CONTRATO PARA LA ADQUISICIÓN DE HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI PARA EL PROYECTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE LAS TICS

ENTRE:

De una parte, **LA DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS**, entidad de derecho público con personalidad jurídica propia, autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio, inscrita bajo el Registro Nacional de Contribuyentes número 4-01-50625-4, con domicilio y asiento principal ubicado en la avenida México número 48 del sector Gascue de esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, debidamente facultada para suscribir este tipo de documentos en virtud de lo previsto en los artículos 1, 3, y 4 de la Ley número 227-06, de fecha diecinueve (19) del mes de junio del año dos mil seis (2006), debidamente representada por su Director General, licenciado **LUIS VALDEZ VERAS**, quien es de nacionalidad dominicana, mayor de edad, casado, portador y titular de la cédula de identidad y electoral número xxxxxxx, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, quien actúa en virtud del poder otorgado mediante el Decreto número 329-20, del Poder Ejecutivo de fecha dieciséis (16) de agosto del año dos mil veinte (2020), y quien en lo adelante del presente documento se denominará como "**LA DGII"**; y.

De la otra parte, **_____,** sociedad comercial organizada y existente de conformidad con las leyes de la República Dominicana, inscrita bajo el Registro Nacional de Contribuyentes número _____ con su domicilio social y asiento principal en _____, Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, debidamente representada para los fines del presente contrato por su ____, **_____,** quien es de nacionalidad dominicana, mayor de edad, portador/a y titular de la cédula de identidad y electoral número _____ domiciliado/a y residente en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, quien para los fines del presente contrato, se denominará **"LA PRESTADORA DEL SERVICIO".**

Para referirse a ambos se les denominará "**LAS PARTES",**

PREÁMBULO:

POR CUANTO: El **artículo 16 de la Ley número 340-06,** sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y sus modificaciones establece que: "Los procedimientos de selección a los que se sujetarán las contrataciones son: **Numeral 1) Licitación pública.** Es el procedimiento administrativo mediante el cual las entidades del Estado realizan un llamado público y abierto, convocando a los interesados para que formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará la más conveniente conforme a los pliegos de condiciones correspondientes. Las licitaciones públicas podrán ser internacionales o nacionales".

POR CUANTO: De conformidad con el **artículo 32 del Decreto número 543-12,** de fecha seis (6) del mes de septiembre del año dos mil doce (2012), contentiva del Reglamento de Aplicación de la Ley número 340-06, sobre Compras y Contrataciones del proveedor, Servicios, Obras y Concesiones de fecha dieciocho (18) del mes de agosto del año dos mil seis (2006), y sus modificaciones establece: "Ningún procedimiento de compras o contrataciones podrá ser iniciado si no se dispone de la respectiva apropiación presupuestaria y cuota de compromiso, mediante la emisión de la Certificación de Existencia de Fondos, emitida por el Director Administrativo-Financiero o Financiero de la Entidad Contratante". En este sentido, este proceso presenta la debida certificación de existencia de fondos identificada con el número CF-LPN-2023-0248, de fecha tres (3) del mes de julio del año dos mil

veintitrés (2023), emitida por la Gerencia Administrativa y Financiera por un monto dieciséis millones doscientos setenta y seis mil quinientos pesos dominicanos con 00/100 centavos (RD$16,276,500.00). Por otro lado, cuenta con el certificado de disponibilidad de cuota para comprometer identificado con el número _____, de fecha _____ (____) del mes de _____ del año dos mil veintitrés (2023), por un monto total de _____ pesos dominicanos con 00/100 centavos (RD$_____), de conformidad con lo establecido en el Decreto número 15-17, de fecha ocho (8) del mes de febrero del año dos mil diecisiete (2017).

POR CUANTO: En virtud del acto administrativo número XXX-2023, de fecha ___ (____) del mes de ____ del año dos mil xx (202X). se adjudicó a **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** del procedimiento de licitación pública nacional número **DGII-CCC-LPN-2023-0013**, relativo a la **adquisición de herramienta para la Gestión de Servicios de TI para el proyecto de Gobierno y Gestión de las TICS** en lo adelante **LA CONTRATACIÓN.**

POR CUANTO: A que en fecha _____, **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** constituyó la garantía de fiel cumplimiento de contrato a favor de **LA DGII,** emitida por el _____, identificada con el número _____, por un monto de **_____ PESOS DOMINICANOS CON 00/100 CENTAVOS (RD$_____),** correspondiente al **_____ por ciento (__%)** del monto total de la adjudicación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 112 del Reglamento de Aplicación de la Ley número 340-06, emitido mediante el Decreto número 543-12, de fecha seis (6) de septiembre del dos mil doce (2012).

POR LO TANTO, y en el entendido de que el anterior preámbulo forma parte integral del presente contrato,

LAS PARTES HAN CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE:

ARTÍCULO 1.-DEFINICIONES E INTERPRETACIONES. -

1.1 -Siempre que en el presente contrato se empleen los siguientes términos, se entenderá que significan lo que expresa a continuación:

1.2-**Servicios:** Bienes intangibles que son ejecutados por **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** conforme las especificaciones técnicas detalladas en la ficha técnica.

1.3-**Contrato**: El presente documento.

1.4.-**Máxima autoridad ejecutiva**: El titular o representante legal de **LA DGII.**

1.5.- **Monto del contrato**: El importe señalado en el contrato.

1.6.-**Prestadora del servicio**: Oferente que, habiendo participado en la Licitación Pública Nacional, resulta adjudicatario del contrato y suministra servicios de acuerdo con las bases administrativas.

1.7.-**Coordinador:** Se entenderá por coordinador al representante designado por **LA DGII**, perteneciente a la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (GTIC) de la Dirección General de Impuestos Internos, cuyas direcciones de correo electrónico son xxxxx, o cualquier otra persona que represente a **LA DGII**.

1.8.- **Entidad Contratante**: Nombre de la persona jurídica que está contratando los servicios a ser ejecutados en virtud del presente documento. En este caso se trata de LA DGII.

1.9.-**Fuerza Mayor**: Cualquier evento o situación que escapen al control de una parte, imprevisible e inevitable, y sin que esté envuelta su negligencia o falta, como son, a manera enunciativa pero no limitativa, actos de autoridades gubernamentales o militares, regulaciones o requerimientos gubernamentales, epidemias, guerras, actos de terroristas, huelgas, fuegos, explosiones, temblores de tierra, accidentes, catástrofes, inundaciones y otras perturbaciones ambientales mayores, condiciones severas e inusuales del tiempo.

1.10.-**Caso fortuito:** Aquel acontecimiento que no ha podido preverse o que previsto no ha podido evitarse por ser extraño a la voluntad de las personas.

1.11.- **Gestión de los Servicios de TI (ITSM):** ITSM se refiere a la metodología y marco de trabajo utilizado para gestionar los servicios de TI de manera efectiva, centrándose en la alineación con los objetivos del negocio, la entrega de servicios de calidad y la satisfacción del cliente.

1.12.- **Gestión de Operaciones de TI (ITOM)**: describe los procesos y servicios individuales que gestiona un departamento de TI; esto incluye procesos administrativos, soporte de hardware y software, y servicios para clientes internos y externos. Una ITOM eficaz garantiza la disponibilidad, el rendimiento y la eficiencia de los servicios y procesos de una organización.

1.13 **COBIT**: (Control Objetives for Information Systems and related Technology por sus siglas en inglés), significa Objetivos de Control para la Tecnología de Información y Tecnologías relacionadas, es un marco de trabajo (framework) para el gobierno y la gestión de las tecnologías de la información.

1.14 **ITIL**: (Information Technology Infraestructure Library por sus siglas en inglés), significa Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información), es un conjunto de conceptos y mejores prácticas referentes a la gestión de servicios TI que describe detalladamente un extenso conjunto de funciones y proceso ideados para ayudar a lograr calidad y eficiencia en las operaciones TI.

1.15 **Norma ISO 20000-1:2018**: Es un sistema de gestión de servicios que se encuentra reconocido internacionalmente y está basado en la entrega y mejora de un buen servicio a los clientes, basada en la metodología PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). lo que permite aplicar un sistema integrado y minimizar duplicidades y costes.

ARTÍCULO 2.- DOCUMENTOS CONSTITUYENTES DEL CONTRATO. -

2.1 Los siguientes documentos forman parte integral e insustituible del presente contrato y **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** reconoce cada uno de estos como parte intrínseca del mismo:

a) El contrato propiamente dicho;

b) El pliego de condiciones específicas de servicios y especificaciones técnicas del procedimiento de licitación pública nacional número **DGII-CCC-LPN-2023-0013,** relativo a la **adquisición de herramienta para la Gestión de Servicios de TI para el Proyecto de Gobierno y Gestión de las TICS**;

c) La oferta técnica y económica presentada por **LA PRESTADORA DEL SERVICIO,** en fecha _____ (____) del mes de _____ del año dos mil _____ (_____), relativo al procedimiento licitación pública nacional número **DGII-CCC-LPN-2023-0013;**

d) La garantía de fiel cumplimiento del contrato identificada con el número _____, de fecha _____ (____) del mes de _____ del año dos mil _____ (202__), emitida por el _____; y,

e) El desglose presupuestario.

2.2 La interpretación de estos documentos primará en el orden en el cual los mismos figuran enumerados en el presente artículo.

ARTÍCULO 3.- OBJETO DEL CONTRATO. -

3.1 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO**, se compromete a ejecutar, configurar, integrar e implementar a favor de **LA DGII** una solución tecnológica que soporte la adopción e implementación automatizada de los procesos de la Gestión de Servicios de TI, bajo la norma ISO20000:1-2018, el marco de las mejores prácticas ITIL y el marco de Gobierno COBIT, que comprenda lo siguiente: a) Seguridad de la Información; 2) Gestión de Mesa de Servicios; 3) Gestión de Solicitudes de Servicios; 4) Gestión de Conocimiento; 5) Gestión de Incidentes; 6) Gestión de Eventos y Monitoreo; 7) Gestión de Problemas; 8) Gestión de Catálogo de Servicios; 9) Gestión de Portafolio; 10) Gestión de Niveles de Servicios; 11) Gestión de Cambios; 12) Gestión de Configuración; 13) Gestión de Liberaciones e Implementaciones; .14) Gestión de Activos; 15) Gestión de Diseño y Transición de Servicios TI; y, 17) Agente Virtual Chatbot.

