



**REPÚBLICA DOMINICANA
MINISTERIO DE HACIENDA Y ECONOMÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS
RNC: 401-50625-4
DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

CIRCULAR No. 1

No. EXPEDIENTE

DGII-CCC-LPN-2026-0008

No. DOCUMENTO

01

27 de agosto de 2026

A TODOS LOS OFERENTES CONFORME AL REGISTRO DE INTERESADOS

DGII-CCC-LPN-2026-0008: Adquisición de herramienta de gestión de servicios TI ITSM y Observabilidad, vigencia de tres (3) años.

La Dirección General de Impuestos Internos les informa que:

- **Hasta el jueves 13 de agosto de 2026 recibimos las siguientes observaciones:**

Pregunta 1. Si nuestra entidad acepta la aplicación del régimen de penalidades establecido en el Artículo 36, siempre que este quede limitado exclusivamente a las obligaciones de ejecución y prestación de servicios asumidas contractualmente. Se exceptúan expresamente las obligaciones relativas al renovación o disponibilidad de licenciamiento de software, por cuanto dicha materia es regulada de forma específica, unilateral y soberana por el fabricante titular de la licencia, sin injerencia de nuestra empresa sobre sus términos, plazos o condiciones. En consecuencia, los literales e) e i) del Párrafo II, así como cualquier obligación de licenciamiento comprendida en el alcance del Párrafo IV, quedan excluidos del régimen de penalidades aquí previsto. El régimen de penalidades sobre el desempeño del Licenciamiento queda cubierto por el contrato de adhesión al que se debe someter el DGCI como Licenciatario al momento de ser activadas las Licencias de Software

Respuesta: Se mantiene el régimen de penalidades establecido en el Artículo 36 sin exclusiones. El oferente deberá precisar en su propuesta el alcance de su compromiso de continuidad y disponibilidad del licenciamiento durante los tres (3) años de vigencia.

Pregunta 2. ¿Hay que incluir "Gestión Financiera" en la ficha técnica? Si la respuesta es sí, ¿contra qué requerimientos se evalúa, ya que el Anexo no tiene una sección de requerimientos para ese proceso? Por favor, profundice respecto a Gestión financiera, ¿qué tipo de proceso desea manejar?

Respuesta: El alcance corresponde a los catorce (14) procesos relacionados en la sección Alcance. La mención a Gestión Financiera en los criterios de evaluación constituye un error material que se corrige mediante la presente circular.

Pregunta 3. ¿Los códigos RFGLIA01-04 y RFGP01 se repiten en dos secciones distintas del Anexo? ¿Pueden corregirlos o indicarnos cómo diferenciarlos al citarlos en la ficha técnica, para evitar confusión en la evaluación?

Respuesta: Se publica mediante enmienda una versión de las Especificaciones Técnicas con codificación única por requerimiento, y se otorga prórroga de la fecha de apertura a fin de que los oferentes ajusten su ficha técnica. Ver registro de adenda enmienda RAE-02.

Pregunta 4. ¿Cuántos registros hay que migrar (tickets históricos, base de conocimiento, activos, CIs) y de cuántas herramientas de origen? ¿Hay estimado de volumen y calidad de esos datos? Favor indicar la cantidad total de CIs que deben ser descubiertos por discovery y cantidad total a migrar por CSV. Adicional al descubrimiento automático de CIs en la CMDB, ¿Qué otro tipo de integración alimentaría en paralelo la CMDB que debemos considerar en el scope del proyecto? Ej. Azure, BigFix, System Center, AWS, entre otros.

Respuesta: La herramienta actualmente en uso es HP Service Manager (Portal de Servicios TI). El volumen a migrar comprende 1,392,000 tickets históricos, 15,000 artículos de base de conocimiento y 2,000 activos, en formato .doc, .xls y .txt. Los elementos de configuración existentes ascienden a 1,500. La migración será total, proveniente de una única herramienta de origen.

Pregunta 5. ¿Cuántos servidores, dispositivos de red, bases de datos y aplicaciones tiene la DGII hoy que deban quedar bajo la CMDB y bajo observabilidad? ¿Podría compartir un listado con los tipos específicos de dispositivos (servidores, laptops, routers, switches, entre otros)? Sin incluir información sensible

Respuesta: El alcance comprende aproximadamente 992 servidores, 110 aplicaciones y 567 bases de datos. La cifra de dispositivos de red no se completa porque las fuentes reportan valores distintos según la métrica (238 monitoreados por SNMP vs. 5,850 bajo gestión de configuraciones de red); pendiente de que la DGII precise cuál cifra aplica.

Pregunta 6. ¿Los 14 procesos ya están diseñados de ese proyecto anterior, o hay que levantarlos desde cero?

Respuesta: Los catorce procesos se encuentran previamente diseñados, documentados y optimizados en el Proyecto de Mejoras a los Procesos de Gobierno y Gestión de las TIC, conforme a lo indicado en la sección Alcance.

Pregunta 7.: ¿Qué herramienta(s) de ITSM y de monitoreo usan actualmente?

Respuesta: Las herramientas de gestión de servicios y de monitoreo actualmente en uso son HP Service Manager (ITSM) y SolarWinds y Grafana (monitoreo).

Pregunta 8. ¿"No debe requerir agentes" hace referencia a la no instalación de aplicativos que monitoreen servidores donde estén aplicaciones para medir su consumo para generar alertas? En

**caso de ser afirmativo, se manejaría solamente la gestión de eventos de monitoreo solo a través de integraciones con herramientas como New Relic, Spectrum, SolarWinds, ¿entre otros?
Por favor indicar específicamente las aplicaciones.**

Respuesta: El RFGE08 se refiere al descubrimiento e integración sin necesidad de desplegar agentes para la recolección de eventos desde herramientas externas. Ello no exime de que la gestión de eventos, la correlación con los elementos de configuración y la generación automática de incidentes se resuelvan dentro de la propia plataforma, conforme a los RFGE03, RFGE10 y RFGE18.

**Pregunta 9. ¿Cuántas instancias de SAP HANA hay que monitorear, están onpremise o en la nube (SAP RISE), y qué módulos corren sobre ellas? ¿Existe disponible una documentación API?
¿Qué versión de SAP HANA posee actualmente?**

Respuesta: El ecosistema SAP comprende 02 instancias de base de datos SAP HANA y 19 servidores de aplicación, sobre los módulos FI, CO, MM, SD, PM, EWM, PS, HCM, EC, RCM, Onboarding/Offboarding, Performance & Goals, Succession & Development y Learning (LMS). El alcance del monitoreo es el establecido en el Producto III, literal B; no se requiere monitoreo a nivel de transacción SAP. La versión de SAP HANA y si el despliegue es on-premise o SAP RISE no están especificados en la documentación disponible.

Pregunta 10: ¿La observabilidad (RUM) debe cubrir también los sistemas de cara al contribuyente externo (portal de impuestos, etc.), o el alcance es solo interno (150 agentes + apps internas)?

Respuesta: El alcance del monitoreo de experiencia de usuario real comprende los sistemas de cara al contribuyente externo, con un volumen estimado de 204,000,000 de páginas vistas al año (no se dispone del dato desagregado mensual).

Pregunta 11 ¿Qué sistema de IVR poseen actualmente para la gestión de llamadas? ¿Requieren que sea integrada en la plataforma o se espera que la solución posea un IVR nativo?

Respuesta: La plataforma de telefonía en uso es Cisco. Se requiere su integración con la solución mediante interfaz documentada, conforme a los RFGS02 y RFGMS03, sin que se exija que la solución incorpore telefonía nativa.

Pregunta 12 ¿Este proceso requiere un módulo completo de gestión de portafolio de proyectos con soporte Agile/Waterfall, o es solo un catálogo de iniciativas dentro del ITSM?

Respuesta: El alcance corresponde a la totalidad de los requerimientos RFGDTS01 a RFGDTS09, comprendiendo la gestión del portafolio de iniciativas y proyectos, el seguimiento de planes de trabajo bajo metodologías waterfall, híbrida y ágil, el control de presupuesto por proyecto y la visualización de capacidad frente a demanda. Dichas capacidades deberán estar comprendidas en el licenciamiento ofertado, sin producto de gestión de portafolio licenciado por separado.

Pregunta 13 ¿Aceptan una matriz de cumplimiento en tabla (código, cumple/no cumple, página), o debe ir integrada en el texto de la propuesta?

Respuesta: Se admite la presentación de la ficha técnica en formato de matriz, indicando por cada requerimiento el código, la declaración de cumplimiento y la referencia de página. Se publicará una plantilla de referencia para uniformidad de la evaluación.

Pregunta 14 ¿Como deberían ser desglosados los costos?

Respuesta: La oferta económica deberá desglosarse por licenciamiento, servicios profesionales de implementación, capacitación y soporte, indicando el costo unitario por agente/analista, por nodo o elemento de configuración y por componente de observabilidad, y reflejando el costo total cerrado por los tres (3) años.

JP

Pregunta 15 ¿La documentación técnica original del fabricante puede ir en inglés?

Respuesta: La documentación técnica original del fabricante podrá presentarse en su idioma original. La propuesta y los documentos a intercambiar entre el oferente y la entidad deberán estar en idioma español, conforme al RPR03.

OM

h

Pregunta 16 ¿Las certificaciones del personal clave emitidas fuera de RD necesitan apostilla/legalización, o basta copia simple?

Respuesta: Las evidencias de certificación del personal clave se presentan en forma de copia, conforme al RPC01, sin requerir apostilla ni legalización.

Pregunta 17. ¿La DGII cuenta hoy con alguna herramienta de monitoreo u observabilidad, o el componente de Observabilidad sería una capacidad completamente nueva a implementar desde cero?

Respuesta: La institución cuenta actualmente con herramientas de observabilidad; las existentes son SolarWinds y Grafana.

Pregunta 18 ¿Qué información espera por cada requerimiento funcional?

Respuesta: Por cada requerimiento funcional, la ficha técnica deberá indicar la declaración expresa de cumplimiento y la referencia de la página de la propuesta donde consta el sustento. Este requisito no es subsanable.

Pregunta 19 ¿Adicionalmente a la solución que sera implementada para el Monitoreo de APM y RUM actualmente el equipo de DGII posee herramientas similares que desee integrar para que trabajen en conjunto de forma centralizada? De ser positiva la respuesta, por favor indique ¿Cuáles desearía integrar?

Respuesta: Las herramientas de monitoreo de aplicaciones y experiencia de usuario existentes son SolarWinds y Grafana. Toda herramienta preexistente que permanezca deberá integrarse a la consola centralizada prevista en el REO01, con evidencia documentada de la integración.

Pregunta 20 ¿La integración para el SSO Active Directory sería para AD on premise o Azure cloud?

Respuesta: La integración de inicio de sesión único corresponde al directorio corporativo institucional, que utiliza LDAP como proveedor de identidad mediante SAML 2.0 y/u OpenID Connect, con 04 dominios de directorio. Dicha integración deberá estar comprendida en el licenciamiento base, sin requerir edición superior ni componente adicional.

Pregunta 21 ¿Realizan pagos en dólares americanos?

Respuesta: La moneda del contrato es PESOS DOMINICANOS. No se contempla mecanismo de ajuste por variación cambiaria durante la vigencia.

Pregunta 22 ¿Si la cotización se hace a través de una empresa extranjera, los pagos los realizan a bancos internacionales?

Respuesta: Las condiciones de pago aplicables a oferentes extranjeros se rigen por lo establecido en el Pliego de Bases de Condiciones y en la normativa vigente de contrataciones públicas.

Pregunta 23 ¿Cuáles son los términos y condiciones de pago de las licencias?

Respuesta: El licenciamiento se facturará y pagará al momento de su activación, conforme al cronograma de pagos establecido en el contrato.

Pregunta 24 ¿Que opciones tenemos como empresa extranjera para cumplir con las garantías solicitadas?

Respuesta: Las garantías exigidas se rigen por lo establecido en el Pliego de Bases de Condiciones, sin regímenes especiales por condición del oferente.

Pregunta 25 Dada la condición de vigencia del contrato de 3 años, clarificar si el monto de la oferta debe contemplar el total de los tres años de contrato. ¿Si es el caso, el pago se realizará en su totalidad o será pagadero anualmente?

Respuesta: La oferta deberá contemplar el monto total correspondiente a los tres (3) años de vigencia. El licenciamiento se pagará de forma íntegra al momento de su activación.

Pregunta 26. Dado que las licencias deben ser activadas una vez asignado el contrato para poder iniciar la implementación y adecuación de la plataforma. Pregunta: ¿éste bien (licencias) se procederá a facturar una vez asignado el contrato? ¿La facturación se realizará por el periodo de los tres (03) años del contrato o anualmente?

