



**Informe Pericial**  
**Renovación del soporte y mantenimiento a productos de tecnologías Microsoft**  
**(Microsoft Unified Support) por un período de un (1) año.**

**1. Resumen**

Es de suma importancia la renovación del soporte y mantenimiento de las tecnologías Microsoft que la DGII emplea bajo el esquema del *Microsoft Unified Support*. Este servicio es comercializado de manera única y exclusiva por la filial de Microsoft Corporation en el país, Microsoft Dominicana, y abarca servicios de naturaleza reactiva para la solución de incidentes y problemas mayores de la infraestructura y plataforma en producción. Asimismo, abarca servicios de naturaleza proactiva para la evaluación y aplicación de planes de mejoras dentro de los distintos productos empleados y el ecosistema tecnológico en que los mismos operan.

**2. Antecedentes**

La DGII mantiene en vigor desde el 2004 un acuerdo de licenciamiento empresarial (Enterprise Agreement) con Microsoft Corporation para poder hacer uso y explotación de los productos de software, servicios profesionales de consultoría y soporte de las tecnologías de Microsoft Corporation, (Windows <sup>TM</sup>, Microsoft Office <sup>TM</sup>, SQL Server, SharePoint, entre otras). Tecnologías que a su vez sirven de soporte a la operación crítica de tecnología en la Institución.

Esta renovación se considera crítica debido a que la Oficina Virtual, Facturación Electrónica y la herramienta Tax Solutions, al igual que el resto de los desarrollos productivos de DGII, están de alguna u otra forma basados en tecnologías del fabricante Microsoft. Este fabricante, en su esquema de licenciamiento a través del Acuerdo de Licenciamiento Empresarial, da un nivel de soporte básico para solución de problemas de primer nivel. El acceso a los niveles de especialistas requiere de una contratación adicional, que es el denominado Contrato de Unificado de Soporte de Microsoft (anteriormente, Contrato de Soporte Premier de Microsoft). Esta oferta de servicios permite extender los derechos de soporte del nivel básico y homologarlos con un nivel de servicio superior, que permite en casos especiales, contar con soporte in situ de ingenieros del Fabricante que puedan colaborar con la solución de un problema de especial complejidad. Adicional a esto, en caso dado que la oferta de servicios no se agote en casos reactivos (solución de problemas), esta empresa brinda la posibilidad de ejecutar los servicios profesionales en labores de consultoría y capacitación sobre sus tecnologías (solución preventiva).

PM  
PM

RR  
RR

EGF  
EGF





Con base en lo antes citado, en los años 2004, 2007, 2010, 2013, 2016, 2019 junto con el licenciamiento empresarial, se ha contratado el soporte necesario, en la modalidad denominada "Microsoft Premier Support" con una cobertura de todas las tecnologías de Microsoft que puedan estar operando en la DGII en un momento dado, independientemente de si son soluciones legadas (en fase de obsolescencia) o no. En el caso del contrato suscrito en diciembre del año 2019, este fue por un período de un (1) año contado desde el 1ro de diciembre de 2019 y hasta el 30 de noviembre del 2020, en la modalidad *Microsoft Premier Support*, anticipando la transición a la nueva modalidad, *Microsoft Unified Support*.

En la modalidad *Microsoft Unified Support*, contratado por primera vez en el 2021, los servicios de soporte reactivo experimentan un incremento notable en relación a la modalidad anterior, puesto a que las horas de resolución de problemas son ilimitadas. Adicional a esto, incluye el acceso al portal "Service Hub", que permite, entre otras funcionalidades, la auto gestión de los servicios proactivos de auto evaluación, asesorías a demanda y cursos técnicos.

*RR*  
RR

El mismo también incluye un servicio especialista de seguimiento detallado a una de las distintas plataformas implementadas en la DGII. En el caso de este ofrecimiento, se incluye un servicio de un Especialista dedicado a Data Analytics y otro relacionado a la plataforma de Sharepoint la cual soporta el portal institucional y otros servicios de cara al contribuyente.

### 3. Alcance e Importancia

Las operaciones de tecnología en la DGII están basadas en productos del fabricante Microsoft, sea de manera directa, indirecta o en integración con plataformas cliente servidor u orientadas a servicios Web. Esto incluye tanto las facilidades tecnológicas de usuario final y otras de propósito periférico, pero también incluye tecnologías que son de misión crítica para poder brindar estos servicios tecnológicos: (a) el portal web institucional, que está basado en Microsoft Sharepoint Server Enterprise Edition, (b) el correo electrónico institucional, (c) los servidores de bases de datos SQL Server, (d) los servidores de propósito general basados en Windows Server. A este efecto se requiere contar con el soporte y licenciamiento del fabricante Microsoft para dar el sustento y continuidad a las operaciones de la Institución que se apoyan en servicios tecnológicos.