3.2 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** debe cumplir con los siguientes requerimientos funcionales, a saber:

3.2.1 Para la Gestión de Seguridad de la Información:

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	
Número	Descripción
SI01	Debe cumplir con los siguientes requerimientos de Seguridad de la Información: a) Autenticación e inicio de sesión único a través de Active Directory / LDAP b) Auditoría de ingreso y registros del sistema c) Seguridad de las comunicaciones d) Separación de la organización y dominios e) Seguridad contextual f) Encriptación e integridad de datos g) Sistemas de prevención de intrusiones h) Red de seguridad y redundancia i) Controles de acceso basados en roles j) Seguridad de la capa de transporte k) Pruebas de ataque de intrusos l) Vulnerabilidad y administración de parches m) Gobernabilidad y políticas n) La solución debe contar con alta disponibilidad en instancias de producción o) Encriptar información en tránsito utilizando TLS 1.2. p) Encriptar campos de texto y archivos adjuntos. q) Contar con certificaciones ISO 27001 certification y SSAE 16 SOC 2 Type 2 attestation. r) Asegurar la información en Datacenters. s) Manejo de roles, perfiles y permisos asociados a los diferentes módulos.

3.2.2 Para la Gestión de Mesa de Servicios:

GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS	
Número	Descripción
MS01	La plataforma debe de contar con un chatbot que permita aumentar la eficiencia de la mesa de servicio cumpliendo con las siguientes premisas: a) Interfaz de escritorio revisado del agente b) Notificaciones mejoradas y alertas en tiempo real c) Capacidades de transferencia y escalado d) Integración perfecta con base de conocimientos y registros e) Gestión mejorada de casos de soporte y colas f) Mayor participación de los usuarios finales en un portal de autoservicio g) Compatible con teléfonos móviles y tabletas h) La plataforma debe de ser capaz de mostrar el seguimiento de colaboración sobre servicios o temas específicos de interés, que a su vez sirvan como una base para la fuente de la base de conocimientos de la organización i) La plataforma debe de evitar en medida de lo posible la navegación de listas y formularios transformando esto en una experiencia gráfica interactiva. Donde se permita a los usuarios ver y actualizar varios registros de tareas. Permitiendo identificar una actividad reciente para que los usuarios puedan rastrear fácilmente los cambios en las tareas. j) El módulo debe de tener la facultad de que cualquier usuario, independientemente de su función, puede utilizar tablas de tareas, pero sólo pueda ver tarjetas para los registros a los que el usuario tiene acceso.
MS02	Registro de interacción: a. Identificación o registro de usuario que está contactando b. Registro de la interacción presentada a la Mesa de Servicios c. Seguimiento a interacción, o en su caso a la solicitud/Incidente o proceso dentro del alcance de la mesa. d. Cierre de interacción
MS03	Canales y Encuestas de Satisfacción: A. Funcionalidades Multicanal / Omnicanal (chat, llamada, bot, app, etc) B. Envío y recepción de encuestas de satisfacción C. Funcionalidades para el envío de comunicados a los usuarios. Público objetivo, propósito del mensaje, posibilidad de obtener retroalimentación al comunicado (respuesta).
MS04	Integraciones con otras herramientas y módulos: a) Integración con otras herramientas o plataformas (IVR, CMDB, etc.) b) El proceso debe relacionarse con los módulos: (Conocimiento (KDB), Incidentes, Problemas (KE), Catálogo de Servicio, CMDB, etc.) c) Acceso a información como: Calendario de cambios, calendario liberaciones, ventanas programadas, etc. d) Realizar búsquedas mediante palabras clave o campos. e) A partir de la información documentada (categorización, priorización u otra), la herramienta puede sugerir soluciones, errores conocidos, o grupos responsables de la solución.
MS05	Reporte e informes del Proceso Mesa de Servicios a. La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso.

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

3.2.3 Para la Gestión de Solicitudes de Servicios:

GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO	
Número	Descripción
GSS01	El portal de autoservicio debe permitir: a. Promover la autoayuda con solicitudes que reduzcan las llamadas a soporte. b. Eliminar esfuerzos duplicados, asegurar la precisión de información, velocidad de ejecución y entrega del servicio automatizada. c. Prioridad relacionada a SLA con tiempos y seguimiento a cumplimiento tiempos SLA (estado de solicitud)
GSS02	La Creación de solicitudes debe ser a través de: A. Personal de TI B. A través de formas estándar C. A través de formas personalizadas (template) D. Autoservicio de los usuarios finales E. Herramientas de monitoreo u otras herramientas F. Telefonía G. Diferentes canales para registro omnicanal (chat, mail, portal, mensaje).
GSS03	Integración con otros procesos, herramientas, módulos d. Integración con flujos de trabajo para agilizar actividades de atención (aviso por notificación mail, msg texto, app, etc.), posibilidad de plasmar modelos de atención. e. Integración con robots RPA para automatizar. f. Integración con otras herramientas o plataformas (IVR, CMDB, monitoreo y eventos, etc.) g. Integrar las solicitudes de servicio con el Catálogo de servicios de manera automática. h. Interfaz con otros procesos como, por ejemplo: (Niveles de servicio, Configuraciones, Conocimiento, Cambios etc.)
GSS04	Ajustes y Personalización: a) Cambiar registro de Solicitud hacia Incidente o viceversa b) Categorización de las solicitudes de servicio. c) Priorización calculada automáticamente basada en Urgencia e Impacto d) Prioridad relacionada a SLA con tiempos e) Seguimiento a cumplimiento tiempos SLA (estado de solicitud) f) Escalación a otro grupo (funcional) g) Notificaciones a involucrados por nivel conforme % de SLA (escalación jerárquica) h) Mantener informado al usuario del avance de su solicitud i) Generación de reportes, gráficos j) Manejo de dashboards en tiempo real para toma de decisiones k) Autorizar solicitudes a través de mail, o acceder a aplicación. l) Aprobación de solicitudes escalonado m) Se puede reflejar estructura jerárquica para que tome autorizadores en automático. n) Vista de solicitudes de servicio basadas en roles o grupos. o) Listado de solicitudes pendientes, cerradas, por rango de fechas. p) Capacidad de anexar archivos, mails y textos a las solicitudes.
GSS05	Reporte e informes del Proceso Gestión de Solicitudes a. La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. b. La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso de Gestión de Solicitudes y representarlos en textos planos y de forma gráficas. c. La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

3.2.4 Para la Gestión de Conocimiento:

GESTIÓN DE CONOCIMINETO	
Número	Descripción
GC01	Registro de Contenido: a) La plataforma debe de tener una solución de gestión de conocimientos que siga un ciclo de vida basado en funciones que son crear, revisar / aprobar, almacenar y publicar, a fin de que esté disponible y que todos los usuarios de la plataforma puedan hacer uso de ella de acuerdo con la necesidad y funciones que desempeñan. b) Se asigna un ID a cada registro de conocimiento propuesto c) Manejo de permisos para diferentes roles dentro del proceso
GC02	Aprobación de Contenido y Cambios a) Permite el manejo de flujos de trabajo/autorización conforme al proceso para abarcar las diferentes fases y estados el registro de conocimiento b) El conocimiento cuenta con seguridad a nivel persona, grupo, áreas, organización, público. Manejo de privacidad, confidencialidad, propiedad, y restricciones acordadas. c) Captura de información o referencia a fuentes externas de conocimiento. d) Facilidad de asignación de fecha de caducidad del conocimiento o información que apoye en mantener conocimiento útil, para el control de documentación obsoleta. e) Soporte de adición, aceptación, edición, aprobación y publicación de Contenido.
GC03	Integración con otros procesos, herramientas, módulos i. Integración con flujos de trabajo para agilizar actividades de atención (aviso por notificación mail, msg texto, app, etc.), posibilidad de plasmar modelos de atención. j. Integración con robots RPA para automatizar. k. Integración con otras herramientas o plataformas (IVR, CMDB, monitoreo y eventos, etc.) l. Integrar las solicitudes de servicio con el Catálogo de servicios de manera automática. m. Interfaz con otros procesos como, por ejemplo: (Niveles de servicio, Configuraciones, Conocimiento, Cambios etc.)
GC04	Acceso Base de Conocimiento a los usuarios de TI a) FAQs b) Acceso Base de Conocimiento a los usuarios de TI: FAQs, búsqueda por textos c) Acceso Base de Conocimiento a los Usuarios Finales (autoservicios): FAQs, búsqueda por textos d) Incidentes asociados con base en categorización de servicios e) Búsqueda por textos f) Integración con BD de conocimiento externas g) Permite el manejo de archivos adjuntos: mail, documentos, imágenes, videos, etc.
GC05	Integración con otros procesos, herramientas, módulos a) Permite transferir conocimiento entre los diferentes niveles de soporte. b) Permite transferir y compartir conocimiento en el grupo especialista o entre grupos. c) Etiquetas para búsqueda de conocimiento por palabras clave

GESTIÓN DE CONOCIMINETO	
	d) Se puede relacionar documentos de conocimiento conforme a etiquetas e) Permite relacionar registros de conocimiento con otros registros de todos los procesos de ITSM (incidentes, solicitudes, problemas-KE, cambios, niveles de servicio, etc.)
GC06	Control, actualización o retiro de contenido a. Top 10 de artículos de conocimiento conforme su uso y/o calificación. b. Calificación de artículos/conocimiento en escalas de 1 a 5 (Numérico o simplemente hasta 5 estrellas) o de 1 a 10 de tal manera que la calificación promedio junto con la cantidad de calificaciones para el artículo. c. Contar con una organización basada en categorías o etiquetas. La navegación en este módulo debe de permitir al usuario separar las búsquedas por tipo que le permita seleccionar sólo artículos de conocimiento, sólo preguntas y respuestas o sólo preguntas sin respuesta, ordenando este contenido en base a la actualización más reciente o por el número de vistas. Manejo de fases o estados del documento hacia la liberación de conocimiento a producción. d. Manejo de una estructura estándar con los atributos necesarios e. Manejo de versiones de documentos de conocimiento f. Permitir el manejo de diferentes formatos de archivos, incluidos multimedia, pero no como adjuntos si no, como los tipos de datos que es capaz de manejar, eso incluye también capacidad para manejar información no estructurada. g. Incluir un Dashboard personalizable, pero con elementos predefinidos para facilitar dicha personalización, dentro de la información que debería estar disponible para el dashboard está el número de registro de la base de datos por estado, el uso de la herramienta, el top ten de uso, uso por nivel entre otros. Debería incluirse dashboards generales con la información más relevante de cada módulo. h. Facilidad para definir y exportar indicadores para el módulo. i. Permitir para la base de conocimiento la inclusión de atributos adicionales (campos adicionales) j. Soporte para retiro de contenido desactualizado.
GC07	a. Reporte e informes del Proceso Gestión de Conocimiento b. La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. c. La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso de Gestión de Conocimiento y representarlos en textos planos y de forma gráficas. d. La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