Respuesta: Las licencias se facturarán al momento de su activación por la totalidad del período de tres (3) años.

Pregunta 27. En cuanto al anticipo mencionado, y siendo que las licencias deben ser entregadas y facturadas al momento del otorgamiento del contrato. ¿Clarificar si el anticipo mencionado aplicara sobre Licencias más Servicios Profesionales (Servicios Profesionales y Capacitación y Servicio de Soporte Técnico) o solo aplicado para los Servicios Profesionales?

Respuesta: El anticipo aplica sobre el licenciamiento y sobre los servicios profesionales, capacitación y soporte comprendidos en la oferta.

Pregunta 28. Dado que la mayoría de los proyectos ejecutados por nuestra empresa con los clientes (100+ Usuarios) están amparados por Acuerdos de Confidencialidad (NDA: Non Disclosure Agreement), nos encontramos impedidos legalmente para compartir con terceros la información solicitada referente a los detalles de contratación, ya que legalmente esta información es sensible y confidencial. Nos parece conveniente destacar que, si bien nuestra organización puede agotar la posibilidad de que cada uno de estos clientes autorice esta revelación, depende de la absoluta discreción de cada uno de ellos esta aprobación. Por lo cual, de manera alternativa podemos ofrecer sin ninguna reserva la información referente a País de ejecución del proyecto, tipo de industria, nombre de proyecto, nro empleados estimado de la empresa, tipo de producto ejecutado. Agradecemos sus comentarios ante este planteamiento.

Respuesta: Se mantiene lo establecido en el RPR02. La acreditación de experiencia deberá presentarse conforme a los requisitos allí previstos, sin que se admita su sustitución por información genérica de país, industria o tipo de proyecto.

Pregunta 29. En el sentido de lo anteriormente planteado, es entendido que este punto está condicionado por acuerdos de confidencialidad (NDA: Non Disclosure Agreement) suscritos entre cliente (s) – proveedor por lo que la información a proveer sería: País de ejecución del proyecto, tipo de industria, nombre de proyecto, nro. De empleados estimado de la empresa, tipo de producto comercializado e/o implementado. Agradecemos sus comentarios ante este planteamiento.

Respuesta: Se mantiene la exigencia de las tres (3) cartas de satisfacción timbradas, con contacto verificable y fecha de emisión no mayor a treinta (30) días respecto de la apertura.

Pregunta 30. ¿Es mandatorio que los entrenamientos se realicen de manera presencial? ¿Es aceptable de que la capacitación se realice de manera remota?

Respuesta: Si, es mandatorio que las capacitaciones se realicen de manera presencial, conforme al RCAP02 de las Especificaciones Técnicas, el cual exige entrenamiento presencial en idioma español para el personal de la DGII. No se admite la modalidad remota como sustituto de este requerimiento.

Pregunta 31. El pliego exige una "plataforma unificada" y un "sistema de registro central único", pero a la vez admite modelos SaaS, On-Premise o Híbrido (RTC01/REO01). ¿Se exige que ITSM y Observabilidad residan en un único producto nativo del mismo fabricante, o se acepta soluciones de fabricantes diferentes integrados via API?

Respuesta: El pliego admite los modelos SaaS, On-Premise e Híbrido conforme al RTC01 y al REO01, sin exigir que la totalidad de los componentes provenga de un mismo fabricante. No obstante, conforme al

Producto III, literal C, las capacidades de observabilidad y de gestión de servicios deben operar conectadas, compartiendo datos, generando incidentes de forma automática y enriqueciendo la CMDB. El oferente cuyos componentes provengan de fabricantes distintos deberá acreditar documentalmente que cada integración es provista y soportada por los respectivos fabricantes, identificar los conectores, middleware o desarrollos a la medida que requiera, cuantificarlos en su oferta económica y designar un responsable único de soporte para la cadena completa.

Pregunta 32. ¿Acepta la DGII que las capacidades de Observabilidad (APM, RUM, monitoreo de SAP/BD) provengan de un fabricante distinto al de la plataforma ITSM, presentando la carta de cada fabricante (RPR01) por su componente respectivo?

Respuesta: Se confirma que el RPR01 exige carta oficial por cada fabricante cuya solución integre la oferta, debiendo cada una cumplir con la fecha de emisión dentro de los treinta (30) días previos a la apertura y contar con sello, firma autorizada y datos de contacto verificables.

Pregunta 33. Ecosistema SAP: ¿puede la DGII detallar los componentes y versiones a monitorear (SAP HANA, S/4HANA, NetWeaver, Business One, módulos) y el número de sistemas/instancias, para dimensionar correctamente licenciamiento y agentes?

Respuesta: El ecosistema SAP comprende 02 instancias de base de datos SAP HANA y 19 servidores de aplicación, sobre los módulos: FI, CO, MM, SD, PM, EWM, PS, HCM, Employee Central (EC), Recruiting (RCM), Onboarding / Offboarding, Performance & Goals, Succession & Development, Learning (LMS). El alcance del monitoreo corresponde a disponibilidad, rendimiento y métricas clave de la base de datos, así como a la infraestructura subyacente, conforme al Producto III, literal B.

Pregunta 34. ¿Se requiere APM a nivel de código para aplicaciones desarrolladas internamente por la DGII? De ser así, ¿en qué tecnologías/lenguajes están construidas (Java, .NET, Node.js, etc.) y cuántas aplicaciones?

Respuesta: Se requiere instrumentación a nivel de código para 110 aplicaciones desarrolladas internamente, construidas en las tecnologías Asp.net, Oracle Forms, .Net Core, React, Visual Basic.

Pregunta 35. Requisito de overhead <5% en CPU/memoria (RE004): ¿se acepta documentación general del fabricante sobre el overhead típico, o se exige una prueba/benchmark en el entorno de la DGII durante la evaluación?

Respuesta: El cumplimiento del umbral establecido en el RE004 se acreditará mediante documentación técnica publicada por el fabricante. De requerirse una verificación en el entorno institucional, su alcance, momento y ponderación se comunicarán oportunamente a todos los oferentes.

Pregunta 36. Gestión de Eventos (RFGE08): se pide integración "sin agentes" con herramientas de monitoreo de terceros vía API REST. ¿Qué herramientas de monitoreo utiliza actualmente la DGII (Nagios, Zabbix, SolarWinds, etc.) que deban integrarse?

Respuesta: Las herramientas de monitoreo actualmente en uso son SolarWinds y Grafana. Con independencia de su integración, la correlación de eventos con los elementos de configuración registrados en la CMDB deberá resolverse dentro de la propia plataforma, conforme a los RFGE03 y RFGE10.

Pregunta 37. La solución de observabilidad, ¿debe cubrir también logs a gran escala (SIEM/observabilidad de logs) o se limita a métricas, trazas y eventos operativos?

Respuesta: El alcance comprende la gestión de logs como parte de las capacidades de observabilidad y de la consola centralizada prevista en el REO01. Todo cargo variable por volumen de datos ingeridos, procesados o indexados deberá declararse y cuantificarse en la oferta económica.

Pregunta 38. El numeral 14 y la ficha técnica incluyen "Gestión Financiera" entre los procesos a evidenciar, pero el anexo no define requerimientos funcionales (RF) para dicho proceso. ¿Debe cubrirse Gestión Financiera de TI y bajo qué requerimientos se evaluará?

Respuesta: El alcance de la contratación corresponde a los catorce (14) procesos relacionados en la sección Alcance. La mención a Gestión Financiera en los criterios de evaluación constituye un error material que se corrige mediante la presente circular.

Pregunta 39. La matriz de requerimientos presenta códigos duplicados (por ejemplo, "RFGS03" aparece dos veces, y "RFGLIA01"-"RFGLIA04" se usan tanto en Liberaciones como en Configuraciones/CMDB). ¿Puede la DGII publicar una versión corregida y consolidada para evitar ambigüedad en una ficha técnica que es no subsanable?

Respuesta: Se publica mediante enmienda una versión de las Especificaciones Técnicas con codificación única por requerimiento, y se otorga prórroga de la fecha de apertura a fin de que los oferentes ajusten su ficha técnica.

Pregunta 40. ¿Cuáles son las herramientas ITSM actuales cuyas bases de datos deben migrarse, qué volumen de datos históricos (tickets, CIs, artículos de conocimiento) y en qué formato/tecnología se encuentran?

Respuesta: La herramienta actualmente en uso es HP Service Manager. El volumen a migrar comprende 1,392,000 tickets históricos y 15,000 artículos de base de conocimiento, en formato .doc, .xls, .txt.

Pregunta 41. Para la ficha técnica (no subsanable): además de la referencia de página en la propuesta, ¿se acepta como evidencia de cumplimiento la documentación oficial del fabricante (manuales/enlaces) de cada requerimiento funcional?

Respuesta: Se admite y se valorará que la ficha técnica acompañe, además de la referencia de página en la propuesta, la documentación oficial del fabricante que sustente cada requerimiento funcional declarado.

Pregunta 42. RPC04 exige un profesional "ITIL Master – ITSM Advanced Implementer Expert". Al tratarse de esquemas de certificación distintos, ¿se acepta una u otra credencial, o se exigen ambas en la misma persona?

Respuesta: Se admite la acreditación de una u otra credencial, así como certificaciones equivalentes de nivel avanzado emitidas por organismos reconocidos internacionalmente. No se exige la concurrencia de ambas en una misma persona.

Pregunta 43. RPC03 (2 profesionales certificados por el fabricante) y RPR04 (partner con soporte de 2.º nivel): ¿las certificaciones deben cubrir específicamente tanto la línea ITSM como la de Observabilidad, o basta con certificaciones del fabricante propuesto en la línea principal?

Respuesta: Las certificaciones exigidas en el RPC03 deberán cubrir tanto la línea de gestión de servicios como la de observabilidad comprendidas en la solución ofertada.

Pregunta 44. ¿El personal clave y sus certificaciones pueden pertenecer a personal del fabricante o de un subcontratista declarado, o deben ser exclusivamente empleados directos del oferente?

Respuesta: El personal clave podrá pertenecer al fabricante o a un subcontratista, siempre que este se declare formalmente en la propuesta y se acredite documentalmente el vínculo con el oferente.

Pregunta 45. RTC02 exige 150 agentes/analistas concurrentes. ¿"Concurrentes" se refiere a licencias nominales de agente o a sesiones simultáneas? La distinción afecta materialmente el costo del licenciamiento.

Respuesta: El RTC02 establece una exigencia de capacidad: la solución deberá soportar como mínimo ciento cincuenta (150) agentes/analistas operando de forma concurrente, sin que ello imponga una modalidad comercial de licenciamiento determinada. Ciento cincuenta licencias con permiso de inicio de sesión satisfacen dicha exigencia.

Pregunta 46. Para dimensionar la observabilidad, ¿puede la DGII indicar el número aproximado de servidores/nodos, CIs, aplicaciones y el volumen de telemetría (por ejemplo, GB/día de logs) a cubrir?

Respuesta: El alcance comprende 992 servidores y nodos, 110 aplicaciones, con un volumen estimado de telemetría de 10,000 por día.

Pregunta 47. El pliego indica que "la entrega total de los bienes no debe exceder dos (2) meses" (pág. 6), mientras que la implementación de 14 procesos + observabilidad + migración + capacitación y el soporte son a 3 años. ¿El plazo de 2 meses aplica únicamente a la entrega/activación de licencias (bienes), quedando la implementación de servicios sujeta al cronograma del proyecto? ¿Puede confirmarse una fecha objetivo de puesta en marcha (go-live)?

Respuesta: El plazo de dos (2) meses aplica exclusivamente a la entrega y activación de los bienes, entendidos como el licenciamiento. La implementación de los servicios se sujeta al cronograma del proyecto.

Pregunta 48. ¿Contempla la DGII una demostración o prueba de concepto (POC) como parte de la evaluación técnica? De ser así, ¿bajo qué alcance y en qué momento del cronograma?

Respuesta: No se contempla una demostración funcional como parte de la evaluación técnica. De contemplarse, su alcance, momento del cronograma y ponderación se comunicarán a todos los oferentes mediante enmienda.

Pregunta 49. REO02 admite "interfaz intuitiva que no represente barrera idiomática". Para módulos de observabilidad cuya consola esté en inglés, ¿se considera cumplido este requisito, o se exige interfaz en español?

Respuesta: El requisito de idioma español aplica a las interfaces de administración, al portal de autoservicio y a la consola de observabilidad. No se considerará cumplido mediante traducción automática del navegador o de terceros.

