratación, se comprometan a respetar la confidencialidad de los mismos.

PÁRRAFO II: La expresión “información confidencial” abarca todas y cada una de las informaciones o datos que sean suministrados por **LA DGII**, sin consentimiento, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa las siguientes: i) información de cualquier tipo que se encuentre disponible físicamente o en sistemas de datos o tecnológicos, dispositivos o memorias de almacenamiento; ii) información que se refiera a datos, estrategias operativas, manuales, planes, establecido en todo o en parte mediante cualquier tipo de soporte; iii) información relativa a proyectos, políticas en general, procedimientos, comunicaciones, informes, base de datos, ideas, conceptos, listados de proveedores y ciudadanos; iv)

información de índole financiera, tributaria, legal, administrativa, como estados financieros, contratos y/o acuerdos, y, v) información que haya sido recibida de cualquier otra forma, ya sea oral, en gráficos o escrita, registros, informes o de una forma tangible o intangible.

ARTÍCULO 40. SOBRE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS. LAS PARTES declaran al momento de suscribir el presente contrato que no existe la participación de familiares o conocidos con intereses particulares o financieros que pudieran poner en riesgo la imparcialidad e independencia del objeto del contrato. Tanto **LA DGII** como **LA PRETADORA DE SERVICIO** garantizarán total integridad y transparencia de los agentes que intervienen en la ejecución y las responsabilidades asumidas por estas, como medida de prevención.

PÁRRAFO I: Como medida de prevención y detención, **LA DGII** deberá realizar la debida diligencia para garantizar la transparencia en la contratación. De igual forma, **LA DGII** y su personal al servicio, que pudieran comprometer su imparcialidad e independencia, declararán cuando exista relación de parentesco entre ellas o de otra índole que pueda generar conflictos de interés al momento de la suscripción del presente contrato.

PÁRRAFO II: EL PROVEEDOR, declara mediante el presente que no existe ninguna relación directa de parentesco entre sus representantes con el personal administrativo referido en el párrafo anterior, que pueda tener algún tipo de conflicto de interés presente o eventual.

PÁRRAFO III: En caso de existir algún vínculo de los mencionados, deberán completar los formularios en el que consten las medidas a tomar de prevención de riesgos, a fin de que ambas partes garanticen la transparencia de la relación contractual y post contractual.

ARTÍCULO 41. PROPIEDAD INTELECTUAL. Los productos desarrollados en el marco de esta contratación en su totalidad: escritos, informes, cronogramas, manuales de procesos, formularios, cuadros, esquemas, procesos, procedimientos e instrumentos utilizados y aplicados, serán de total propiedad de **LA DGII**, quien tendrá todos los derechos y con carácter exclusivo para utilizarlos de manera parcial o total, y de forma perpetua, así como publicarlos y difundirlos en los medios que considere.

PÁRRAFO I: EL PROVEEDOR deberá entregar a **LA DGII** todos los documentos que fueron requeridos en los términos de referencia o pliego de condiciones, a más tardar en la fecha de rescisión o terminación contractual, pudiendo **EL PROVEEDOR** retener una copia de estos y comprometiéndose a no utilizarlos para fines no relacionados con el contrato, sin el consentimiento de **LA DGII**.

ARTÍCULO 42. RÉGIMEN DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. LAS PARTES acuerdan que ante conflictos y controversias que resulten de la ejecución del presente contrato, su incumplimiento, su interpretación, su resolución o nulidad será sometido al Tribunal Superior Administrativo, en virtud de lo establecido artículo 3 de la Ley número 1494 del 1947.

ARTÍCULO 43. DOMICILIO DE ELECCIÓN Y NOTIFICACIONES. Para todos los fines y consecuencias del presente contrato, **LAS PARTES** eligen domicilio en las direcciones que constan en la parte introductoria de este contrato, en el cual recibirán válidamente todo tipo de correspondencia o notificación relativa al mismo, su ejecución y terminación.

PÁRRAFO: Todo aviso, solicitud o comunicación que **LAS PARTES** deban dirigirse en virtud del presente contrato, se efectuará por escrito y se considerará realizada desde el momento en que el documento correspondiente se entregue al destinatario.

ARTÍCULO 44. GASTOS LEGALES DEL CONTRATO. Los gastos legales de la notarización del presente contrato serán cubiertos por **LA DGII**.

ARTÍCULO 45. ACUERDO ÍNTEGRO. El presente Contrato y sus anexos contienen todas las estipulaciones y acuerdos convenidos entre **LAS PARTES**; en caso de ambigüedad, duda o desacuerdo sobre la interpretación del mismo y sus documentos anexos, prevalecerá su redacción. Asimismo, se establece que, si alguna de las disposiciones de este contrato se declarara inválida, las demás no serán afectadas y permanecerán plenamente vigentes.

HECHO Y FIRMADO en tres (3) originales de un mismo tenor, uno para cada una de **LAS PARTES**, y el otro para los fines correspondientes. En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los ____ (X) días del mes de ____ del año dos mil veintiséis (2026).

**POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS
INTERNOS**

POR EL PROVEEDOR

PEDRO PORFIRIO URRUTIA SANGIOVANNI

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Yo, _____, Notario Público de los del número del Distrito Nacional, Matrícula número _____. **CERTIFICO Y DOY FE** que las firmas que anteceden fueron puestas libre y voluntariamente por los señores **PEDRO PORFIRIO URRUTIA SANGIOVANNI** y _____ de generales que constan, quienes aseguran que son las firmas que acostumbran a usar en todos sus actos por lo que, deben merecer entero crédito. En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los ____ (X) días del mes de ____ del año dos mil veintiséis (2026).

Notario Público