3.2.5 Gestión de Incidentes:

GESTIÓN DE INCIDENTES	
Número	Descripción
GI01	La solución debe permitir parametrizaciones y la realización de nuevos algoritmos para el cálculo de prioridad y eventos sin necesidad de la intervención de un programador o soporte externo. La solución debe realizar un seguimiento de los registros de incidentes y solicitudes en tablas independientes.
GI02	Creación y registro de incidentes a) Creación de incidentes por: H. Personal de TI I. A través de formas estándar J. A través de formas personalizadas (template) K. Email L. Funcionalidad para autoservicio de los usuarios finales M. Herramientas de monitoreo u otras herramientas N. Telefonía b) Capacidad de clasificar los incidentes por impacto y urgencia, asignar al técnico o grupo requerido, escalar según sea requerido. c) La solución debe permitir el registro de incidentes por correo electrónico, portal de autoservicio, chat, dispositivo móvil y agente virtual." d) Cualquier usuario debe poder registrar un incidente y rastrearlo durante todo el ciclo de vida del incidente hasta que el servicio haya sido restaurado y el problema haya sido resuelto. e) La solución debe tener capacidades de generación de informes y análisis integrados en la plataforma en el flujo de trabajo de administración de servicios y no requieren herramientas de generación de informes de terceros. Describa cómo su solución cumple con este requisito. f) La solución debe proporcionar la capacidad de crear y administrar comunicaciones relacionadas con los principales problemas o incidentes empresariales. g) Capacidad de clasificar los incidentes por impacto y urgencia, asignar al técnico o grupo requerido, escalar según sea requerido.
GI03	Automatización a) Capacidad de integrarse con sistemas o herramientas de gestión para ejecutar tareas automatizadas basadas en criterios predefinidos. b) Acceso al Catálogo de Servicios y Base de Conocimiento desde la consola de operación de la Mesa de Servicio. c) Registro en automático derivado de herramientas de gestión de eventos. d) Cambiar registro de incidente a solicitud o viceversa e) Priorización calculada automáticamente basada en Urgencia e Impacto. f) Relacionar uno o varios CI registrados en la CMDB
GI04	Integración a) Integración con flujos de trabajo para agilizar actividades de atención (aviso por notificación mail, msg texto, app, etc.), posibilidad de plasmar modelos de atención.

GESTIÓN DE INCIDENTES	
Número	Descripción
	b) Integración con Catálogo de Servicios, Gestión de Problemas, Base de Datos de Errores Conocidos, CMDB, Base de Datos de Configuraciones, Base de Datos de Conocimientos, Gestión de Cambios.
GI05	a) Personalización realizar búsquedas mediante palabras clave. b) A partir de la información documentada (categorización, priorización u otra), la herramienta puede sugerir soluciones, errores conocidos, o grupos responsables de la solución. c) Creación, edición y cierre de Incidentes desde cualquier computadora del personal de la mesa de servicio, Smartphone, computadora personal con conexión a Internet. d) Posibilidad de generar o abrir tickets de problemas y solicitudes de cambio a partir de un incidente. e) Capacidad de aplicar "soluciones provisionales o workaround" de la Gestión de Problemas f) Capacidad de integrarse con sistemas o herramientas de gestión para ejecutar tareas automatizadas basadas en criterios predefinidos. g) Asociación de otros incidentes a un incidente nuevo h) Soporte de clonación o duplicación de los registros de incidentes i) La solución debe proporcionar vistas de dependencia para identificar los servicios empresariales que se ven afectados debido a un elemento de configuración que ha causado un incidente. j) La solución debe proporcionar una manera de determinar quién está de guardia para trabajar en un incidente importante. k) La solución debe proporcionar una vista diseñada para los principales administradores de incidentes, gerentes de comunicación y grupos de resolución para administrar incidentes importantes agregando y proporcionando información procesable. l) La solución debe proporcionar la capacidad de crear y administrar comunicaciones relacionadas con los principales problemas o incidentes empresariales.
GI06	Reporte e informes del Proceso Gestión Incidentes A. La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. B. La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso de Gestión Incidentes y representarlos en textos planos y de forma gráficas. C. La solución debe tener capacidades de generación de informes y análisis integrados en la plataforma en el flujo de trabajo de administración de servicios y no requieren herramientas de generación de informes de terceros. Describa cómo su solución cumple con este requisito. D. La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

3.2.6 Para la Gestión de Eventos y Monitoreo:

GESTIÓN DE EVENTOS Y MONITOREO	
Número	Descripción
GEM01	Se requiere una solución como parte del sistema informatico que cree automáticamente alertas de acción de eventos . El panel de control debe proporcionar una vista consolidada de todos los eventos que afectan al servicio, incluida una lista de alertas activas actuales, servicios afectados e incidentes asociados, para proporcionarle más información a TI

GESTIÓN DE EVENTOS Y MONITOREO	
Número	Descripción
GEM02	Los eventos se deben procesar a través de filtros personalizados incorporados que normalicen y redupliquen el flujo de eventos entrantes para generar alertas calificadas.
GEM03	La tecnología debe asignar las alertas a los elementos de configuración (CI) y a los servicios empresariales de la base de datos de gestión de configuración (CMDB) para producir una vista de impacto de los eventos de infraestructura. También debe poder aplicar reglas a las alertas para activar acciones correctivas rápidas y contextuales, como generar automáticamente un incidente y asociar un artículo de base de conocimiento.
GEM04	Monitoreo en la infraestructura tecnológica: a. Servidores Linux b. Servidores Base de Datos c. Servidores Unix d. Monitorear Oracle e. Base de Datos MS-SQL f. Correlación de eventos
GEM05	La solución de Gestión de Eventos debe ofrecer: Tablero de control con vista general consolidada: El panel de control general de Gestión de Eventos debe ofrecer una vista consolidada de la infraestructura y la salud del servicio. Las gráficas y tablas en el tablero de mando deben proporcionar una vista rápida de todas las alertas, incidentes asociados, las principales CI y los servicios afectados.
GEM06	Las alertas actuales, las alertas diarias y las alertas semanales se deben mostrar en orden de gravedad. TI puede utilizar los gráficos para aislar una máquina en particular o CI que está generando eventos a través de diferentes herramientas de supervisión. Para ver el estado de todos los servicios, el departamento de TI debe poder ver un resumen de las alertas y sus incidentes asociados enumerados por gravedad. Este enfoque le debe permitir a la TI priorizar los incidentes y tomar medidas correctivas antes.
GEM07	Al igual que todos los tables de control, las visualizaciones deben ser interactivas y se deben permitir realizar "Drill-down" para ver más detalles.
GEM08	La solución debe contar con REST API para la Integración de Herramientas de Monitoreo - De tal forma que la Gestión de Eventos pueda recibir eventos de herramientas de monitoreo de infraestructura de TI, como Icinga y Nagios a través de una simple API REST. Este enfoque significa que no debe requerir agentes para implementar y no hay reglas de supervisión o umbrales para escribir y administrar. La API REST debe permitir a la TI recopilar eventos de múltiples herramientas de supervisión, incluyendo herramientas independientes para administración de redes, servidores y almacenamiento, para agregación, filtrado y procesamiento
GEM9	La solución debe contar con conectores SNMP, IBM NetCool y Microsoft System Center Operations Manager, facilitando la integración con su infraestructura de TI existente.
GEM10	Filtros de eventos integrados y personalizados: La solución debe recibir eventos sin procesar y los procesará para generar alertas más calificadas. Los filtros integrados deben evaluar automáticamente varios criterios para rechazar, normalizar y / o reduplicar eventos, de modo que la señal de alerta se pueda aislar del ruido del evento.

GESTIÓN DE EVENTOS Y MONITOREO	
Número	Descripción
GEM11	La solución debe reduplicar las descripciones de eventos de múltiples herramientas de monitoreo en una única descripción normalizada. Los nodos monitoreados se deben correlacionar con los CI de la CMDB, por lo que todos los eventos futuros que vienen en un nodo deben poder relacionarse con un CI.
GEM12	La solución debe reconocer los CI en modo de mantenimiento, suprimiendo cualquier evento entrante asociado con esos CIs. Además, TI debe poder crear filtros personalizados. Por ejemplo, la TI debe poder filtrar los eventos de una fuente de monitoreo. Por lo tanto, todas las direcciones de TI de eventos se relacionan con los servicios empresariales de misión crítica, lo que garantizará la continuidad del servicio y la continuidad del negocio
GEM13	Vista de Impacto a los Servicios La solución para Gestión de eventos debe aprovechar los mapas de servicios para correlacionar las alertas con los servicios, proporcionando una vista de impacto del servicio para ayudar a TI a identificar los problemas y priorizarlos adecuadamente.
GEM14	Una vez que la Administración de eventos libere una alerta, la alerta se correlacionará con los CI, incluidos los servicios empresariales. A través de un mapa interactivo de gestión de servicios empresariales, las TI pueden ver fácilmente los CI impactados y sus dependencias ascendentes y descendentes
GEM15	Los eventos se deben poder ver desde un panel de control centralizado, lo que permita a la TI ver una correlación de eventos con datos de todos los servicios y CIs, para que puedan identificar problemas rápidamente.
GEM16	Alertas Accionables Automáticamente Las reglas deben poder aplicarse a las alertas para facilitar una resolución más rápida de los problemas que afectan al servicio. Estas reglas deben activar automáticamente varias acciones en Gestión de Incidentes, base de conocimientos y más.
GEM17	TI debe poder crear una regla para generar automáticamente alertas para incidentes de alta prioridad basados en la gravedad. Incluso debe poder crear otra regla de alerta para asociar un artículo de base de conocimiento con el incidente de alta prioridad para resolver el problema subyacente.
GEM18	Las reglas de alerta deben poder integrarse con capacidades de automatización de procesos de Orquestación para restaurar el servicio de una manera altamente automatizada y consistente.
GEM19	La solución ITOM no solo debe crear automáticamente-alertas procesables a partir de eventos de infraestructura capturados por herramientas de supervisión de terceros, sino que debe asignar alertas a los elementos y servicios de configuración y mostrar una vista consolidada de todos los eventos de servicio que afectan. También debe integrarse con ITSM para crear automáticamente incidentes e integrarse con la orquestación para proporcionar opciones de corrección automatizadas. Describa cómo su solución cumple estos requisitos.
GEM20	Reporte e informes del Proceso Gestión de Eventos y Monitoreo A. La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. B. La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso Gestión de Eventos y representarlos en textos planos y de forma gráficas y debe permitir el