JP
JP

Pregunta 50. ¿Qué mecanismos de integración estarán disponibles para conectarla con Observabilidad?

Respuesta: Los mecanismos de integración deberán ajustarse a lo establecido en el Producto III, literal C: las capacidades de observabilidad y de gestión de servicios deben operar conectadas, compartiendo datos, generando incidentes de forma automática y enriqueciendo la CMDB. Dichas integraciones deberán ser provistas y soportadas por los fabricantes, con responsable único de soporte; los conectores de terceros, middleware o desarrollos a la medida deberán identificarse y cuantificarse en la oferta económica.

OM
OM

Jh

Pregunta 51. ¿Qué herramientas actuales de monitoreo, APM, RUM, gestión de eventos y/o logs deberán integrarse o reemplazarse?

Respuesta: Las herramientas actualmente en uso son SolarWinds y Grafana, las cuales deberán integrarse a la solución.

Pregunta 52 ¿Cuáles son las aplicaciones críticas y sus tecnologías (Java, .NET, SAP, APIs, microservicios, etc.) que deberán incluirse en APM y RUM?

Respuesta: Las aplicaciones críticas dentro del alcance son 110, construidas en las tecnologías Asp.net, Oracle Forms, .Net Core, React, Visual Basic.

Pregunta 53 ¿Cuál es el alcance exacto de SAP que DGII espera monitorear: HANA, servidores, aplicaciones SAP, jobs, ¿interfaces y componentes adicionales?

Respuesta: El alcance del monitoreo del ecosistema SAP corresponde a disponibilidad, rendimiento y métricas clave de la base de datos SAP HANA, así como a la infraestructura subyacente que lo soporta, conforme al Producto III, literal B. No se requiere monitoreo a nivel de transacción.

Pregunta 54 ¿Qué motores de bases de datos y cuántas instancias deberán incluirse en DB Monitoring?

Respuesta: Se monitorearán 567 instancias de bases de datos, correspondientes a los motores Oracle y SQL Server. El monitoreo de bases de datos deberá formar parte de la consola centralizada prevista en el REO01.

Pregunta 55 ¿Qué fuentes de eventos/telemetría deberán integrarse al Event Management central?

Respuesta: Las fuentes de eventos y telemetría a integrar son SolarWinds y Grafana. La correlación de eventos con los elementos de configuración de la CMDB deberá resolverse dentro de la propia plataforma, conforme a los RFGE03 y RFGE10.

Pregunta 56. ¿Existen restricciones de residencia de datos, regiones cloud, conectividad, proxy, FQDN allowlisting o uso de Collectors/Enterprise Nodes dentro de la infraestructura DGII?

Respuesta: Existen restricciones de residencia de datos derivadas de la confidencialidad de la información tributaria. El oferente deberá declarar la ubicación de residencia de los datos y los requisitos de conectividad de su arquitectura.

Pregunta 57. Para el requisito de impacto menor al 5% de CPU y memoria, ¿qué tipo de evidencia formal del fabricante será aceptada por DGII?

Respuesta: El cumplimiento del umbral del RE004 se acreditará mediante documentación técnica publicada por el fabricante.

Pregunta 58 ¿La exigencia de interfaz en español se refiere a localización completa de la UI o es suficiente demostrar una operación sin barrera idiomática?

Respuesta: El requisito de idioma español aplica a las interfaces de administración, al portal de autoservicio y a la consola de observabilidad. No se considerará cumplido mediante traducción automática del navegador.

Pregunta 59. ¿Qué alcance de pruebas sintéticas se espera: web, APIs, DNS, SSL, TCP, SSH, transacciones críticas y/o journeys de negocio?

Respuesta: El alcance de las pruebas sintéticas comprende Web, APIs, DNS, SSL y TCP, con flujos transaccionales supervisados desde al menos tres (3) ubicaciones geográficas. Dicha capacidad deberá estar comprendida en el mismo licenciamiento de observabilidad, sin producto adicional.

Pregunta 60- ¿La observabilidad debe ejecutar remediaciones automáticas o solo generar recomendaciones/acciones para que el ITSM/orquestador las ejecute?

Respuesta: Las capacidades de observabilidad deberán generar alertas, incidentes y flujos de trabajo automatizados derivados de señales operacionales, conforme a los RFGE15 a RFGE18, integrados con los procesos de gestión de servicios.

Pregunta 61 ¿Qué aplicaciones móviles (iOS/Android) deberán instrumentarse y cuál es el volumen esperado de usuarios/sesiones?

Respuesta: Se instrumentarán 06 aplicaciones móviles, con un volumen estimado de 350,000 sesiones mensuales.

Pregunta 62. ¿Capacitación para cuantas personas? Favor especificar la cantidad de personas por área ya que solo lo mencionan a nivel general.

Respuesta: Conforme establece la ficha técnica en la página 8, Producto V – Plan y Ejecución de Capacitaciones (ITSM + Observabilidad), el plan debe incluir: 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; y manuales de usuario y administrador en idioma español. Adicionalmente, las especificaciones técnicas establecen la cantidad de agentes en 150.

Pregunta 63. ¿A qué se refieren con "Capacitaciones desde el proveedor hacia el personal"? Considerando que ya se especifican en renglones anteriores las capacitaciones técnicas y operativas.

Respuesta: Las capacitaciones a cargo del proveedor comprenden la transferencia de conocimiento sobre la plataforma y sobre las funcionalidades de los procesos implementados, en modalidad presencial y en idioma español nativo, conforme al RCAP02.

Pregunta 64 ¿Se requiere capacitar al personal en cursos de mejores prácticas de ITIL?, En caso afirmativo ¿Qué cantidad de personas se capacitarían y en qué cursos?

Respuesta: No es necesario.

Pregunta 65. ¿Se requiere incluir servicios de cambio cultural para trabajar con el personal para sensibilizarlo y disminuir la resistencia al cambio?

Respuesta: No se requieren servicios de gestión del cambio organizacional dentro del alcance de la contratación.

Pregunta 66. ¿La DGII cuenta con los medios, canales y recursos para realizar la comunicación interna?

Respuesta: La institución cuenta con los medios, canales y recursos necesarios para la comunicación interna asociada al proyecto.

Pregunta 67. ¿Si se incluyen valores agregados a la propuesta contará en la evaluación?

Respuesta: La evaluación se realiza bajo modalidad cumple/no cumple respecto de los requisitos establecidos en el pliego. Los valores agregados no solicitados no reciben puntuación adicional.

Pregunta 68. Solicitamos respetuosamente, evaluar la posibilidad de entregar un listado de clientes con datos de contacto en lugar de las cartas. Esta solicitud, viene producto de las políticas de confidencialidad y seguridad de la información (ISO 27001) que la mayoría de las empresas tienen hoy día que cumplir por temas regulatorios y auditorías. Dado lo anterior, se puede brindar una lista de contactos con los datos solicitados para que la DGII pueda contactarlos, cosa que en adición, debe contar con la autorización del cliente, pero no implicaría demoras y/o inicios de procesos con áreas legales.

Respuesta: Se mantiene lo establecido en el RPR02: las cartas de referencia deberán presentarse timbradas, con información de la empresa que las emite y contacto verificable, y con fecha de emisión no mayor a treinta (30) días respecto de la apertura. No se admite su sustitución por un listado de contactos.

Pregunta 69. En la frase "La entrega total de los bienes no debe exceder a dos meses (2), a partir de la suscripción del contrato". ¿Es aplicable a las licencias, a la implementación del proyecto en general o a ambos? Es importante mencionar que el pliego solicita el diseño, implementación y puesta en marcha, de 14 procesos, por lo cual es muy relevante tener clara la expectativa de la DGII en cuanto a su salida a producción y sobre todo el personal que aportará para este proyecto

Respuesta: El plazo de dos (2) meses aplica exclusivamente a la entrega y activación de los bienes, entendidos como el licenciamiento. La implementación de los catorce procesos y de las capacidades de observabilidad se sujeta al cronograma del proyecto.

Pregunta 70. ¿Cuál es la fecha estimada de salida a producción?

Respuesta: Conforme a lo indicado en el Pliego de Condiciones, página 6, el (o los) bien(es) y servicios deberá(n) entregarse dentro de los plazos secuenciales y finales establecidos en el pliego (y sus anexos), así como en los cronogramas de trabajo presentados por el (la) proveedor(a) y aprobados por la institución contratante. La entrega total de los bienes no debe exceder de dos (2) meses a partir de la suscripción del contrato.

Pregunta 71. ¿DGII espera entregas incrementales o liberación "OneShot" al final de la implementación de todos los procesos?

Respuesta: Se esperan entregas incrementales, conforme al plan de entrega de procesos distribuidos en cuatro paquetes previsto en el Producto I.

Pregunta 72. El alcance del proyecto indicado en el Anexo menciona 14 procesos. No obstante, en la pág. 39, menciona que se debe cumplir con los requerimientos funcionales de 15 procesos (no los 14 antes mencionados), siendo la "Gestión Financiera" el proceso adicional, para el cual tampoco se incluyen los requerimientos. Favor confirmar si se debe considerar y de ser afirmativo, compartir los requerimientos técnicos.

Respuesta: El alcance de la contratación corresponde a los catorce (14) procesos relacionados en la sección Alcance. La mención a Gestión Financiera constituye un error material que se corrige mediante la presente circular.

Pregunta 73. Para una solución multivendedor, ¿se requiere carta de cada fabricante?

Respuesta: Se confirma que el RPR01 exige carta oficial por cada fabricante cuya solución integre la oferta, con los requisitos de fecha, sello, firma autorizada y datos de contacto allí establecidos.

Pregunta 74. RPC04 ¿Qué certificación específica corresponde a "ITIL MASTER – ITSM Advanced Implementer Expert" y qué equivalencias se aceptarán?

Respuesta: Se admite la acreditación de credenciales equivalentes de nivel avanzado emitidas por organismos reconocidos internacionalmente.

Pregunta 75. ¿Cuáles son las herramientas actuales, volúmenes históricos e integraciones que deberán migrarse?

Respuesta: Las herramientas actuales, volúmenes históricos e integraciones a migrar son SolarWinds, Grafana y el Portal de Servicios HP Service Manager.

Pregunta 76. En el requerimiento RFGI01 (pág. 14), se establece que los registros de incidentes y solicitudes deben mantenerse en tablas independientes. ¿Se aceptará una arquitectura alternativa que garantice su separación lógica, trazabilidad, integridad, rendimiento y gestión independiente, aunque no se almacenen en tablas físicas distintas?

Respuesta: Se admite una arquitectura que garantice la separación lógica, la trazabilidad, la integridad y la gestión independiente de los registros de incidentes y solicitudes. El oferente deberá acreditar dicha separación mediante evidencia verificable del modelo de datos en la ficha técnica, la cual no es subsanable.

Pregunta 77. En el requerimiento RFGATI01 (pág. 33), se exige que los activos y los elementos de configuración se gestionen en tablas independientes con relaciones y sincronización automática. ¿Se aceptará un modelo de datos alternativo que mantenga la distinción lógica, relaciones, sincronización, trazabilidad e integridad entre activos y CIs, aunque la separación no corresponda a tablas físicas independientes?

Respuesta: Se aplica el mismo criterio establecido en la respuesta anterior respecto de los activos y elementos de configuración: se admite un modelo de datos alternativo siempre que se acredite con evidencia verificable la distinción, las relaciones, la sincronización y la trazabilidad entre ambos.

JP

Pregunta 78. ¿Qué funcionalidad o resultado específico busca la DGII al requerir una arquitectura de una sola base de datos para la gestión del conocimiento? ¿Se aceptará una arquitectura alternativa que garantice acceso unificado, consistencia, integridad, trazabilidad y disponibilidad de la información?

OM

Respuesta: Se mantiene la exigencia de consolidación en un único sistema de registro prevista en el RFGLIA01 de la sección de Gestión de Configuraciones: una sola plataforma y una sola fuente de verdad. El oferente deberá acreditar el acceso unificado, la consistencia, la integridad y la disponibilidad de la información.

JP

Pregunta 79. ¿Qué herramientas utiliza actualmente la DGII para el desarrollo, control de versiones, integración continua, pruebas y despliegue de software?

Respuesta: Las herramientas de desarrollo, control de versiones, integración continua, pruebas y despliegue en uso son: Azure DevOps, ArgoCD, Bitbucket, Jenkins y Octopus.

Pregunta 80. Favor aclarar a qué se refiere el requerimiento de despliegue mediante scripts para los elementos de configuración (CIs). ¿Se espera que la solución ITSM ejecute directamente los scripts, que se integre con una herramienta externa de automatización o que únicamente gestione y registre el proceso de despliegue?