*PM*  
PM

*EGF*  
EGF

### 4. Especificaciones y características del servicio

La oferta de soporte de Microsoft, denominada Microsoft Unified Support, corresponde a una contratación por un (1) año a partir de la firma del contrato. El presupuesto para esta





**IMPUESTOS  
INTERNOS**

**GTIC 062-2023**

**09 de marzo del 2023**

contratación asciende *a trescientos dieciséis mil ochocientos noventa y cinco dólares estadounidenses con 00/100 centavos (USD\$316,895.00).*

**Nota:** Microsoft Dominicana solo puede generar propuestas y facturas en dólares estadounidenses, sin embargo, ellos aceptan el pago en pesos dominicanos con base en la tasa del Banco Central para el día del pago de la factura.

El escenario de renovación es el siguiente:

Cantidad	Servicio	Tipo de servicio
<b>Unified Enterprise Support 10/03/2023 - 09/03/2024</b>		
Included	Enterprise Advisory Support Hours as needed	Advisory Services
Included	Enterprise Azure Problem Resolution Hours As needed	Problem Resolution Support
Included	Enterprise On-demand Assessment	On-Demand Assessment
Included	Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config. Service As-needed	On-Demand Assessment Remote
Included	Enterprise On-Demand Education	On-Demand Education
Included	Enterprise Online Support Portal	Administrative
Included	Enterprise Problem Resolution Hours As needed	Problem Resolution Support
Included	Enterprise reactive support Management	Service Delivery Management
Included	Enterprise Service Delivery Management	Service Delivery Management
Included	Enterprise Webcast As Needed	Webcast
Included	Reactive Enabled Contacts	Problem Resolution Support
<b>Unified Enterprise Support Add-on 10/03/2023 - 09/03/2024</b>		
600 ea	Proactive Credits	Proactive Credits

PM  
PM

RR  
RR

EGF  
EGF



Página 3 de 5



GTIC 062-2023

09 de marzo del 2023

Cantidad	Servicio	Tipo de servicio
200 hr	Enhanced Designated Engineering SharePoint	Proactive Credits
Included	Service Delivery Management Extended	Service Delivery Management
<b>DSE Data Analytics 10/03/2023 - 09/03/2024</b>		
200 hr	Enhanced Designated Engineering for Data Analytics - Designated support Engineering Data Analytics.	Designated Support Engineering
Included	Service Delivery Management Standard	Service Delivery Management

#### 5. Criterio de la condición de excepción.

Para asegurar el soporte a un nivel superior para la implementación de tecnologías de Microsoft que mantiene la DGII desde 2004, se requiere la renovación del Unified Support de Microsoft, el cual permite tener un soporte proactivo, personalizado, atención in situ de Ingenieros expertos en situaciones donde se requiera, entre otros beneficios.

RR  
RR

Citamos de la comunicación obtenida de Microsoft Dominicana S.R.L.:

*“Los Servicios de Soporte descritos anteriormente son ofrecidos únicamente por Microsoft Corporation o sus filiales. Microsoft Dominicana, SRL es la única entidad que puede vender y proveer dichos servicios a clientes en República Dominicana.”*

PM  
PM

#### 6. Conclusión

Con base en lo expuesto anteriormente, entendemos que los servicios requeridos y presentados en este informe sólo pueden ser suplidos directamente por Microsoft Dominicana S.R.L., filial del fabricante y único proveedor autorizado por Microsoft Corporation.

EGF  
EGF

Por lo que basados en lo establecido en la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones, sus modificaciones por la ley no. 449-06 y el reglamento vigente de aplicación. 543-12 en su capítulo II, Artículos 3 y 4, y en las contrataciones previas existentes entre la DGII y Microsoft Dominicana en representación de Microsoft Corporation, entendemos procedente que el Comité de Compras y Contrataciones de la DGII pondere los argumentos expuestos en el





IMPUESTOS  
INTERNOS

GTIC 062-2023

09 de marzo del 2023

presente informe pericial y, si lo entendiese procedente, autorice el proceso correspondiente para **Renovación del soporte y mantenimiento a productos de tecnologías Microsoft (Microsoft Unified Support) por un período de un (1) año.**

Atentamente,

*Eusebio Garcia*

Eusebio Garcia (Mar 10, 2023 09:34 AST)

**Eusebio García Familia**

Gerente de Tecnología de la Información y  
Comunicaciones

*Paul Aziz Mahfud*

Paul Aziz Mahfud (Mar 9, 2023 17:51 AST)

**Paul A. Mahfud F.**

Encargado Departamento de  
Infraestructura Tecnológica

*Richard Rosso*

Richard Rosso (Mar 9, 2023 12:59 AST)

**Richard A. Rosso M.**  
Ingeniero de sistemas



\*\*\* Fin del documento \*\*\*



Página 5 de 5