GESTIÓN DE EVENTOS Y MONITOREO	
Número	Descripción
	monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

3.2.7 Para la Gestión de Problemas:

GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Número	Descripción
GP01	Creación de problemas a) Administración proactiva del problema. b) Capacidad de fácil creación, edición y cierre de problemas desde cualquier computadora local o remoto desde un dispositivo móvil (Android, IPhone u otros) o acceso al portal. c) Relacionar con los procesos o módulos (Incidentes, Cambios, Configuraciones, Eventos, Mesa de Servicio, Liberaciones, etc.) d) La solución debe permitir crear conocimiento de problemas, solicitar cambios, asignar a grupos apropiados, escalar y administrar a través de la resolución y la generación de informes.
GP02	Resolución: a) Desarrollo de la solución b) Solución de Incidentes relacionando el KE c) Solución y cierre en cascada de incidentes "hijo" relacionados al registro de problema d) Ofrecer visibilidad a las dependencias de servicios y sistemas a través de la Gestión de Configuraciones. e) Ofrecer visibilidad a los incidentes y solicitudes de cambios abiertos f) Cuenta con los campos necesarios para documentar el registro de problema, una solución temporal, y a partir de dicha información puede generar un KE g) Debe proporcionar vistas de dependencia para ayudar con la investigación de la causa raíz.
GP03	Cierre: a) Cierre de problemas b) Capacidad de cerrar los incidentes asociados cuando una “solución temporal o workaround” es identificado o cuando el registro de problema asociado es cerrado.
GP04	Reportes y Seguimiento: a) Monitoreo y evaluación de KE b) Manejo de Estados del problema (en revisión, registrado, en análisis, etc.) c) A partir de información documentada (categoría, priorización, descripción, etc.), la herramienta sugiere documentos de BD externas. d) Generación de reportes, gráficos, etc., sobre estado del problema. e) Búsquedas mediante palabra clave. f) Integración con otras herramientas de diferentes fabricantes (Discovery, Eventos, CMDB, etc.) g) Tiene acceso a la CMDB para análisis de problemas (CI relacionado con INC, CHG, PROB anteriores, etc.)

3.2.8 Para la Gestión de Catálogo de Servicios:

GESTIÓN DE CATÁLOGO DE SERVICIOS	
Número	Descripción
GCS01	Crear solicitud:

GESTIÓN DE CATÁLOGO DE SERVICIOS	
Número	Descripción
	a) Permite la publicación de una o más vistas del Catálogo de Servicios (Catálogo con enfoque al Negocio, catálogo con enfoque Técnico) b) La herramienta permite realizar solicitudes a través de un portal que tiene publicado el Catálogo de Servicios a los usuarios.
GCS02	Privilegios: a) Los servicios que muestran al usuario pueden estar personalizados conforme a su puesto, privilegios, etc. b) Control a accesos no autorizados al Catálogo y sus funcionalidades c) La herramienta permite manejar un flujo de autorización, con estados, para publicar o retirar un servicio de catálogo.
GCS03	Reportes y seguimiento: a) Permite publicar los niveles de servicio acordados, y los niveles de servicio actualmente entregados (tiempo real, mes en curso, histórico).
GCS04	Integración: a) Tiene integración contra el Catálogo contenido en el Portafolio de Servicios b) La herramienta integra los Servicios con la CMDB de tal manera que en el Catálogo Técnico puede uno identificar los CI relacionados a cada servicio. c) La herramienta permite manejar una estructura modificable y fácil para publicar sobre sus servicios.
GCS05	Reporte e informes del Proceso Gestión de Catalogo de Servicios d. La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. e. La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso de Catalogo de Servicios y representarlos en textos planos y de forma gráficas. f. La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

3.2.9 Para la Gestión de Portafolio:

GESTIÓN DEL PORTAFOLIO	
Número	Descripción
GPORT01	Creación: a) La herramienta permite la creación de registros para integrar un Portafolio. b) Diseño del contenido (campos) que satisfaga sus necesidades particulares de la organización para el registro de los diferentes elementos del portafolio. c) Permite manejar diferentes Portafolios. d) Es posible registrar detalle de servicios ofrecidos por terceros e) Permite registrar Servicios en Desarrollo, Operando y en Retiro f) Permite registrar las diferentes propuestas de valor por cada servicio g) Permite el registro o la referencia a los requisitos del servicio en el Portafolio h) La herramienta permite manejar escenarios "Qué pasaría si" para simular decisiones. i) Controles de seguridad sobre el acceso a secciones del portafolio, tanto de lectura o modificación.
	Reporte y seguimiento:

GESTIÓN DEL PORTAFOLIO	
Número	Descripción
GPORT02	a) Permite la gestión del ciclo de vida de los servicios en las etapas definidas, analizadas, aprobadas, autorizadas. b) Maneja diferentes Estados para los registros dentro del Portafolio. c) Existen herramientas para reportar gráficamente información contenida en el Portafolio que apoye o facilite la toma de decisiones sobre los recursos asignados d) Reportes estándar que ofrece el módulo de Portafolio
GPORT03	Reporte e informes del Proceso Gestión de Portafolio g. La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. h. La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso Gestión de Portafolio y representarlos en textos planos y de forma gráficas. i. La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

3.2.10 Para la Gestión de Niveles de Servicios:

GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIOS	
Número	Descripción
GNS01	Creación: a) Permite la creación de un registro de SLR, SLA, OLA y relación con un Contrato activo del módulo de gestión de proveedores o de la CMDB. b) Campos que se tienen para el registro de SLR, SLA, OLA. Es posible modificarlos, agregar, borrar, etc. Permite la actualización. Permite manejo de versiones c) Condiciones de inicio - cuando el temporizador debe comenzar a contar. d) Condiciones de parada - cuando el temporizador deja de contar. e) Condiciones de pausa - cuando el temporizador debe pausar. Siempre y cuando esta condición sea verdadera, el temporizador se detendrá, pero tan pronto como se vuelva falso, el temporizador volverá a contar. f) Duración: cuánto tiempo debe seguir contando el SLA antes de que se marque Incumplimiento.
GNS02	Integración: a) Permite relacionar flujos de trabajo/autorización para cada fase de los documentos. b) Permite tener relaciones entre SLR, SLA, OLA y Contratos con la finalidad de integrar completamente la estructura de acuerdos que soportarán el SLA en producción. c) Qué módulos se relacionan con este proceso (solicitudes, incidentes, problemas, cambios, liberaciones, disponibilidad, capacidad, continuidad, seguridad, Mesa de Ayuda). Mencionar funcionalidad conforme a los SLA y OLAs definidos en cada módulo. d) Integración con herramientas de monitoreo e) La herramienta permite la relación del Diseño del Servicio con el SLR dentro del Paquete de Diseño de Servicios (SDP) f) Maneja bitácora sobre revisiones a los acuerdos y mejoras. g) La plataforma a la par de tener un módulo de niveles de servicios debe de tener una opción para recopilar información de los clientes en cuanto a su satisfacción con su experiencia de servicio. Donde los usuarios pueden acceder a ellos en su aplicación de autoservicio., así como también generar encuestas de satisfacción del cliente al azar después al cierre de los tickets o bien mediante él envió de un correo electrónico programado.

GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIOS	
Número	Descripción
GNS03	Reportes y seguimiento: a) Monitoreo gráfico de cada SLA en producción. b) Admite la herramienta o relaciona con resultados sobre encuestas de satisfacción del cliente. Se muestra nivel de satisfacción en tiempo real sobre procesos de soporte y atención (incidentes, solicitudes, quejas y cumplidos). c) Maneja diferentes tipos o estructuras de SLA d) SLA basado en Servicios (muchos clientes usan un conjunto de servicios) e) SLA basado en Clientes (hay servicios definidos y acordados para un cliente) f) Se cuenta con vigencia de cada uno de los elementos que respaldan los acuerdos de nivel de servicio para asegurar la gestión previa a su vencimiento. (SLA, OLA, UC). g) Escalamiento funcional y jerárquico de solicitudes, incidentes y problemas conforme a niveles de servicio definidos. h) Generación de informes de los Niveles de Servicio (históricos / tiempo real).
GNS04	Reporte e informes del Proceso Gestión de Niveles de Servicios a) La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. b) La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso de Gestión de Niveles de Servicios y representarlos en textos planos y de forma gráficas y permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

3.2.11 Para la Gestión de Cambios:

GESTIÓN DE CAMBIOS	
Número	Descripción
GCAM01	Creación: A. Actividades del proceso es posible realizar en la herramienta: i. Registro ii. Evaluación. iii. Autorización. iv. Planeación. v. Coordinación del cambio. b. Revisión y cierre. c. Puede relacionarse el cambio a uno o más CIs d. Tiene campos para registrar toda la información relacionada a un cambio e. Manejo de Estados del cambio f. Cuenta con funcionalidades para manejar un Calendario de cambios. g. Debe ofrecer un catálogo de cambios estándar preaprobados para agilizar las solicitudes de cambio. h. Debe permitir planeación, programación y la gestión de reuniones del Consejo Asesor de Cambios (CAB).