Respuesta: La solución deberá integrarse mediante interfaz de programación documentada con las herramientas de automatización y despliegue de la institución, conforme al RFGLIA01, y actualizar la CMDB con las nuevas versiones e información de los elementos de configuración tras el despliegue.

Pregunta 81 ¿Qué modelo de despliegue prefiere la DGII: SaaS, On-Premise o Híbrido?

Respuesta: La DGII requiere un modelo que le permita migrar entre modalidades de despliegue durante la vigencia del contrato sin sustituir el producto ni el fabricante. Para la fase inicial se adoptará la modalidad en nube. El oferente deberá acreditar mediante documentación técnica del fabricante la paridad funcional entre modalidades y la existencia de una ruta de migración soportada.

Pregunta 82 ¿Se requieren ambientes no productivos (desarrollo, QA/UAT, sandbox) además de producción?

Respuesta: Se requiere al menos un (1) ambiente no productivo con paridad funcional respecto del ambiente de producción, destinado a pruebas, control de calidad y validación de configuraciones. Dicho ambiente

debe estar comprendido en la oferta económica, sin costo adicional de licenciamiento y sin consumir licencias asignadas a la operación.

Pregunta 83 ¿Se exige alta disponibilidad (HA) y/o fails over para la instancia de producción on-premise?, Cuantos usuarios gestionaran la aplicacion?

Respuesta: Se requiere alta disponibilidad con capacidad de conmutación por error para la instancia de producción. La administración de la plataforma estará a cargo de 15 usuarios con perfil administrador, comprendidos dentro de las licencias previstas en el RTC02.

Pregunta 84 En caso SaaS, ¿hay preferencia de región del centro de datos (EE. UU., UE, etc.) por latencia o cumplimiento?

Respuesta: Para los componentes prestados bajo modalidad de nube, el centro de datos deberá ubicarse en los Estados Unidos de América o en la Unión Europea, a elección de la institución, con declaración formal del fabricante sobre la residencia de los datos. No se admitirá infraestructura subarrendada sin trazabilidad documentada de su ubicación.

Pregunta 85. Respecto del RTC02: ¿los ciento cincuenta (150) agentes/analistas corresponden a usuarios con permiso de inicio de sesión en la plataforma? Solicitamos precisar si se prevé registrar personal adicional sin permiso de inicio de sesión (para notificación, escalamiento o consulta) y bajo qué condiciones se admite la reasignación de licencias entre personas durante la vigencia. Adicional, por favor especificar, cantidad de usuarios administradores para la plataforma de observabilidad.

Respuesta: Los ciento cincuenta (150) agentes/analistas previstos en el RTC02 corresponden a usuarios con permiso de inicio de sesión en la plataforma. La solución deberá permitir el registro de personal adicional sin permiso de inicio de sesión, para fines de notificación, escalamiento y consulta, así como la reasignación de licencias entre personas durante la vigencia del contrato sin costo ni penalidad.

Pregunta 86 ¿Cuántos usuarios finales/solicitantes totales tendrá el portal de autoservicio (empleados DGII)?

Respuesta: El portal de autoservicio será accedido por aproximadamente 1,500 usuarios finales. Conforme al RTC02, los usuarios solicitantes son ilimitados y no deben generar costo de licenciamiento. Todo cargo asociado a usuarios aprobadores, usuarios finales, unidades de activo gestionadas o volumen de tickets deberá declararse y cuantificarse en la oferta económica.

Pregunta 87 ¿Cuál es el volumen mensual estimado de tickets (incidentes + solicitudes + interacciones de mesa)?

Respuesta: El volumen mensual estimado es de 3,700 a 4,800 tickets, comprendiendo incidentes, solicitudes e interacciones de la mesa de servicio. El licenciamiento no deberá estar sujeto a límites, bandas ni cargos por volumen de tickets, transacciones de orquestación o sesiones de asistencia inteligente.

Pregunta 88 ¿Cuántos elementos de configuración (CIs) se estiman en la CMDB (servidores, equipos de red, BD, aplicaciones, servicios)?

Respuesta: Se estiman entre 990 y 1,500 elementos de configuración en la CMDB, comprendiendo servidores, dispositivos de red, bases de datos, aplicaciones y servicios. La CMDB, el descubrimiento automático y el mapeo de dependencias deberán estar comprendidos en el licenciamiento base, sin cargo separado por elemento descubierto ni por unidad de suscripción.

Pregunta 89 ¿Cuántos activos de TI se gestionarán en ITAM (PCs, laptops, móviles, licencias de software, consumibles)?

Respuesta: Se estiman entre 1,500 y 2,000 activos de tecnología, comprendiendo equipos de escritorio, portátiles, dispositivos móviles, licencias de software y consumibles. Dichos activos deberán estar cubiertos por el licenciamiento ofertado, sin paquetes incrementales por cantidad de activos.

Pregunta 90. Para Diseño y Transición (gestión de proyectos/portafolio de iniciativas): ¿cuántos usuarios gestionarán proyectos y cuántos proyectos activos simultáneos?

Respuesta: El módulo de gestión de proyectos será utilizado por 25 usuarios, con 300 proyectos activos de forma simultánea. Las capacidades exigidas en los RFGDTS01 a RFGDTS09 deberán estar comprendidas en la plataforma ofertada, sin producto de gestión de portafolio licenciado por separado.

Pregunta 91 ¿Se requiere analítica avanzada (dashboards ejecutivos, KPI en tiempo real, reportería self-service) más allá de los reportes nativos?

Respuesta: Se requiere capacidad de analítica avanzada con integración prediseñada a los componentes de gestión de servicios y de observabilidad, de modo que la configuración de los indicadores y tableros en tiempo real exigidos de forma transversal en los catorce procesos no dependa de plataformas de inteligencia de negocios de terceros. De emplearse una herramienta de terceros, su licenciamiento deberá estar comprendido en la oferta económica.

Pregunta 92 ¿Cuántas aplicaciones críticas se instrumentarán con APM y cuántas instancias de servidor de aplicación las soportan (JVM, IIS/.NET, PHP, Node.js, etc.)? Por otro lado, ¿cuál es el total de aplicaciones e instancias de DB a monitorear?, Cuántas Urls en total se van a monitorear? ¿Por favor especificar la cantidad usuarios administradores de la solución?

Respuesta: Se instrumentarán entre 100 y 110 aplicaciones críticas, soportadas por 60 instancias de servidor de aplicación en tecnologías Angular, .Net Core, Oracle, Asp.Net. Las instancias de bases de datos a monitorear ascienden a 567 y los monitores web a 30.

Pregunta 93 ¿Existen microservicios o contenedores (Kubernetes, Docker)? ¿Cuántos nodos/pods?

Respuesta: La institución indicará si existen microservicios o contenedores dentro del alcance y su cantidad en nodos o pods. El monitoreo de contenedores deberá estar comprendido en la licencia del servidor anfitrión, sin cargo por contenedor ni por pod.

Pregunta 94. Para RUM (experiencia de usuario real): ¿qué aplicaciones web se monitorearán y cuántas páginas vistas/mes generan?

Respuesta: El monitoreo de experiencia de usuario real comprenderá 10 aplicaciones, entre portales de cara al contribuyente y aplicaciones web internas, con un volumen estimado de 204,000,000 de páginas vistas

anual. Dicha capacidad deberá estar comprendida en el mismo esquema de licenciamiento de observabilidad.

Pregunta 95. ¿Cuántas aplicaciones móviles (iOS/Android) se monitorearán y cuál es su volumen de sesiones o usuarios activos mensuales?

Respuesta: Se instrumentarán 06 aplicaciones móviles para iOS y Android, con un volumen estimado de 350,000 sesiones mensuales.

Pregunta 96 ¿Se requiere monitoreo sintético (transacciones simuladas 24/7 de portales) además de RUM? ¿Cuántos flujos y desde qué ubicaciones?

Respuesta: Se requiere monitoreo sintético de disponibilidad y desempeño de los portales críticos, con un mínimo de 10,000 flujos transaccionales supervisados desde al menos tres (3) ubicaciones geográficas. Dicha capacidad deberá estar comprendida en el mismo licenciamiento de observabilidad, sin producto adicional.

Pregunta 97 ¿Cuántas instancias de bases de datos se monitorearán y de qué motores (Oracle, SQL Server u otros), incluyendo el ecosistema SAP HANA referido en el Producto III-B?

Respuesta: Se monitorearán entre 500 y 567 instancias de bases de datos, correspondientes a los motores relacionales corporativos y a la base de datos en memoria del ecosistema SAP. El monitoreo de bases de datos deberá formar parte de la consola centralizada prevista en el REO01.

Pregunta 98. Ecosistema SAP: ¿cuántas instancias de SAP HANA y cuántos servidores de aplicación SAP (y qué productos: S/4, ECC, BW) componen el entorno?

Respuesta: El ecosistema SAP comprende 02 instancias de base de datos SAP HANA y 19 servidores de aplicación. El alcance del monitoreo corresponde a disponibilidad, rendimiento y métricas clave de la base de datos, así como a la infraestructura subyacente que soporta el ecosistema, conforme a lo establecido en el Producto III, literal B. No se requiere monitoreo a nivel de transacción SAP.

Pregunta 99 ¿Cuántos servidores físicos/virtuales (Windows/Linux) se monitorearán a nivel de infraestructura (CPU, memoria, disco)?

Respuesta: Se monitorearán entre 900 y 992 servidores físicos y virtuales, con sistemas operativos Windows/Linux, a nivel de procesador, memoria, almacenamiento y servicios.

Pregunta 100 ¿Cuántos dispositivos de red (switches, routers, firewalls, balanceadores, controladora Wifi, Access points wifi) e interfaces se supervisarán vía SNMP? Es preciso incluir NCM (cuantos dispositivos) IPAM (cuantas IPs) SPM (cuantos puertos de switches en total), NetFlow (cuantas interfaces) Monitoreo de WAN con IPSLA (¿cuántas?) Monitoreo de storage (cuantos discos físicos en total suman los storage).

Respuesta: Las cantidades por tipo de dispositivo son las siguientes: dispositivos de red e interfaces por SNMP 238; dispositivos bajo gestión de configuraciones de red 5,850; puertos de switch 5,850; interfaces bajo análisis de flujos 8,000; y enlaces WAN bajo IP SLA 130. Todas estas capacidades deberán integrarse a la consola centralizada prevista en el REO01, bajo un esquema de licenciamiento unificado.

Pregunta 101 ¿Qué plataformas de virtualización y de nube pública utiliza la DGII y cuántos hosts o recursos deben monitorearse?

Respuesta: Las plataformas de virtualización en uso son VMware, con 68 anfitriones y 992 máquinas virtuales. Las suscripciones de nube pública dentro del alcance son Microsoft Azure, con 691 recursos a monitorear.

Pregunta 102 Los 'sistemas no web' a monitorear: ¿cuántos son (procesos batch, servicios Windows/Linux, colas, IoT, interfaces)?

Respuesta: Se monitorearán entre 300 y 600 elementos no web, comprendiendo procesos por lotes, servicios de sistema operativo, colas de mensajería e interfaces de integración.

Pregunta 103 ¿Qué retención de datos se requiere para métricas, trazas y logs (ej. 90 días, 1 año, 3 años)?

Respuesta: El período mínimo de retención requerido es de noventa (90) días en línea para logs, métricas, eventos y trazas, con posibilidad de extensión mediante archivado. La retención deberá estar comprendida en el licenciamiento ofertado; todo cargo variable por volumen de datos procesados, ingeridos o indexados deberá declararse y cuantificarse en la oferta económica.

Pregunta 104. Autenticación: ¿cuántos dominios de Active Directory / LDAP existen y qué proveedor de identidad institucional se utilizará para el inicio de sesión único mediante SAML 2.0 u OpenID Connect, conforme al REO03?

Respuesta: La institución cuenta con 04 dominios de directorio corporativo y utiliza LDAP como proveedor de identidad para el inicio de sesión único mediante SAML 2.0 y/u OpenID Connect. La integración con el directorio y el inicio de sesión único deberán estar comprendidos en el licenciamiento base, sin requerir edición superior ni componente adicional.

Pregunta 105. Integración y despliegue continuo: de las herramientas citadas en el RFGIA01 (Jenkins, GitHub Actions, Azure DevOps u otras), ¿cuáles utiliza la institución y cuántos pipelines se integrarán con Gestión de Cambios y Liberaciones?

Respuesta: Todas las herramientas mencionadas son utilizadas. Considerar un aproximado de 100 pipelines para integrar con gestión de cambio y liberaciones.

Pregunta 106. Descubrimiento de activos: de las fuentes citadas en el RFGAT01 (Microsoft SCCM, Jamf Pro, IBM BigFix, ILMT u otras), ¿cuáles utiliza la institución y deben integrarse a la solución?

Respuesta: Las fuentes de descubrimiento y herramientas de gestión de dispositivos e inventario en uso son Microsoft SCCM. La integración deberá realizarse conforme a lo establecido en el RFGAT01, sin desarrollos a la medida.

Pregunta 107. Canales omnicanal: ¿qué IVR/telefonía y qué canales (chat, correo, WhatsApp/mensajería) se integrarán al registro de tickets?

Respuesta: La plataforma de telefonía en uso es Cisco y los canales a integrar son Chat, Correo. El registro omnicanal deberá estar comprendido conforme a lo establecido en los RFGS02 y RFGMS03.

Pregunta 108 ¿Qué herramienta(s) ITSM utiliza hoy la DGII y qué volumen de datos se migrará (tickets históricos, base de conocimiento, Cls, ¿activos)?

Respuesta: La herramienta de gestión de servicios actualmente en uso es Portal de Servicios TI, HP Service Manager. El volumen a migrar comprende 1,392,000 tickets históricos, 15,000 artículos de base de conocimiento y 2,000 activos. La migración será total.

Pregunta 109. Cantidad de Cls actuales y como están estructurados?

Respuesta: Los elementos de configuración existentes ascienden a 1,500. La institución no cuenta con un modelo de datos o taxonomía de elementos de configuración previamente definida.

Pregunta 110. El licenciamiento por 3 años: ¿se estructura como suscripción anual renovable o pago único trienal? ¿Se contempla crecimiento de usuarios/monitores durante la vigencia?

Respuesta: El licenciamiento y los servicios se pagarán mediante un único desembolso correspondiente a los tres (3) años de vigencia. No se contempla crecimiento en la cantidad de licencias durante dicho período.

Pregunta 111 ¿Qué nivel de soporte se espera: 8x5 o 24x7, tiempos de respuesta por severidad, ¿en español?

Respuesta: Se requiere soporte con cobertura permanente en idioma español, con tiempos de respuesta comprometidos por nivel de severidad —severidad uno hasta una (1) hora, severidad dos hasta cuatro (4) horas y severidad tres hasta un (1) día laborable—, con escalamiento al fabricante y punto de contacto establecido en la República Dominicana.

Pregunta 112 Capacitación presencial en español: ¿cuántos participantes por perfil (administradores, técnicos, usuarios clave) y cuántas sesiones?

Respuesta: Favor referirse a las especificaciones técnicas, que establece la cantidad de agentes en 150.

Pregunta 113 Respecto del RTC02, que exige soportar como mínimo 150 agentes/analistas concurrentes y un número ilimitado de usuarios solicitantes: solicitamos precisar si el licenciamiento ofertado debe cubrir exclusivamente a los usuarios con permiso de inicio de sesión, y si deben declararse en la oferta económica los eventuales cargos asociados a usuarios aprobadores, usuarios finales, unidades de activo gestionadas o volumen mensual de tickets.

Respuesta: El licenciamiento deberá cubrir a los agentes/analistas con permiso de inicio de sesión. Los usuarios solicitantes son ilimitados y sin costo, conforme al RTC02. Todo cargo asociado a unidades de activo gestionadas deberá declararse y cuantificarse en la oferta económica a efectos de comparación.

Pregunta 114. El RTC01 y el REO01 admiten los modelos SaaS, On-Premise e Híbrido y exigen al oferente justificar el modelo recomendado. Solicitamos precisar si se valorará que la solución ofertada esté disponible en más de uno de dichos modelos con paridad funcional, de manera que la institución pueda cambiar de modelo durante la vigencia sin sustituir la plataforma, y qué evidencia documental debe presentarse al respecto.

Respuesta: Se valorará que la solución esté disponible en más de un modelo de despliegue con paridad funcional y ruta de migración soportada por el fabricante, acreditada mediante documentación técnica.

Pregunta 115. El Producto III-C requiere que las capacidades de observabilidad e ITSM operen conectadas, compartiendo datos, generando incidentes de forma automática y enriqueciendo la CMDB. Solicitamos precisar qué evidencia debe presentar el oferente cuando los componentes de la solución (ITSM, observabilidad, gestión de activos y CMDB) provengan de proveedores distintos, y cómo se evaluarán el alcance, el soporte y la responsabilidad sobre dichas integraciones.

Respuesta: El oferente deberá declarar el origen de cada componente de la solución y acreditar documentalmente que las integraciones entre ellos son provistas y soportadas por los respectivos fabricantes. Las integraciones que requieran conectores de terceros, middleware o desarrollos a la medida deberán identificarse, cuantificarse en la oferta económica y contar con un responsable único de soporte.

Pregunta 116. Los requerimientos RTBOT01 a RTBOT08 exigen un agente virtual con procesamiento de lenguaje natural integrado a la plataforma. Solicitamos precisar si dicho agente debe estar comprendido en el licenciamiento de la plataforma y si deben declararse en la oferta económica los cargos asociados a conversaciones, sesiones, volumen de interacciones o consumo de servicios de inteligencia artificial de terceros.

Respuesta: El agente virtual exigido en los RTBOT01 a RTBOT08 deberá estar comprendido en el licenciamiento de la plataforma. Todo cargo por conversación, sesión, volumen de interacciones o consumo de servicios de inteligencia artificial de terceros deberá declararse y cuantificarse en la oferta económica.

Pregunta 117. El REO01 exige una interfaz web unificada que permita visualizar el estado de toda la infraestructura monitoreada desde una consola centralizada. Solicitamos precisar si dicha consola debe cubrir la totalidad de las capacidades requeridas —APM, RUM, aplicaciones móviles, bases de datos, ecosistema SAP, servidores, red y gestión de logs— y, en caso de que alguna se provea mediante un producto independiente, qué evidencia de integración y qué esquema de soporte debe acreditarse.

Respuesta: La consola centralizada prevista en el REO01 deberá cubrir la totalidad de las capacidades requeridas. Toda capacidad provista mediante producto independiente deberá identificarse, acreditar integración documentada y contar con un responsable único de soporte. Los cargos variables por volumen de datos procesados o almacenados deberán declararse en la oferta económica.

Pregunta 118. El RFGATI01 requiere conectarse de forma nativa a fuentes de descubrimiento de activos como Microsoft SCCM y Jamf Pro, y admite la integración con otras herramientas de inventario mediante importación de datos o API documentada. Solicitamos precisar cuáles son las fuentes de descubrimiento y las herramientas de gestión de dispositivos en uso que deben integrarse, y si la aplicación móvil prevista para consulta y auditoría de activos debe estar comprendida en el licenciamiento.

Respuesta: Las fuentes de descubrimiento y herramientas de gestión de dispositivos de ITAM en uso incluyen una herramienta de gestión unificada de endpoints (UEM) para el descubrimiento, inventario y administración de dispositivos. La integración deberá realizarse conforme al RFGATI01, mediante capacidades nativas, conectores, importación de datos o API documentadas, sin desarrollos personalizados. La aplicación móvil para consulta y auditoría de activos deberá estar comprendida en el licenciamiento ofertado, sin costo adicional.

Pregunta 119. Los catorce (14) procesos del pliego exigen de forma transversal la configuración de indicadores de desempeño, KPI y dashboards en tiempo real. Solicitamos precisar si dichas capacidades deben resolverse dentro de la propia plataforma o si se admite el uso de herramientas

de inteligencia de negocios de terceros y, en este último caso, si su licenciamiento debe estar comprendido en la oferta económica.

Respuesta: Las capacidades de configuración de indicadores, KPI y tableros en tiempo real deberán resolverse dentro de la plataforma o mediante una herramienta de analítica con integración prediseñada. De emplearse una herramienta de inteligencia de negocios de terceros, su licenciamiento deberá estar comprendido en la oferta económica.

Pregunta 120 El RTC02 prevé un número ilimitado de usuarios solicitantes y el RFGS06 contempla aprobación escalonada con estructura jerárquica de autorizadores. Solicitamos precisar si los usuarios solicitantes y los aprobadores deben poder registrar solicitudes y autorizar cambios desde correo electrónico o aplicación móvil sin consumir licencias de agente/analista.

Respuesta: Los usuarios solicitantes son ilimitados y sin costo. Los aprobadores deberán poder autorizar solicitudes y cambios desde correo electrónico o aplicación móvil sin consumir licencias de agente/analista, conforme a los RTC02 y RFGS06.

Pregunta 121. El RPR04 exige que el oferente sea partner autorizado con nivel de certificación que le permita brindar soporte de segundo nivel, y el RCAP02 exige entrenamiento presencial en idioma español nativo. Solicitamos precisar si dichas capacidades —soporte de segundo nivel y capacitación presencial— deben prestarse desde territorio dominicano y qué evidencia debe presentarse para acreditarlo.

Respuesta: El soporte de segundo nivel y la capacitación presencial deberán prestarse desde territorio dominicano, acreditados mediante las certificaciones vigentes del personal propuesto y la carta de la fabricante prevista en los RPR01 y RPR04.

Pregunta 122. En virtud de la Ley 30-26 y del régimen de retención aplicable a pagos al exterior por concepto de licenciamiento de software, solicitamos precisar si la oferta económica debe presentarse incluyendo el efecto de dicha retención a cargo del oferente, o si la entidad contratante asumirá la retención sobre el valor facturado. Asimismo, solicitamos indicar si el contrato contemplará una cláusula de equilibrio económico aplicable ante modificaciones del régimen tributario durante los tres (3) años de vigencia.

Respuesta: La oferta económica se presentará neta y la entidad asumirá la retención aplicable a pagos al exterior; alternatively, se admitirá el ajuste correspondiente de forma expresa y uniforme para todos los oferentes. El contrato incorporará cláusula de equilibrio económico aplicable ante modificaciones del régimen tributario durante la vigencia.

Pregunta 123. Solicitamos indicar el número de sedes, administraciones locales y centros de servicio de la DGII a incorporar, así como el número de grupos de soporte o colas de atención a configurar en la plataforma.

Respuesta: La institución cuenta con 01 sede principal, 1 site alterno y 63 administraciones locales dentro del alcance, y se configurarán 10 grupos de soporte o colas de atención.

Pregunta 124 Solicitamos indicar el número aproximado de servicios que integrarán el Catálogo de Servicios y el número de flujos de aprobación distintos a parametrizar, a fin de dimensionar el esfuerzo de configuración del Producto III.

Respuesta: El catálogo comprenderá aproximadamente 45 servicios y 10 flujos de aprobación multinivel a parametrizar.

Pregunta 125. Solicitamos indicar el número estimado de acuerdos de nivel de servicio (SLA), acuerdos de nivel operacional (OLA) y contratos de soporte (UC) que se configurarán en la plataforma.

Respuesta: Para fines de dimensionamiento, se estima inicialmente la configuración de hasta 30 SLA, hasta 15 OLA y hasta 15 UC. Estas cantidades son referenciales y podrán ajustarse durante el levantamiento, diseño y parametrización de la plataforma, según el Catálogo de Servicios TIC, niveles de criticidad, prioridades, horarios de servicio, grupos de soporte y contratos vigentes con terceros. La solución deberá permitir crear, modificar y administrar estos acuerdos, incluyendo tiempos de respuesta y resolución, reglas de escalamiento, calendarios de servicio, asignación de grupos responsables, notificaciones y mecanismos de seguimiento y medición.

Pregunta 126. El criterio de evaluación 'Propuesta Técnica (No subsanable)' relaciona quince (15) procesos e incluye 'Gestión Financiera', proceso que no figura entre los catorce (14) procesos listados en el Alcance ni cuenta con requerimientos funcionales desarrollados en el pliego. Solicitamos aclarar si la Gestión Financiera forma parte del alcance contratado y, en caso afirmativo, publicar sus requerimientos funcionales.

Respuesta: El alcance de la contratación corresponde a los catorce (14) procesos relacionados en la sección Alcance. La mención a Gestión Financiera en los criterios de evaluación constituye un error material que se corrige mediante la presente circular; dicho proceso no forma parte del alcance ni será objeto de evaluación en la ficha técnica.

Pregunta 127. En el listado de procesos del Alcance la numeración literal salta del inciso (h) al inciso (j), omitiendo el inciso (i). Solicitamos confirmar que el alcance corresponde a catorce (14) procesos y que no existe un proceso adicional omitido involuntariamente.