GESTIÓN DE CAMBIOS	
Número	Descripción
GCAM02	Integración: a) Capacidad de aprobar una solicitud de cambio vía cualquier dispositivo (smartphone, IPhone, Tablet, etc.). b) Con que procesos tiene relación o módulos (Incidentes, Problemas, Configuraciones, Eventos, Mesa de Servicios, Liberaciones, Niveles de servicios, etc.). c) Tiene acceso a la CMDB para análisis de Impacto sobre el cambio (CI relacionado con otros CIs, Plan de Continuidad, Capacidad, Disponibilidad, CI críticos, etc.) d) El cambio se relaciona al SLA cuando es parte de la solución a un incidente. e) Debe proporcionar detección de conflictos que identifique cuándo se programan los cambios al mismo tiempo o afectar a los mismos elementos de configuración (C) y los c.C. relacionados f) Debe proporcionar una API que permita a los equipos de DevOps integrar fácilmente su canalización de integración continua con la administración de cambios. g) Debe ser capaz de definir directivas de aprobación de cambios con varias entradas de variables y, a continuación, evaluarlas dinámicamente para generar la acción y/ flujo de aprobaciones de cambios adecuada.
GCAM03	Reportes y seguimiento: a) Generación de reportes, gráficos, etc., sobre estado del cambio (Personalización de reportes). b) Se manejan SLA para la gestión de cambios y atención de los cambios de emergencia c) Todas las solicitudes de cambio deberán ser auditables y visibles a través de notificaciones, tableros de control o reportes. d) Envío notificaciones de cierre de cambios que han sido implementados de forma satisfactoria. e) Incluir un Dashboard personalizable, pero con elementos predefinidos para facilitar la personalización de los estados del cambio y búsqueda. f) Capacidad para confirmar que los cambios se completaron como estaba especificado.
GCAM04	Reporte e informes del Proceso Gestión de Cambios a) La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. b) La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso de Gestión de Cambios y representarlos en textos planos y de forma gráficas y permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

3.2.12 Para la Gestión de Configuración:

GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN	
Número	Descripción
GCON01	La solución debe permitir: a) El uso de un modelo de datos único. b) Adquisición de datos fácil y Segura. c) Visualización y reporteo poderosos. d) Consolidación en un único Sistema de registro, una sola Plataforma, una sola fuente de la verdad. e) Mantener datos exactos y actualizados. f) Visualización de datos complejos que permita una mejor toma de decisiones

GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN	
Número	Descripción
	g) La plataforma debe de poseer un mapa de gestión de servicios empresariales (BSM) que muestre gráficamente los elementos de configuración (CI) que soportan un servicio empresarial y las relaciones entre los elementos de configuración.
GCON02	Arquitectura de CMDB: a) La CMDB o el CMS deberá estar integrado a través de todas las áreas de la solución. b) La CMDB deberá ser la verdadera fuente de toda la Infraestructura de TI, recursos y servicios. c) Ofrecer visibilidad a las dependencias de servicios y sistemas.
GCON03	Creación de elementos de configuración en la CMDB (CIs) y descubrimiento Automático: a. La empresa Oferente será la responsable de la migración de los datos de los CI's existentes que en la actualidad se encuentran en diferentes repositorios. b. La herramienta deberá tener la capacidad de tomar información de otras fuentes como ORACLE, SQL, Ms Access, archivos, bases externas, etc. c. Deberá tener la capacidad de descubrir a través de SNMP, WMI, WBEM u otros métodos para identificar los CIs y poblar la CMDB de manera automatizada. d. Deberá tener la capacidad de descubrir las relaciones entre el software, bases de datos y hardware (servidores, dispositivos de red, etc.). e. En caso de la CMDB ser de un fabricante diferente deberá integrarse automáticamente sin necesidad de desarrollo de interfaz. f. Se requiere de la base de datos de gestión de configuración (CMDB) para gestionar los cambios de infraestructura y ayudar en el diagnóstico de problemas. Se requiere una solución con una arquitectura segura sin agentes para descubrir computadoras y otros dispositivos habilitados con IP conectados a la red de una organización para obtener detalles de la configuración para mantener actualizada la base de datos de la gestión de configuraciones (CMDB). g. En los servidores, la solución debe identificar las aplicaciones que se están ejecutando y las dependencias de mapas, como una aplicación en un servidor que utiliza una base de datos en otro servidor. h. El descubrimiento debe poder ejecutarse en demanda o programada para ayudar a garantizar la exactitud de los datos de elementos de configuración (CI) que sustentan todas las aplicaciones de automatización de servicios de TI de la solución en toda la empresa. i. El módulo de CMDB debe poder utilizar información de inventario de Discovery para administrar mejor los ciclos de vida del hardware y el cumplimiento de las licencias de software. a. Deberá tener la capacidad de visualizar las dependencias entre servicios, aplicaciones e infraestructura, integrado con los Incidentes, Problemas, Cambios, Liberaciones, Catálogo de Servicios, Niveles de Servicio y Gestión de Disponibilidad.
GCON04	Reporte e informes del Proceso Gestión de Configuraciones a. La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. b. La herramienta debe generar informes y reporte de desempeño del proceso de Gestión de Configuraciones y representarlos en textos planos y de forma

GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN	
Número	Descripción
	gráficas y permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

3.2.13 Para la Gestión de Liberaciones e Implementaciones:

GESTIÓN DE LIBERACIONES E IMPLEMENTACIONES	
Número	Descripción
GLI01	La solución debe permitir la automatización de las siguientes actividades del proceso: a) Selección de modelo de liberación. b) Integración Continua con pruebas de componentes. c) Ejecución de la liberación automática conforme a Script predefinidos. d) Verificación automática de los componentes y funcionalidades que fueron liberadas e) Apoya en la integración DevOps (o integrada con herramientas DevOps: mencionar proveedor) f) DevOps pipeline tools: Continuous Integration g) DevOps pipeline tools: Continuous Delivery h) DevOps pipeline tools: Continuous Deployment i) Herramientas en apoyo a la gestión de la arquitectura j) Herramientas para modelado y análisis de Negocio k) Herramientas para modelado de productos o servicios l) Herramientas para gestionar ambientes de desarrollo m) Facilitar la tarea de auditoría de software. Por ejemplo, en torno a la recopilación de datos de uso autorizado y no autorizado de software dentro de la infraestructura de TI n) Facilitar la actualización de la CMDB con nuevas versiones e información de CI´s después del despliegue de una Liberación o) Asegurar que las distribuciones de la Liberación están sujetas a un proceso de control de Cambios a través de una interfaz con la herramienta de Gestión del Cambio
GLI02	La solución debe permitir ejecutar de forma controlada la Liberación de los componentes a personal de desarrollo de software o pruebas y la selección de estrategia de liberación a seguir para la puesta en producción de esos componentes o CI.
GLI03	Automatización: a) Facilitar la actualización automática de la CMDB mediante el uso de la red y herramientas de escritorio cuando la Liberación de CI´s como software son distribuidas, transferidas o implementadas. b) Estructuración, gestión e integración de datos apropiada para las funcionalidades de los procesos de Entrega del Servicio
GLI04	Notificaciones: a) Capacidad de recibir confirmación cuando un cambio ha sido exitoso por parte del coordinador del cambio. b) Comunicación automática a grupos afectados en la liberación.

GESTIÓN DE LIBERACIONES E IMPLEMENTACIONES	
Número	Descripción
GLI05	Reporte e informes del Proceso Gestión de Liberación e Implementación a. La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. b. La herramienta debe generar informes de desempeño del proceso de Liberación e Implementación y representarlos en textos planos y de forma gráficas. c. La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

3.2.14 Para la Gestión de Activos:

GESTIÓN DE ACTIVOS	
Número	Descripción
GAC01	La solución debe permitir: a) Aprovisionamiento de activos, componentes, accesorios y otros consumibles en forma transparente. b) Administración de activos de software del tipo "Entitlement-based". c) Creación sencilla del catálogo de servicios. d) Administración del inventario de activos y consumibles TIC en forma automatizada. e) Capacidad de administración total de contratos f) Seguimiento del TCO (Total Cost of Ownership). g) Debe permitir el seguimiento de activos y elementos de configuración en tablas independientes con relaciones y sincronización automática entre ellos cuando sea necesario. h) Debe permitir información de activos como estado, información de compras, contratos, depreciación e información de eliminación. i) Debe permitir que un modelo de activos se publique en un catálogo de productos para que los usuarios lo soliciten. j) Debe conectarse a fuentes de detección como Microsoft SCCM, BigFix de IBM e ILMT, Jamf Pro. k) Debe ser capaz de realizar un seguimiento del inventario de artículos consumibles y no consumibles. l) Debe proporcionar la capacidad de buscar información de activos utilizando un código QR desde un dispositivo móvil y/o lector de código QR. m) Debe proporcionar una aplicación móvil que permita a los agentes ver los activos asignados a un usuario. n) Debe proporcionar una aplicación móvil que permita a los usuarios ver sus activos asignados e informar de un incidente contra un recurso. o) Debe manejar un centro de reparación (Taller), con sus diferentes estatus (entrada y salida de equipos, diagnósticos, solución).
GAC02	Reporte e informes del Proceso Gestión de Activos a. La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. b. La herramienta debe generar informes de desempeño del proceso de Gestión de Activos y representarlos en textos planos y de forma gráficas. c. La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