Respuesta: Se confirma que el alcance corresponde a catorce (14) procesos y que la omisión del inciso (i) en la numeración literal constituye un error material sin efecto sobre el alcance contratado.

Pregunta 128. Los códigos RFGLIA01 a RFGLIA04 se utilizan simultáneamente para los requerimientos del proceso de Gestión de Liberación e Implementación y para los del proceso de Gestión de Configuraciones (CMDB). De igual forma, el código RFGP01 se emplea tanto en Gestión de Problemas como en los Requerimientos de Seguridad de la Información. Considerando que la ficha técnica es no subsanable y debe referenciarse requerimiento por requerimiento, solicitamos la publicación de una versión con codificación única.

Respuesta: Se publica mediante enmienda una versión de las Especificaciones Técnicas con codificación única por requerimiento, y se otorga prórroga de la fecha de apertura a fin de que los oferentes ajusten su ficha técnica a la codificación corregida.

Pregunta 129. El código RFGS03 aparece asignado a dos requerimientos distintos dentro del proceso de Gestión de Solicitudes. Solicitamos confirmar la codificación correcta a efectos de la ficha técnica.

Respuesta: La codificación se corrige mediante la enmienda referida en la respuesta anterior.

Pregunta 130. El pliego requiere un agente virtual con capacidades de procesamiento de lenguaje natural (RTBOT01 a RTBOT08) que operará sobre consultas y registros de los usuarios de la institución. Solicitamos precisar qué información debe declarar el oferente respecto al tratamiento de los datos procesados por dicho agente: en particular, si el procesamiento de lenguaje natural se ejecuta dentro de la propia plataforma o mediante servicios de inteligencia artificial de terceros y, en este último caso, qué antecedentes sobre ubicación, retención y uso de dichos datos deben acompañar la oferta técnica.

Respuesta: El oferente deberá declarar el mecanismo mediante el cual se ejecuta el procesamiento de lenguaje natural del agente virtual, precisando si ocurre dentro de la propia plataforma o mediante servicios de inteligencia artificial de terceros. En este último caso deberá indicar la ubicación de procesamiento, la retención y el uso de los datos institucionales tratados, así como los cargos asociados.

JP

Pregunta 131. Considerando la vigencia de tres (3) años y a fin de asegurar la comparabilidad de las ofertas económicas, solicitamos precisar si la oferta debe reflejar un costo total cerrado para la totalidad del periodo, o si se admiten componentes de costo variable sujetos a consumo, tales como volumen de datos de telemetría procesados o almacenados, transacciones de automatización u orquestación, interacciones del asistente virtual, unidades de activo gestionadas o volumen mensual de tickets. En caso de admitirse dichos componentes, solicitamos indicar bajo qué supuestos de consumo se compararán las ofertas.

OM

4

Respuesta: La oferta económica deberá reflejar un costo total cerrado por los tres (3) años de vigencia. Todo componente de costo variable sujeto a consumo —volumen de datos de telemetría procesados o almacenados, transacciones de automatización u orquestación, interacciones del asistente virtual, unidades de activo gestionadas o volumen mensual de tickets— deberá declararse y cuantificarse para efectos de comparación entre ofertas.

Pregunta 132. El RPR03 establece que la propuesta y los documentos a intercambiar deben estar en idioma español, mientras que el REO02 admite alternativamente una interfaz que no represente barrera idiomática para los operadores. Solicitamos precisar el alcance del requisito de idioma respecto de los componentes de la solución: si aplica a las interfaces de administración, al portal de autoservicio y a la consola de observabilidad, y si se considerará cumplido mediante traducción automática del navegador o de terceros.

Respuesta: El requisito de idioma español aplica a las interfaces de administración, al portal de autoservicio y a la consola de observabilidad. No se considerará cumplido mediante traducción automática del navegador o de terceros. La documentación técnica original del fabricante podrá presentarse en su idioma original, conforme al RCAP03.

Pregunta 133. El REO03 requiere aplicación móvil para iOS y Android que permita la visualización de alertas y métricas críticas. Solicitamos precisar si dicha aplicación debe estar comprendida dentro del licenciamiento ofertado o si se admite que su acceso se licencie de forma independiente, y si debe estar disponible para la totalidad de los perfiles de usuario previstos (técnicos, aprobadores y usuarios finales) o únicamente para perfiles determinados.

Respuesta: La aplicación móvil exigida en el REO03 deberá estar comprendida en el licenciamiento ofertado, sin costo adicional, y disponible para la totalidad de los perfiles de usuario previstos.

Pregunta 134. Nuestra consulta No. 20 solicita precisar los volúmenes asociados a gestión de configuraciones de red (NCM), direccionamiento IP (IPAM), gestión de puertos de switch (SPM), análisis de flujos de tráfico (NetFlow) y monitoreo de enlaces WAN mediante IP SLA. Solicitamos adicionalmente aclarar si dichas capacidades forman parte del alcance contratado y, en caso afirmativo, si deben integrarse a la consola centralizada prevista en el REO01 o si se admite que sean provistas mediante herramientas independientes, indicando en tal caso cómo se evaluará la integración entre ellas.

Respuesta: Las capacidades de gestión de configuraciones de red, gestión de direccionamiento IP, gestión de puertos de switch, análisis de flujos de tráfico y monitoreo de enlaces WAN mediante IP SLA forman parte del alcance contratado y deberán integrarse a la consola centralizada prevista en el REO01, bajo un esquema de licenciamiento unificado.

JP

Pregunta 135. Solicitamos precisar si el alcance contempla ambientes no productivos (pruebas, QA o sandbox) además del ambiente de producción y, en caso afirmativo, si su licenciamiento debe estar comprendido en la oferta económica o se cotiza como línea independiente.

OM

Respuesta: Se requiere al menos un ambiente no productivo con paridad funcional, comprendido dentro de la oferta económica y sin costo adicional de licenciamiento.

JA

Pregunta 136. Para los componentes que se presten bajo modelo SaaS, solicitamos precisar qué información sobre la infraestructura de prestación debe declarar el oferente en su propuesta técnica, en particular respecto de la ubicación de residencia de los datos y de si dicha infraestructura es operada directamente por el fabricante de la solución o contratada a un proveedor de infraestructura de terceros.

Respuesta: El oferente deberá declarar en su propuesta técnica la ubicación de residencia de los datos y si la infraestructura de prestación es operada directamente por el fabricante de la solución o contratada a un proveedor de infraestructura de terceros, acompañando la evidencia documental correspondiente.

Pregunta 137. Página 19: sobre la sección 17.3 Metodología y criterios de evaluación para la documentación financiera. Nuestro índice de Endeudamiento del año 2024 no cumple con su criterio, esto fue subsanado en el año 2025, sin embargo, el promedio simple de los dos años queda sin cumplir. ¿Podemos participar en este proceso sin cumplir con este indicador en el año 2024? ¿Este indicador solo forma parte de su matriz integral de puntuación o es un requisito absoluto?

Respuesta: Los indicadores financieros establecidos en el numeral 17.3 constituyen requisito de admisibilidad y se evalúan bajo modalidad cumple/no cumple. El oferente deberá acreditar su cumplimiento en cada uno de los ejercicios evaluados, sin que la subsanación posterior de un ejercicio sustituya el cumplimiento del anterior.

Pregunta 138 No hemos encontrado ninguna solicitud de realizar una demostración funcional de la solución ofertada, lo cual consideramos de sumo valor para la DGII. ¿Consideran incluir una demostración de la solución dentro de esta licitación?

Respuesta: No se contempla una demostración funcional como parte de la evaluación técnica. De contemplarse, su alcance, momento del cronograma y ponderación se comunicarán a todos los oferentes mediante enmienda.

Pregunta 139. Página 36: solicitan un ITIL MASTER – ITSM Advanced Implementer Expert como líder funcional del proyecto. ¿Puede tener otro rol distinto en el proyecto?

Respuesta: El profesional que acredite la certificación exigida en el RPC04 deberá desempeñar la función de líder funcional del proyecto, por ser la figura responsable del diseño y la validación de los procesos objeto de la contratación. Podrá asumir funciones adicionales, siempre que dicha responsabilidad recaiga sobre él.

Pregunta 140. Página 10 sobre "Requerimientos al Personal Clave": solicitan certificación COBIT 5 en adelante. ¿Qué rol es requerido con esta certificación?

Respuesta: La certificación en COBIT 5 o superior exigida en el RPC01 no corresponde a un rol específico. Conforme al propio texto del requerimiento, las certificaciones en ITIL y en COBIT pueden acreditarse de manera individual o distribuida entre los miembros del equipo propuesto, bastando que al menos un integrante acredite cada una. Se admiten COBIT 5 y sus versiones posteriores, incluida COBIT 2019 en sus modalidades Foundation y Design & Implementation; los certificados emitidos bajo COBIT 5 mantienen validez por no estar sujetos a período de vigencia definido.

JP

OM

Pregunta 141 ¿Cuál es el inventario aproximado de elementos que serán incorporados al alcance de la solución de observabilidad (servidores físicos, máquinas virtuales, equipos de red, aplicaciones, bases de datos, contenedores, entre otros)?

Respuesta: El inventario dentro del alcance de observabilidad comprende 992 servidores físicos y virtuales, 360 dispositivos de red, 110 aplicaciones, bases de datos y 1,608 contenedores.

Pregunta 142 ¿Cuál es el volumen estimado de telemetría que deberá procesarse (logs, métricas, eventos y trazas)?

Respuesta: El volumen estimado de telemetría es de 1,000,000 por día. La retención deberá estar comprendida en el licenciamiento ofertado; todo cargo variable por volumen procesado, ingerido o indexado deberá declararse y cuantificarse en la oferta económica.

Pregunta 143 ¿Cuál es el período de retención requerido para la información de observabilidad (logs, métricas, eventos y trazas)?

Respuesta: El período mínimo de retención requerido es de noventa (90) días en línea para logs, métricas, eventos y trazas, con posibilidad de extensión mediante archivado. La retención deberá estar comprendida en el licenciamiento ofertado; todo cargo variable por volumen de datos procesados, ingeridos o indexados deberá declararse y cuantificarse en la oferta económica.

Pregunta 144. ¿Qué tecnologías forman parte del alcance del monitoreo (sistemas operativos, bases de datos, middleware, plataformas de virtualización, contenedores, Kubernetes/OpenShift, entre otras)?

Respuesta: El alcance comprende 992 servidores con sistemas operativos Windows/Linux; 567 instancias de bases de datos de los motores Oracle y SQL Server; middleware y servidores de aplicaciones, 01 plataforma de virtualización en VMware con 68 anfitriones y 992 máquinas virtuales; y 1,608 nodos de contenedores. El monitoreo de contenedores deberá estar comprendido en la licencia del anfitrión, sin cargo por contenedor ni por pod.

Pregunta 145 ¿Qué tecnologías de aplicaciones deberán ser monitoreadas mediante capacidades de APM (Java, .NET, Node.js, Python, PHP, entre otras)?

Respuesta: Las tecnologías monitoreadas son: Asp.net, Oracle Forms, .Net Core, React, Visual Basic.

Pregunta 146 ¿Existen cargas de trabajo en nubes públicas (AWS, Azure, Oracle Cloud Infrastructure - OCI o Google Cloud Platform - GCP) que deban incluirse dentro del alcance?

Respuesta: El alcance comprende las suscripciones de nube pública en Microsoft Azure, con aproximadamente 691 recursos a monitorear. El monitoreo de dichos recursos deberá estar comprendido en el mismo esquema de licenciamiento y visualizarse en la consola centralizada prevista en el REO01.

Pregunta 147 ¿Qué integraciones son requeridas con los sistemas existentes (Active Directory, LDAP, correo electrónico, SIEM, CMDB, herramientas ITSM, entre otros)?

Respuesta: Los sistemas a integrar son SIEM, Cisco. La integración con el directorio corporativo y el inicio de sesión único deberán estar comprendidos en el licenciamiento base, sin requerir edición superior ni componente adicional. Las integraciones con herramientas de terceros deberán acreditarse documentalmente y contar con responsable único de soporte.

Pregunta 148 ¿Qué canales de notificación se esperan para el envío de alertas (correo electrónico, Microsoft Teams, Webhooks, SMS u otros)?

Respuesta: Los canales de notificación requeridos son por el correo electrónico. En caso de requerirse notificación por mensajería de texto, la institución indicará si dispone del componente de envío correspondiente o si este deberá ser provisto por el oferente.

Pregunta 149 Las especificaciones técnicas mencionan capacidades de inteligencia artificial para correlación de eventos, detección de anomalías y análisis avanzado. ¿Existe algún conjunto específico de funcionalidades de IA que sea considerado obligatorio para la evaluación técnica?