3.2.15 Para la Gestión de Diseño y Transición de Servicios TI:

GESTION DE DISEÑO Y TRANSICION DE SERVICIOS TI	
Número	Descripción
GDTS01	Gestionar el portafolio de las ideas, iniciativas, programas y proyectos, desde la concepción de la idea hasta la medición de los beneficios.
GDTS02	Seguimiento de los planes de trabajo, administración de riesgos y recursos (metodología waterfall, hibrida y ágil y proporcionar los artefactos para la gestión). Administrar los recursos para definir y gestionar el plan de capacidades, requerido para cada proyecto.
GDTS03	Debe permitir aplicar principios "Lean" y "Agile" como parte de las metodologías en el proceso, para desarrollar y entregar productos de software con menos defectos en el menor plazo posible.
GDTS04	La herramienta debe permitir el control del presupuesto en cada proyecto y la automatización del presupuesto del proyecto y en la planificación de las predicciones para aumentar la eficiencia y simplificar el proceso de planificación.
GDTS05	La herramienta debe permitir flexibilidad para implementar un enfoque exclusivamente Agile durante todo el ciclo de vida de un producto, o un enfoque híbrido mediante métodos Agile dentro de una estructura de proyecto o un enfoque tradicional Waterfall, según sea la necesidad.
GDTS06	Debe permitir asignar a su personal de manera efectiva, ver qué recursos están realmente disponibles en un momento dado, mediante la visualización del trabajo estratégico y operativo, y distribuir las tareas con un profundo conocimiento sobre las cargas de trabajo de los recursos existentes.
GDTS07	Reporte e informes del Proceso Gestión de Portafolio La herramienta debe proporcionar Indicadores y Reportes para responder de manera ágil a la solicitud de indicadores y reportes, número de ideas, iniciativas, programas y proyectos por producto, tiempo de aprobación de una iniciativa, sanidad del portafolio, desviación de los proyectes, número de change request, cruce de capacidades vs la demanda, satisfacción del cliente, mejora en la productividad). Debe permitir un acceso seguro y sencillo a indicadores clave de rendimiento (KPI) y métricas que permiten ser más proactivo en cuanto a la mejora de los servicios de negocio.
GDTS08	Integración de Proyectos: la herramienta debe permitir crear proyectos a partir de tickets, cambios y problemas o inclusive asociarlos entre ellos. Automatizar proyectos y tareas de proyectos con Workflow Automator.
GDTS09	Reporte e informes del Proceso Gestión de Diseño y Transición de Servicios a. La herramienta debe permitir la configuración, actualización, creación de indicadores de desempeños y KPI según lo establecidos en el proceso. b. La herramienta debe generar informes de desempeño del proceso de Gestión de Activos y representarlos en textos planos y de forma gráficas. La herramienta debe permitir el monitoreo del desempeño de estos indicadores en tiempo real a través de Dashboard.

3.2.17 Para el Agente Virtual Chatbot:

AGENTE VIRTUAL CHATBOT	
Número	Descripción
AV01	Se requiere que la solución tecnológica cuente con una solución de chatbot empresarial nativa de la plataforma para resolver solicitudes comunes, aumentar la satisfacción del cliente y mantener a los agentes enfocados en problemas más apremiantes.
AV02	Es necesario que el agente virtual haga que gestión del trabajo más rápido y fácil para todos resolver las solicitudes de rutina tomando el chat de la conversación a la resolución. Se requiere que se incluyan provenientes de la caja al menos 20 plantillas listas para usar para conversaciones de TI, recursos humanos y servicio al cliente, que nos permita crear, personalizar e implementar rápidamente chatbot. Los usuarios deben poder seleccionar temas de un menú o mediante la participación del Agente virtual con palabras clave y frases configurables.
AV03	Se requiere de un diseñador del agente virtual a partir de interfaz gráfica que permita a cualquier persona crear, mantener e implementar rápidamente chatbots de la organización. Toda la experiencia de creación de conversaciones se debe simplificar a través de la funcionalidad de arrastrar y soltar que permita ver visualmente el flujo de conversación. Los desarrolladores también deben tener las herramientas que necesitan para crear escenarios avanzados con soporte para vistas previas, pruebas, bifurcaciones, bucles y scripts que se conectan a API de terceros para funciones como el procesamiento de lenguaje natural (NLP), almacenamiento de contenido o servicios de ubicación.
AV04	Debe de ofrecer integraciones a tecnologías de colaboración para conectarse con Microsoft Teams que permitan a los usuarios conectarse con el agente virtual donde ya realizan el trabajo. Los desarrolladores y administradores deberían poder usar scripts personalizados para trabajar dentro de la interfaz de mensajería de su elección.
AV05	Ofrecer capacidades de generación de informes que proporcionan a los administradores información sobre cómo cada conversación del chatbot se alinea con los objetivos empresariales. Debe ofrecer un panel con una vista gráfica de las tendencias de la conversación, lo que permite a los ejecutivos y propietarios de servicios empresariales tomar decisiones rápidas e informadas de un vistazo.
AV06	El historial de chat y el contexto de conversación se debe transferir sin problemas a un agente humano activo si el agente virtual no puede resolver una solicitud. Los expertos para cada tema deben poder saltar a la conversación con una comprensión completa de la situación y agregar valor rápidamente.
AV07	Inteligencia de agente Virtual A. Inteligencia de agente que permita clasificar, asignar y priorizar con precisión los problemas de servicio, para liberar a los equipos para que se centren en la resolución de problemas. B. Inteligencia de agente debe permitir a los equipos a trabajar más rápido mediante el uso de datos históricos de clientes para recomendar acciones basadas en incidentes, casos y alertas similares. Estas capacidades hacen que la adopción del aprendizaje automático sea simple y accesible para las empresas que buscan reducir la intervención manual, mejorar la satisfacción del cliente y elevar la productividad de los empleados. C. Inteligencia de agente debe aprenda y actualizar continuamente las predicciones, aplicando el aprendizaje automático a los flujos de trabajo existentes de manera práctica que aumenta la cobertura del servicio, la precisión y la productividad de los empleados en toda la empresa.

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

3.3 Dicha solución debe ofrecer soluciones empresariales innovadoras y que requieran menos tiempo para gestionar la infraestructura, a saber:

- Implementar las funcionalidades del portal de autoservicio y de gestión de TI. Que permita una gestión eficaz de los servicios de la DGII utilizando una plataforma única para automatizar y gestionar las relaciones de servicio dentro y fuera de la empresa.
- Consolidar sistemas de servicios heredados y redundantes a un único sistema de registro.
- Estandarizar y globalizar los procesos de servicios en toda la institución.
- Implementar una solución de automatización que permita reemplazar las tareas manuales y redundantes que se solicitan por los usuarios.
- Proporcionar una solución que brinde una experiencia de servicio intuitiva, accesible y de tipo consumidor para todos los usuarios de la institución.
- Optimizar el modelo de servicios y evolucionarlo para automatizar los servicios de la institución incluyendo la prestación de servicios de línea de negocio, a un modelo innovador, en la nube y que permita mejorar la experiencia de los usuarios y clientes.
- Transferencia de conocimiento al personal clave DGII.
- Realizar configuraciones en la herramienta sobre los procesos de gestión de servicios de TI definidos, siguiendo mejores prácticas de ITIL y del estándar ISO/IEC 20000:2018.

3.4 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO**, se compromete con **LA DGII** que los servicios de implementacion debe incluir servicios de consultoría e implementación para la realización de las

tareas de integración, configuración e implementación de las aplicaciones que forman parte de la solución tecnológica.

3.5 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO**, se compromete con **LA DGII** que los servicios de soporte y mantenimiento deben ser por un (1) año para asistir al personal clave de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la DGII ante incidentes, correcciones de errores y actualizaciones de mejora que se presenten luego de la implementación.**LA PRESTADOR DEL SERVICIO** debe proveer una matriz de escalamiento con el personal clave para canalizar los casos de soporte a incidentes relacionados con la solución que se adquiera, la matriz debe contener nombres, roles, número de teléfono, y dirección de correo electrónico.

ARTÍCULO 4.- MONTO DEL CONTRATO. -

4.1 **LAS PARTES** convienen que el monto a pagar por los servicios objeto del presente contrato asciende a **_____ PESOS DOMINICANOS CON 00/100 CENTAVOS (RD$_____)** con ITBIS incluido en los casos que aplique.

ARTÍCULO 5.- CONDICIONES DE PAGO. –

5.1 Los pagos serán realizados en pesos dominicanos.

5.2 La condición de pago establecida es crédito a treinta (30) días, contados a partir del depósito de la factura en la Gerencia Administrativa y Financiera y la emisión del informe de satisfacción del área requirente.

5.3 En caso de requerir un anticipo, este no puede exceder el veinte por ciento (20%) del valor total de **LA CONTRATACIÓN**, este se realizará a partir de la prestación de una garantía bancaria de buen uso de anticipo que cubra la totalidad del avance inicial, expresada en moneda nacional (Pesos Dominicanos RD$).

5.4 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** no estará exenta del pago de los impuestos que pudieren generarse en virtud del presente contrato.

ARTÍCULO 6.- TIEMPO DE VIGENCIA Y LUGAR DE TRABAJO. –

6.1 El presente contrato tendrá una duración de dos (2) años a partir de la fecha de la suscripción de este y hasta su fiel cumplimiento, de conformidad con el cronograma de ejecución, el cual formará parte integral y vinculante del mismo.

6.2 Una vez formalizado el correspondiente contrato de servicios entre **LA DGII** y **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** éste último iniciará la ejecución del contrato, sustentado en el plan de trabajo y cronograma de entrega que forma parte constitutiva, obligatoria y vinculante del presente pliego de condiciones específicas.

6.3 El plazo para la ejecución del servicio propuesto por **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** se convertirá en el plazo contractual, siempre y cuanto se ajuste al estimado propuesto por **LA DGII** en el pliego de condiciones específicas.

6.4 Los trabajos de instalación, implementación u otros servicios de soporte serán realizados en la Sede Central de la DGII.

ARTICULO 7.- ACTIVIDADES Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS. –

7.1 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** debe realizar las siguientes actividades dentro del proyecto:

a) Realizar un levantamiento inicial junto al personal clave de TI de la DGII, para identificar los requerimientos del contratante, tratar aspectos técnicos de la solución a ser implementada.

b) Identificar aspectos relacionados a la arquitectura e infraestructura y acordar con el personal clave de la DGII el diseño que se estará utilizando.

c) El personal propuesto por el oferente deberá proporcionar la orientación general sobre los problemas críticos identificados durante las fases de visualización, planificación, desarrollo e implementación para garantizar un desarrollo adecuado y la alineación de las mejores prácticas y estándares como ITIL e ISO20000.

d) Realizar las tareas de integración, configuración e implementación de las aplicaciones que forman parte de la solución tecnológica.

e) Realizar las tareas de migración de las bases de datos correspondientes a los procesos a implementar de las herramientas actuales que posee la DGII para la gestión de los servicios de TI.

f) Evaluar y planificar la integración de la solución tecnológica con los procesos existente de gestión de servicios TI mencionado y descriptos en las Especificaciones Técnicas (gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de solicitudes, catálogo de servicios, gestión del conocimiento, gestión de cambios, gestión de liberaciones e implementaciones, gestión el portafolio de servicios, gestión financiera, gestión de activos, gestión de configuraciones, gestión de eventos, gestión de niveles de servicios, gestión de mesa de servicios, gestión de diseño y transición de servicios).

g) 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.