Respuesta: Las funcionalidades de inteligencia artificial objeto de evaluación son las establecidas en el presente pliego: correlación y deduplicación de eventos, detección temprana de anomalías y clasificación y sugerencia automática en la gestión de tickets. El oferente deberá declarar si dichas capacidades se ejecutan dentro de la propia plataforma o mediante servicios de inteligencia artificial de terceros, indicando en este último caso la ubicación de procesamiento y los cargos asociados por conversación, sesión o consumo.

Pregunta 150 ¿Se espera que la solución proporcione monitoreo únicamente a nivel de infraestructura o también visibilidad y monitoreo de servicios y aplicaciones de negocio?

Respuesta: El alcance comprende ambos niveles: monitoreo de infraestructura y monitoreo de aplicaciones y transacciones de negocio, incluyendo experiencia de usuario real. La solución deberá permitir agrupar componentes de infraestructura y de aplicación en servicios de negocio, con reflejo en la CMDB, habilitando el análisis de impacto de un incidente sobre el servicio afectado.

Pregunta 151. Página 5 sobre el "suministro de licencias": ¿Cantidad de usuarios administradores de la herramienta o a quienes haya que garantizarles el uso de una licencia en todo momento?

Respuesta: De acuerdo con el pliego, renglón RTC02: la solución deberá soportar como mínimo ciento cincuenta (150) agentes/analistas concurrentes y un número ilimitado de usuarios solicitantes. Considerar 15 usuarios como administradores de la herramienta.

Pregunta 152 ¿Personalizaciones avanzadas de las plantillas del portal a qué se refiere? ¿Al diseño en base a línea de colores y logos institucionales?

Respuesta: Conforme establece la ficha técnica: asistir en la implementación de personalizaciones avanzadas de las plantillas del portal para adecuarlo a la línea gráfica institucional e incluir funcionalidades definidas en los procesos.

Pregunta 153. Por favor, indicar el número estimado (o alcance inicial) de servicios /solicitudes del catálogo que se estarán exponiendo a los usuarios finales en el Portal de Autoservicio.

Respuesta: El catálogo comprenderá aproximadamente 50 servicios y 30 flujos de aprobación distintos. El número de servicios y de plantillas del catálogo no deberá incidir en el licenciamiento ofertado.

Pregunta 154. Por favor indicar las herramientas de terceros con las cuales se desea integrar e indicar los métodos de integración disponibles para esas herramientas.

Respuesta: Herramientas: plataformas Cisco, Dell, SAP, SolarWinds y Grafana.

Pregunta 155. Página 11 sobre Requerimientos técnicos de la Plataforma: ¿Número de empleados de la institución que se estiman que accederán al portal de autoservicio?

Respuesta: De acuerdo con el pliego, renglón RTC02: la solución deberá soportar como mínimo ciento cincuenta (150) agentes/analistas concurrentes y un número ilimitado de usuarios solicitantes.

Pregunta 156. ¿Disponen de algún proveedor de Modelos de Lenguaje (LLM) contratado o desplegado en la organización? De ser afirmativa su respuesta, por favor indicar cuál.

Respuesta: La institución no dispone de un proveedor de modelos de lenguaje (LLM) contratado. Las capacidades de inteligencia artificial exigidas en los RTBOT01 a RTBOT08 deberán estar comprendidas en el licenciamiento de la plataforma, sin requerir la contratación de servicios de inteligencia artificial de terceros ni generar cargos por conversación, sesión o consumo.

Pregunta 157. Página 39 en esa página es el único lugar donde se menciona, Gestión Financiera; confirmar que no está dentro de lo requerido.

Respuesta: El alcance de la contratación corresponde a los catorce (14) procesos relacionados en la sección Alcance. La mención a Gestión Financiera en los criterios de evaluación constituye un error material que se corrige mediante la presente circular; dicho proceso no forma parte del alcance ni será objeto de evaluación en la ficha técnica.

Pregunta 158. Entendemos que para el caso de ofertas presentadas en soporte electrónico, NO es requerido la firma y foliatura de todas las páginas. Confirmar que nuestro entendimiento es correcto?

Respuesta: Es correcto, pero si deben estar firmadas y selladas.

Pregunta 159. Es posible que se permita aportar documentación en forma simple es decir sin legalizaciones, por los plazos que se tienen para la fecha de presentación de oferta y que la compañía resulte adjudicada, se comprometa a entregar la documentación debidamente legalizada?

Respuesta: No, si el pliego requeriré documentación legalizada la misma debe presentarse de esa forma.

Pregunta 160. Es posible que se permita aportar traducciones en forma simple es decir sin legalizaciones, por los plazos que se tienen para la fecha de presentación de oferta y que la compañía resulte adjudicada, se comprometa a entregar la documentación debidamente traducida y legalizada?

Respuesta: No, si el pliego requeriré traducciones legalizada la misma debe presentarse de esa forma.

Pregunta 161. Agradecemos nos puedan confirmar que para el caso sociedades extranjeras debidamente registradas en República Dominicana pero que por no tratarse de sociedades anónimas bajo la ley local, no les aplica el numeral 12 y que en su defecto, es posible que pueda aportar documentos homólogos de su país origen? Confirmar.

Respuesta: Siempre y cuando los mismos estén debidamente traducidos legalmente como le exige el pliego.

Pregunta 162. Entendemos que la descripción indicada en el numeral 14, párrafo final sobre Los Consorcios, corresponde explícitamente a las obligaciones jurídicas y financieras de cada entidad y que debe incluirse en el acuerdo?

Respuesta: El artículo 61 del Decreto número 52-26, establece las reglas para participar en un proceso de contratación pública, y se indica en sus numerales, entre otras cosas, que las personas (físicas o jurídicas) deben estar inscrita en el Registro de Proveedores del Estado (RPE), el acuerdo debe formalizarse e incluir el objeto, las obligaciones de las partes, designar un representante. De igual manera, recomendamos ver lo que establecen los artículos 5 numeral 9, 35 de la Ley número 47-25, y 60 del Decreto número 52-26.

Pregunta 163. Entendemos que en el caso que el OFERENTE sea un consorcio constituido por dos o más compañías, este requisito podrá ser cumplido por 1 de las compañías? Confirmar

Respuesta: Así es. Uno de los consorciados debe cumplir con el requisito y por lo regular es la consorciada dominicana.

Pregunta 164. Entendemos en aquellos casos que el OFERENTE sea un consorcio constituido por dos o más compañías, estos requisitos descritos en los numerales 1, 2 y 3 del acápite c) Credenciales, puede ser aportados por cualquiera de sus miembros?

Respuesta: No, deben ser aportados por todas las empresas citadas en el acuerdo de consorciados.

Pregunta 165. Agradecemos nos confirmen que en caso de que el OFERENTE forme parte de un grupo económico, serán válidas las experiencias aportadas de compañías que forman parte del mismo grupo empresarial?

Respuesta: No pueden considerarse válidas porque carecería de objetividad, razón por la cual las documentaciones requeridas en el pliego deben ser emitidas por un tercero.

Pregunta 166. En atención a lo expuesto, respetuosamente solicitamos al Comité de Compras y Contrataciones que evalúe la posibilidad de modificar la base de cálculo de las penalidades establecidas en los literales a) al i) del Párrafo II del numeral 16, de manera que: i) La penalidad se calcule sobre el valor del hito, entregable o componente específico incumplido, y no sobre el monto total del contrato; o, alternativamente, y ii) Se establezca un tope máximo de penalidad por cada obligación individual, de forma que la sanción acumulada por el incumplimiento de un entregable específico no pueda exceder un porcentaje razonable del valor de dicho entregable.

Respuesta: Se debe mantener sin variación, porque si bien las penalidades versan sobre un porcentaje del monto total del contrato, las mismas no pueden exceder del 20% del contrato [ver borrador de contrato cargado en el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP)]

Pregunta 167. Confirmar si existe un modelo o formato de garantía de oferta?

Respuesta: Cada entidad bancaria y/o aseguradora cuenta con su formato establecido para la emisión de garantía de seriedad de la oferta.

Pregunta 168. Entendemos que este aspecto de lugar de prestación de servicio podrá revisarse, en virtud de la oferta presentada por el OFERENTE, es decir que pueda ser admisible que la persona de servicio sea desde las instalaciones del oferente con visitas puntuales a las instalaciones del cliente? Confirmar si nuestro entendimiento es correcto

Respuesta: Se aclara que la prestación del servicio se desarrollará bajo un esquema mixto: las actividades de levantamiento, migración de datos, integración con los sistemas institucionales, pruebas de aceptación y puesta en producción deberán ejecutarse de forma presencial en la Sede Central de la DGII. Una vez estabilizada la operación, las actividades de soporte continuo y mantenimiento evolutivo podrán prestarse de forma remota desde las instalaciones del OFERENTE, sujeto a los niveles de servicio (SLA) establecidos en el contrato y a los mecanismos de acceso remoto seguro que apruebe la DGII.

Pregunta 169. Entendemos que este PLAZO de entrega podrá revisarse, en virtud de la oferta presentada por el OFERENTE? Confirmar si nuestro entendimiento es correcto

Respuesta: El plazo de diez (10) días hábiles establecido en el Artículo 3 del Anexo-Borrador de Contrato es una condición del pliego aplicable por igual a todos los oferentes, por lo que no admite modificación individual a favor de un oferente en particular. La DGII podrá evaluar ampliar dicho plazo con carácter general para todos los participantes, en cuyo caso será formalizado mediante enmienda al pliego.

Pregunta 170. El pliego establece que «la entrega total de los bienes no debe exceder a dos meses (2), a partir de la suscripción del contrato». No obstante, el alcance contratado comprende cinco (5) productos que incluyen levantamiento, diseño de arquitectura, implementación y puesta en marcha de catorce (14) procesos ITSM, despliegue de capacidades de observabilidad (APM, RUM, DB, móvil y SAP), migración de datos, integraciones, documentación de cierre y ejecución del plan de capacitaciones. Solicitamos respetuosamente confirmar que el plazo de dos (2) meses aplica exclusivamente al suministro y entrega del licenciamiento, y que los servicios profesionales de implementación se regirán por el cronograma de trabajo aprobado por la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

Respuesta: El plazo de dos (2) meses aplica exclusivamente a la entrega y activación de los bienes, entendidos como el licenciamiento. La implementación de los catorce (14) procesos ITSM, el despliegue de

las capacidades de observabilidad, la migración de datos, las integraciones y la ejecución del plan de capacitaciones se sujetan al cronograma de trabajo aprobado por la GTIC, dentro del plazo contractual total de treinta y seis (36) meses.

Pregunta 171. Solicitamos respetuosamente que se informe: (i) cantidad de hosts o servidores físicos y virtuales, y de nodos de contenedores; (ii) cantidad de aplicaciones a instrumentar con APM y su tecnología base; (iii) volumen diario estimado de logs en GB y periodo de retención requerido; (iv) cantidad de aplicaciones web y móviles sujetas a monitoreo de experiencia de usuario (RUM); (v) cantidad de bases de datos por motor y versión; y (vi) cantidad de instancias del ecosistema SAP.

Respuesta: La institución cuenta con (i) 992 servidores físicos y virtuales y 1,608 nodos de contenedores. (ii) 110 aplicaciones críticas instrumentadas con APM, construidas en Asp.net, Oracle Forms, .Net Core, React y Visual Basic. (iii) volumen estimado de telemetría de 1,000,000 por día (la unidad reportada no se especifica en GB); retención mínima de 90 días en línea, con posibilidad de extensión mediante archivado. (iv) 10 aplicaciones web y 06 aplicaciones móviles bajo RUM. (v) 567 instancias de bases de datos, motores Oracle y SQL Server (la versión específica no consta en ninguna fuente). (vi) 02 instancias de SAP HANA y 19 servidores de aplicación.

JP

OM

Pregunta 172. El requerimiento RPR01 exige una carta oficial del fabricante de la solución propuesta, con fecha de emisión dentro de los treinta (30) días previos a la apertura de la oferta, que certifique la autorización del oferente para comercializar, implementar y dar soporte a la solución en República Dominicana. Los fabricantes globales de plataformas de esta naturaleza habitualmente centralizan la emisión de este tipo de cartas de autorización de canal en su casa matriz o en la dirección regional para Latinoamérica, y no en una entidad local. Solicitamos confirmar que será válida una certificación o carta de autorización emitida directamente por la casa matriz o por la dirección regional del fabricante, siempre que identifique expresamente al oferente como partner autorizado para operar en República Dominicana, sin que se exija adicionalmente que el documento sea emitido por una filial o representación local del fabricante.