7.2 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** deberá coordinar sus actividades y laborará bajo la supervisión de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Dirección General de Impuestos Internos.

ARTÍCULO 8.- OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA DEL SERVICIO. –

8.1 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** presentará a **LA DGII**, por iniciativa propia o por requerimiento de esta última, todas las informaciones y aclaraciones relacionadas con la ejecución del contrato.

8.2 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** entregará las soluciones y cumplirá con todos los requerimientos técnicos bajo este contrato con diligencia, eficiencia y economía, conforme a las normas y prácticas generalmente aceptadas y a las normas para el ejercicio de la adquisición de los servicios contratados.

8.3 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** actuará en todo momento en su calidad de proveedor de los servicios adjudicados fiel con relación a cualquier asunto relacionado con sus servicios o con este contrato y apoyará y resguardará los intereses de **LA DGII**.

8.4 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** se atendrá a las órdenes administrativas impartidas por **LA DGII** vía **EL COORDINADOR**, las que deben estar conforme a la ficha técnica y al contrato. Cuando **EL PRESTADOR DEL SERVICIO** considere que las exigencias de una orden administrativa sobrepasan los límites establecidos en el contrato, deberá notificarlo a **LA DGII** vía **EL COORDINADOR** en un plazo no mayor de tres (3) días a partir del recibo de la orden administrativa. La ejecución de la orden administrativa no se suspenderá como consecuencia de dicha notificación.

8.5 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** respetará y cumplirá toda la legislación y normativa vigente en el Estado dominicano.

8.6 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** es el único responsable ante **LA DGII** de cumplir con la contratación, en las condiciones establecidas en las especificaciones técnicas. **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** responderá de todos los daños y perjuicios causados a **LA DGII** y/o frente a terceros derivados del proceso contractual.

8.7 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** deberá contar dentro del tiempo de ejecución del contrato con la carta del fabricante que demuestre que la prestadora del servicio está autorizada y acreditada para la venta y la implementación de los bienes y servicios requeridos en República Dominicana.

8.8 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** deberá consultar con **LA DGII** antes de realizar cualquier cambio que modifique o altere la composición de los recursos y facilidades destinados para el proyecto. Se requiere la aceptación de este requisito.

8.9 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** debe presentar en su propuesta una matriz de escalamiento para atención a incidentes, confirmando los tiempos de respuesta. La matriz debe identificar, para cada nivel de escalación, el número de contacto telefónico y la dirección de correo electrónico. En el caso de los dos mayores niveles jerárquicos en la matriz de escalación, también debe incluirse el nombre del gerente responsable y el número celular correspondiente.

8.10 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** se obliga a que el servicio por ofrecer debe incluir todo lo necesario para la instalación, integración, implementación y funcionamiento de la herramienta de Gestión de Servicios TI. No se aceptarán costos de software, hardware y/o licenciamientos que resulten necesarios para brindar la funcionalidad pero que no hayan sido contemplados en la propuesta económica por parte de **LA PRESTADORA DEL SERVICIO**.

8.11 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** está obligada a que el servicio por ofrecer está requerido para ser ejecutado de manera presencial y remota. **LA DGII** no asumirá gastos de viáticos y de todos los costos asociados con gastos menores (incluyendo, sin limitación, costos y gastos asociados con alojamiento, viajes aéreos, alquiler de autos y cualquier otro gasto comercial aplicable a consultores y personal propuesto por **LA PRESTADORA DEL SERVICIO.**

8.12 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** está obligada a que el servicio por ofrecer debe incluir el mantenimiento, soporte y suscripción de la solución y licenciamiento por un (1) año.

8.13 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** deberá contar con un grupo de expertos, especialistas en cada una de las actividades directamente relacionadas con las materias objeto de la contratación, con probados antecedentes en la prestación de servicios similares a los solicitados. Este personal se divide en personal clave (experto clave) y personal no clave (experto no clave), los requerimientos, definiciones, responsabilidad de los expertos claves y no claves están definidas en las especificaciones técnicas y forman parte integral del contrato.

8.14 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** deberá disponer de todas las certificaciones y habilitaciones profesionales requeridas y necesarias para el cumplimiento de la actividad para la cual es propuesto en el lugar de cumplimiento de contrato, tanto el personal clave como no clave del Equipo de Trabajo.

8.15 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** durante la ejecución del contrato no podrá reemplazar el personal propuesto en su oferta sin autorización previa de **LA DGII**. Podrá considerarse únicamente el cambio de persona con base en la solicitud escrita que haga **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** y debido a circunstancias fuera del control razonable de éste y previa aprobación de **LA DGII**. En tal caso, **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** deberá proveer de inmediato como reemplazo, a una persona de calificaciones y experiencia equivalentes o mejores.

8.16 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** está obligado a que la matriz de escalación para atención a incidentes, confirmando los tiempos de respuesta para la atención, debe identificar para cada nivel de escalación, el número de contacto telefónico y la dirección de correo electrónico. En el caso de los dos mayores niveles jerárquicos en la matriz de escalación, también debe incluirse el nombre del gerente responsable y el número celular correspondiente.

8.17 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** debe garantizar que la modalidad de soporte deberá incluir lo siguiente:
• Atención veinticuatro horas (24) siete días (7) a la semana, con tiempo de respuesta según la matriz de escalación solicitada.
• Asistencia telefónica.
•Asistencia vía correo electrónico o contacto directo.

8.18 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** debe incluir todo lo necesario para la instalación, integración, implementación y funcionamiento de la herramienta de Gestión de Servicios TI. No se aceptarán costos de software, hardware y/o licenciamientos que resulten necesarios para brindar la funcionalidad pero que no hayan sido contemplados en la propuesta económica por parte de **LA PRESTADORA DEL SERVICIO.**

8.19 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** se compromete y obliga a cumplir con todos y cada uno de los requerimientos funcionales establecidos en el artículo 3, numerales 3.2; 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.6, 3.2.7, 3.2.8, 3.2.9, 3.2.10, 3.2.11, 3.2.12, 3.2.16, 3.2.14, 3.2.15, 3.2.16 y 3.2.17.

ARTÍCULO 9- OBLIGACIONES DE LA DGII. –

9.1 **LA DGII** se compromete a realizar el pago indicado en el artículo 4 del presente contrato, según las condiciones acordadas.

9.2 **LA DGII** estará exenta de la obligación de pago y de cualquier otra obligación, en el caso que la solución contratada no cumpla con lo dispuesto en los requerimientos técnicos y el presente contrato, teniendo la facultad de rechazarlos y dejarlos a cuenta de **LA PRESTADORA DEL SERVICIO.**

ARTÍCULO 10.- PRODUCTOS O INFORMES PARA ENTREGAR. –

10.1 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** deberá entregar los siguientes productos e informes a lo largo de la relación contractual, a saber:

10.1.1 **Producto I**: **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** deberá entregar un informe inicial con la evaluación de los diferentes levantamientos y componentes que compondrán el proyecto, para la

implementación y funcionamiento de los Procesos ya definidos, que incluirá los siguientes entregables:

- Acta de constitución
- Cronograma de actividades
- Matriz de interesados y comunicación
- Plan de seguimiento
- Plan de implementación del proyecto.
- Plan de entrega de los procesos, distribuidos en cuatro (4) paquetes de entregables de procesos implementados.

10.1.2 **Producto II**: **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** deberá entregar un segundo informe que contenga las evaluaciones realizadas en el levantamiento de requisitos con los responsables de cada proceso, la infraestructura apropiada y las iniciativas de diseño y arquitectura necesarios para lograr el éxito de la implementación de la herramienta con recomendaciones pertinentes.

10.1.3 **Producto III**: Estará distribuido en cuatro paquetes de entregables definidos en el Producto I, los mismos deben incluir la configuración e implementación en la herramienta de los procesos existentes en TI junto a los documentos relacionados ej.: plantillas, formularios, guías, flujo grama y cualquier otra documentación pertinente. Esta distribución de entregables se realizará a partir de la aceptación conforme por parte de DGII en el producto I.

10.1.4 **Producto IV**: **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** deberá entregar un informe final detallado al finalizar la implementación con los siguientes aspectos:

A. Descripción de las soluciones.
    a. Diseño.
    b. Interfaces.
    c. Manual de usuario.
    d. Manuales técnicos y de mantenimiento.
    e. Retroalimentación general del proyecto-análisis post termino
    f. Recomendaciones a futuro
    g. Informe de cierre de la consultoría.

ARTÍCULO 11.- CONFIDENCIALIDAD. –

11.1 Toda documentación que sea remitida a **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** como consecuencia del presente contrato no podrá ser divulgada a terceras personas o instituciones, durante ni después de la expiración del presente contrato, sin la autorización escrita de **LA DGII.**

11.2 Para fines del presente artículo, se entiende como información confidencial, lo siguiente:

a. **"INFORMACIÓN CONFIDENCIAL"** incluye, sin limitación, todos los documentos, invenciones, dibujos, diagramas, programas y datos de computadora, especificaciones, factura, prototipos, modelos, información de planificación, estrategias de mercadeo, planes, finanzas, operaciones, relaciones con los contribuyentes, perfiles de contribuyentes, estimados de ventas, planes de negocios y resultados de ejecución interna referentes a las actividades de negocios pasadas, presentes o futuras y cualquier otra manifestación tangible de lo que antecede y que resulten en control o posesión de una de **LAS PARTES**, durante la vigencia del presente acuerdo. En general, información confidencial incluye cualquier dato o información,

considerado material competitivamente delicado y no conocido generalmente por el público, ya sean de **LAS PARTES**, sus afiliadas, clientes y suplidores.