Ja

Respuesta: Se admitirá como válida la carta o certificación requerida en el RPR01 cuando sea emitida directamente por la casa matriz, dirección regional o entidad competente del fabricante, siempre que identifique expresamente al oferente como partner autorizado para comercializar, implementar y brindar soporte a la solución en la República Dominicana. Cuando dicha autorización esté emitida a favor de un grupo empresarial o casa matriz distinta al oferente, este deberá acreditar formalmente su vínculo societario y presentar respaldo expreso y por escrito que lo faculte para ofertar, implementar y brindar soporte de segundo nivel bajo dicha certificación para el presente proceso. No se exigirá que la carta sea emitida por una filial o representación local del fabricante, siempre que se encuentre debidamente acreditada la cadena de representación correspondiente.

Pregunta 173. Solicitamos respetuosamente confirmar que se admitirá como válida la certificación de partner autorizado emitida a favor del grupo empresarial o casa matriz al que pertenece el oferente, siempre que este último acredite formalmente su vinculación societaria con dicho grupo y cuente con el respaldo expreso y por escrito de este para ofertar, implementar y dar soporte de segundo nivel bajo dicha certificación en el marco del presente contrato.

Respuesta: Se sugiere admitir la certificación de partner emitida a favor del grupo empresarial o casa matriz, siempre que el oferente acredite formalmente su vínculo societario y cuente con respaldo expreso y por escrito de dicho grupo para ofertar, implementar y dar soporte de segundo nivel bajo esa certificación en este contrato específico.

Pregunta 174. Solicitamos que la DGII informe la cantidad de servicios vigentes en el catálogo actual y la cantidad estimada de elementos de configuración (CIs) a poblar en la CMDB durante la implementación inicial, a fin de dimensionar el esfuerzo de descubrimiento (Discovery) y de carga inicial de datos.

Respuesta: Los elementos de configuración existentes ascienden a 1,500 (estimado entre 990 y 1,500 según otra respuesta); la institución no cuenta con un modelo de datos o taxonomía de CIs previamente definida. No se encontró en el consolidado la cantidad de servicios vigentes en el catálogo actual (solo se documentó el catálogo futuro propuesto, de aproximadamente 45-50 servicios).

Pregunta 175. El pliego exige capacidades omnicanal (personal de TI, formularios estándar y personalizados, correo electrónico, portal de autoservicio, chat, dispositivo móvil, telefonía y agente virtual), sin informar el volumen actual por canal. Solicitamos que la DGII informe la distribución porcentual o absoluta del volumen de incidentes y solicitudes por canal de ingreso durante los últimos doce (12) meses, y cuál es el canal predominante en la operación actual.

Respuesta: Actualmente los canales son correo electrónico y línea Telefónica de asistencias, este proceso se desarrolla en conjunto con el proveedor adjudicado en la fase de levantamiento.

Pregunta 176. El requerimiento RPC03 exige al menos dos (2) profesionales certificados por el fabricante de la solución ofertada. Solicitamos confirmar si dichos profesionales pueden pertenecer al equipo regional o global del oferente o de una empresa de su grupo, y si se exige su presencia física permanente en la República Dominicana durante la ejecución del proyecto.

Respuesta: Se sugiere admitir que los profesionales certificados del RPC03 pertenezcan al equipo regional o global del oferente o de una empresa de su mismo grupo, sin exigir presencia física permanente en República Dominicana durante toda la ejecución, siempre que se garantice su disponibilidad conforme a los niveles de servicio pactados.

Pregunta 177. El requerimiento RTC02 establece que la solución deberá soportar como mínimo ciento cincuenta (150) agentes/analistas concurrentes y un número ilimitado de usuarios solicitantes. Sin embargo, esta cifra constituye un techo de capacidad técnica de la plataforma y no necesariamente refleja la dotación real de personal que operará la herramienta. Solicitamos respetuosamente que la DGII informe la cantidad actual o proyectada de agentes/analistas que utilizarán la plataforma, desagregada por rol o nivel de atención (por ejemplo: administradores de la plataforma, agentes de primer nivel, especialistas de segundo nivel, supervisores y personal de observabilidad).

Respuesta: De acuerdo con el pliego, renglón RTC02: la solución deberá soportar como mínimo ciento cincuenta (150) agentes/analistas concurrentes y un número ilimitado de usuarios solicitantes. Considerar 15 usuarios como administradores de la herramienta.

Pregunta 178. El requerimiento RPR02 solicita cartas de referencia de al menos dos (2) clientes, mientras que la sección de Credenciales del pliego exige un mínimo de tres (3) cartas de satisfacción correspondientes a los proyectos del resumen de experiencia. Solicitamos unificar el requisito y precisar si se trata de documentos distintos o si una misma carta puede satisfacer ambos requerimientos, así como el contenido mínimo exigido para cada uno.

Respuesta: RPR02 exige cartas de referencia de al menos dos (2) clientes con contenido mínimo específico, mientras que la sección de Credenciales del numeral 14 exige tres (3) cartas de satisfacción vinculadas a

los proyectos del resumen de experiencia. Una misma carta podría satisfacer ambos requisitos únicamente si cumple el contenido mínimo exigido por cada uno.

Pregunta 179. Agradecemos suministrar o confirmar el volumen mensual de tickets discriminado por tipo de caso: incidente, requerimiento, cambio, problema. Por favor indicar cuál es el volumen histórico mensual por categoría: incidentes, requerimientos, cambios, PQRSFD?

Respuesta: El volumen mensual estimado es de 3,700 a 4,800 tickets, comprendiendo incidentes, solicitudes e interacciones de la mesa de servicio. No se encontró en el consolidado el desglose por tipo de caso (incidente/requerimiento/cambio/PQRSFD) solicitado.

Pregunta 180. Agradecemos suministrar o confirmar el volumen mensual de tickets discriminado por: grupo resolutor, tercero responsable, prioridad y categoría de servicio, con el fin de dimensionar licenciamiento, flujos, automatizaciones, capacidad operativa y tableros de seguimiento.

Respuesta: El volumen mensual estimado es de 3,700 a 4,800 tickets, comprendiendo incidentes, solicitudes e interacciones de la mesa de servicio. No se encontró en el consolidado el desglose por tipo de caso (incidente/requerimiento/cambio/PQRSFD) solicitado.

Pregunta 181. Agradecemos suministrar o confirmar ¿Cuál es el porcentaje de incidentes atendidos fuera del horario laboral?

Respuesta: Se determinará durante la fase de transición con el proveedor adjudicado, en función del esquema de soporte 8x5 o 24x7 finalmente acordado.

Pregunta 182. Agradecemos confirmar si ¿La etapa de transición y migración hace parte del tiempo contractual o corresponde a una fase independiente previa al inicio de la operación? Ejemplo: tiempo de contrato 36 meses con 3 meses de transición y 33 meses de operación)? Por favor aclarar.

Respuesta: Se aclara que la etapa de transición, migración, implementación y puesta en operación forma parte integral del plazo contractual total de treinta y seis (36) meses y no constituye un período adicional o previo a dicho plazo. Dentro de este período, la entrega y activación del licenciamiento deberá realizarse en un plazo no mayor de dos (2) meses a partir de la suscripción del contrato, conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones. La implementación, configuración, transición/migración y puesta en producción de los catorce (14) procesos, así como de las capacidades de observabilidad contempladas en el alcance, se realizará de manera progresiva e incremental, conforme al plan de entrega por paquetes establecido en el Producto I y a los cronogramas de trabajo presentados por el proveedor y aprobados por la institución contratante. En consecuencia, no se establece una fase independiente de transición o migración que deba agotarse antes del inicio de la operación, sino que estas actividades se desarrollarán dentro de los treinta y seis (36) meses contractuales y de acuerdo con los hitos, entregables y fechas definidas en el cronograma aprobado.

Pregunta 183. Solicitamos establecer un plazo máximo para la revisión y aceptación de los entregables, incluyendo aceptación tácita en caso de no recibir observaciones dentro de dicho plazo, con el fin de evitar retrasos en los pagos por causas no imputables al proveedor.

Respuesta: Se aclara que la revisión y aceptación de los entregables se realizará conforme a los criterios de aceptación, hitos y condiciones establecidos en el Pliego de Condiciones, sus anexos y el cronograma

de trabajo aprobado. La institución contratante procurará realizar la revisión de cada entregable dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de su recepción formal y completa. En caso de identificarse observaciones, estas serán comunicadas al proveedor para su corrección y posterior sometimiento a validación. El vencimiento de dicho plazo sin observaciones no implicará aceptación tácita o automática del entregable, siendo necesaria la validación y aceptación correspondiente por parte de la institución contratante, conforme a los mecanismos establecidos contractualmente. Los plazos asociados a facturación y pago se computarán a partir de la aceptación formal del entregable correspondiente y del cumplimiento de los demás requisitos establecidos en el contrato y la normativa aplicable.

Pregunta 184. Solicitamos respetuosamente eliminar la penalidad por pérdida de exclusividad del fabricante, dado que esta condición depende de las políticas comerciales y de distribución definidas directamente por el fabricante y no puede ser garantizada ni controlada por el oferente.

Respuesta: Se mantiene la obligación de notificación establecida en el Artículo 11, párrafo, del Anexo-Borrador de Contrato. Se precisa que la penalidad prevista en el literal correspondiente del Párrafo II del numeral 16 procede exclusivamente ante el incumplimiento del deber de notificación oportuna, y no por la pérdida de la condición de distribuidor/proveedor exclusivo en sí misma. Esta precisión se incorporará mediante enmienda al Artículo 36, Párrafo II, del Anexo-Borrador de Contrato.

Pregunta 185. Entendemos que existe algunas cláusulas que podremos revisar y de común acuerdo establecer algunos ajustes, en este caso quisiéramos conocer si es posible establecer una limitación de la responsabilidad del PROVEEDOR de los daños y perjuicios que pueda causar, en el sentido de establecer un tope máximo de responsabilidad y excluir también aquellos daños indirectos.

Respuesta: Eso solo puede realizarse en caso de que resulte adjudicatario del proceso, es decir, en la fase de la elaboración del contrato definitivo.

Pregunta 186. Solicitamos al Comité de Compras y Contrataciones que evalúe la posibilidad de modificar la base de cálculo de las penalidades establecidas en los literales a) al i) del Párrafo II del numeral 16, de manera que: i) La penalidad se calcule sobre el valor del hito, entregable o componente específico incumplido, y no sobre el monto total del contrato; o, alternativamente, y ii) Se establezca un tope máximo de penalidad por cada obligación individual, de forma que la sanción acumulada por el incumplimiento de un entregable específico no pueda exceder un porcentaje razonable del valor de dicho entregable.

Respuesta: Se debe mantener sin variación, porque si bien las penalidades versan sobre un porcentaje del monto total del contrato, las mismas no pueden exceder del 20% del contrato [ver borrador de contrato cargado en el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP)]

Pregunta 187. Entendemos que en este artículo, al alcance para establecer las obligaciones del PROVEEDOR, también se encuentra la oferta técnica aprobada? Confirmar

Respuesta: Es correcto. Las obligaciones del proveedor se incluyen en el pliego de condiciones como en el borrador de contrato.

Pregunta 188. Entendemos que esta cláusula podrá ser revisada y modificada de común acuerdo entre las partes, de forma que se permita incorporar que los bienes que sean de propiedad del OFERENTE, fabricante y/o terceros, conservaran su titularidad en apego a la propuesta presentada por el OFERENTE.

Respuesta: El proceso versa sobre una adquisición lo que se supone que es una transferencia de propiedad a favor de la DGII, por lo tanto, la titularidad y derechos pasa a quien la adquiere.

Pregunta 189. Solicitamos respetuosamente ampliar la fecha de entrega de la oferta hasta el 18 de septiembre de 2026.

Respuesta: Ver registro de adenda/enmienda RAE-02.

Atte.

Por los peritos del procedimiento:

Jose Polanco

Jose Polanco (Aug 31, 2026 15:40:02 EDT)

José A. Polanco O.

Encargado Departamento de
Infraestructura Tecnológica
Perito técnico

Olimpia Moolenaar

Olimpia Moolenaar (Aug 31, 2026 15:22:19 EDT)

Olimpia Del Pilar Moolenaar S.

Encargada Sección Mesa de Servicios TI
Perito técnico

Angélica M. Jiménez Alcántara
Encargada Sección de Gestión TI
Perito técnico

Mia Alejandra Agramonte

Mia Alejandra Agramonte
Coordinadora Jurídica Nacional
Perito legal