11.3 La información confidencial incluye toda la información facilitada u obtenida por una de **LAS PARTES** y proporcionada por la otra, durante la vigencia del presente acuerdo, ya sean que estén relacionadas con el objeto del contrato o la ejecución de este.

11.4 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** reconoce que toda la información suministrada en virtud de este acuerdo se mantendrá como propiedad de **LA DGII** y **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** no tendrá el derecho de revelar la información confidencial que le es otorgada, salvo que por escrito **LA DGII** establezca lo contrario.

11.5 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** declara que se hace responsable de que, con posterioridad a la terminación de su labor, el personal que tenga acceso a la información confidencial no divulgará la información que ha sido suministrada y a la cual ha tenido acceso, por lo que **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** se compromete y hace responsable de que dicho personal guarde rigurosamente la información confidencial suministradas.

11.6 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** se obliga a devolver (o confirmar la destrucción de o en el caso de borrado de dato no recuperables computarizados, electrónicos o datos digitales), toda información confidencial y todo memorando, notas, registros, dibujos, manuales, registros, y otros documentos o materiales (y todas las copias de los mismos, incluyendo "copias" que han sido convertidas a medios computarizados, digitales o electrónicos en la forma de imagen, datos o archivos de procesamiento de palabra ya sea manualmente o por medio de captura de imagen), basado en o incluyendo cualquier información confidencial. Al momento de la devolución o destrucción de tales materiales, un dignatario autorizado de **LA DGII** certificará por escrito, previa solicitud, que tales materiales han sido ya devueltos o destruidos de conformidad con lo que antecede. No obstante, lo anterior, se le permitirá a **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** retener tales porciones de la información confidencial según sea requerido por la ley aplicable o los requisitos de retención de documentos relacionados con litigios o investigaciones pendientes o amenazadas.

11.7 **LAS PARTES** convienen que obligaciones contraídas mediante la suscripción de este acuerdo se extienden por el período que comprenda las relaciones comerciales entre **LAS PARTES** y será válido por un plazo de doce (12) meses a partir del vencimiento del referido acuerdo.

ARTÍCULO 12.- INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. –

12.1 Se considerará incumplimiento del contrato:

12.1.1 Si **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** no ejecuta todas las obligaciones requeridas a total y completa satisfacción de **LA DGII**, de conformidad a lo establecido en los términos de referencia;

12.1.2 Si **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** incumple cualquier término o condición del presente contrato;

12.1.3 En caso de mora por **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** en las entregas requeridas según el cronograma de entrega;

ARTÍCULO 13.- PENALIDADES. –

13.1 El pago con la deducción realizada por concepto de las penalidades no exonerará a **PRESTADORA DEL SERVICIO** de terminar con ninguna de obligaciones ni responsabilidades emanadas de la ficha técnica y del presente contrato. A este efecto, **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** queda constituido en mora por el solo vencimiento del plazo señalado en todas sus obligaciones dispuestas en el presente contrato, sin necesidad de requerimiento alguno de acuerdo con la ley.

13.2 Las penalidades serán de naturaleza pecuniaria y se aplicarán por incumplimiento de las obligaciones como se describen en las especificaciones técnicas indicadas en el pliego de condiciones específicas, correspondiente al procedimiento de licitación pública nacional número **DGII-CCC-LPN-2023-0013**. En este entendido, las penalidades aplicables durante la ejecución del presente documento son las siguientes:

14.2.1 Penalidades por demora en el cumplimiento de las obligaciones contractuales:

a) **LA DGII** aplicará una penalidad de un uno por ciento (1%) del monto total del contrato por cada día calendario o fracción de día calendario en que **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** incumpla con la ejecución, configuración, integración e implementación de la solución tecnológica objeto del presente contrato y con las especificaciones técnicas establecidas las cuales forma parte integral del presente contrato.

b) **LA DGII** aplicará una penalidad de un uno por ciento (1%) del monto total del contrato por cada día calendario o fracción de día calendario en que **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** incumpla con la entrega de productos o informes establecidos en **LA CONTRATACIÓN**, tal como es exigido en el artículo 10 del presente contrato y de las especificaciones técnicas.

c) **LA DGII** aplicará una penalidad de un uno por ciento (1%) del monto total del contrato por cada día calendario o fracción de día calendario en que **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** incumpla con los requerimientos establecido en las especificaciones técnicas en el artículo 3.

14.2.2 Penalidades por incumplimiento del acuerdo de confidencialidad:

a) **LA DGII** aplicará una penalidad correspondiente al ochenta por ciento (80%) de monto total del contrato, si durante la ejecución de este, o antes de un (1) año de haberse concluido, **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** incumple alguna de las disposiciones establecidas en el acuerdo de confidencialidad a ser suscrito por **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** y **LA DGII**.

14.3 En caso de que **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** incumpla con cualquiera de las obligaciones contractuales dispuestas en el artículo 8 del presente contrato y en las demás documentaciones descritas en el artículo 2 las cuales que forman parte íntegra de la presente contratación, siempre que dichas obligaciones no hayan sido individualizadas en el presente artículo, se procederá a aplicar una penalidad de un cero pun cinco por ciento (0.5%) del monto total del contrato por cada día calendario de retraso que se mantenga en incumplimiento contados a partir de la fecha en que **LA DGII** le notifique a través de medios electrónicos o físicos, el incumplimiento detectado.

ARTÍCULO 15.- CAUSAS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO. -

15.1 El presente contrato podrá ser terminado unilateralmente por disposición de **LA DGII** si se presenta una o varias de las siguientes condiciones:

a) Si **LA DGII** comprueba que, a pesar de haber transcurrido el plazo máximo de diez (10) días para la subsanación de los incumplimientos relacionados a las obligaciones contractuales, **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** no ha rectificado su falta.

b) Si el valor de las penalidades impuestas por las causas mencionadas en el apartado sobre las penalidades llegare a superar el monto por el cual fue emitida la garantía de fiel cumplimiento del contrato o dicha garantía se comprueba ha sido cancelada o llegare a resultar insuficiente o llegare a su término sin renovación.

c) Por cualquier incumplimiento de las obligaciones puestas a cargo de **LA PRESTADORA DEL SERVICIO,** previa notificación a través de medios electrónicos, físicos o puesta en mora y advertencia a tales fines, a menos que a sola opción de **LA DGII,** se opte por cualquier alternativa de solución o de aplicación de penalidad de las previstas en el contrato.

ARTÍCULO 16.- GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO. –

16.1 Para garantizar el fiel cumplimiento del presente contrato, **LA PRESTADORA DEL SERVICIO,** en fecha _____ (_____) del mes de _____ del año dos mil veintitrés (2023), constituyó la garantía de fiel cumplimiento del contrato a favor de **LA DGII,** emitida por el _____, identificada con el número _____, por un monto de **_____ PESOS DOMINICANOS CON 00/100 CENTAVOS (RD$_____),** correspondiente al **_____ por ciento (___%)** del monto total de la adjudicación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 112 del Reglamento de Aplicación de la Ley número 340-06, emitido mediante el Decreto número 543-12, de fecha seis (6) de septiembre del dos mil doce (2012).

16.2 Dicha garantía responderá por los daños directos e inmediatos, que se produzcan a LA DGII en caso de incumplimiento, la cual podrá ser ejecutada luego de producirse el informe administrativo del área competente de **LA DGII** en el cual se sustente los alegados incumplimientos, independientemente del resto de acciones que legalmente procedan.

16.3 En caso de que, a la llegada del término de la vigencia de esta garantía, se continúen prestando los servicios objeto de este contrato **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** queda obligada a renovarla automáticamente por el periodo que fuera acordado por **LAS PARTES**.

ARTÍCULO 17.- MODIFICACIONES AL CONTRATO. -

17.1 Cualquier modificación a los términos y condiciones del presente contrato deberá hacerse por acuerdo mutuo entre **LAS PARTES**, por escrito, mediante enmiendas numeradas cronológicamente y la fecha de vigencia de cada una se contará a partir de la fecha de aprobación realizada por **LA DGII.**

ARTÍCULO 18.- SUSPENSIÓN. -

18.1 Por parte de **LA DGII:**

18.1.1 **LA DGII** tendrá derecho a suspender los pagos e inclusive la ejecución de los servicios por parte de **LA PRESTADORA DEL SERVICIO,** mediante notificación escrita (excepto por trabajos que hayan sido efectuados y aprobados por la misma) si esta incumple sus obligaciones establecidas bajo este contrato, siempre y cuando la notificación de la suspensión:

a) Especifique la naturaleza del incumplimiento; y,

b) Requiera que **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** resuelva el incumplimiento dentro de un período no mayor de diez (10) días calendarios, a partir del recibo de la notificación de suspensión.

18.2 Por parte de **LA PRESTADORA DEL SERVICIO:**

18.2.1 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** tendrá derecho a suspender la prestación de sus servicios mediante notificación por escrito a **LA DGII,** si esta incumple sus obligaciones establecidas en virtud de este contrato, siempre y cuando la notificación de la suspensión:

a) Especifique la naturaleza del incumplimiento; y
b) Requiera que **LA DGII** resuelva el incumplimiento dentro de un período no mayor de diez (10) días calendarios a partir del recibo por parte de **LA DGII** de la notificación de suspensión.

18.3 La suspensión se aplicará a partir de la fecha de vencimiento del plazo indicado en la notificación.

ARTÍCULO 19.- RESCISIÓN DEL CONTRATO. -

19.1 Sin perjuicio de los dispuesto en el artículo 13 **LA DGII** solo podrá rescindir el presente contrato unilateralmente en el caso de falta grave de **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** y siempre que la misma no sea originada por acontecimientos de fuerza mayor o caso fortuito. En este caso, **LA DGII** no compensará por ningún motivo a **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** por las sumas adeudadas.

19.2 **LA DGII** podrá rescindir, sin responsabilidad ninguna, el presente contrato, así como ejecutar la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, si **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** fuese a la quiebra, o si se extendiese contra él una orden de administración judicial, o si se presentase una petición de restructuración y liquidación mercantil o si hiciese algún convenio con sus acreedores o una cesión a favor de ellos.

19.3 En el caso en que **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** desee renunciar o que ambas partes deseen rescindir el contrato por acuerdo mutuo, **LA DGII** compensará a **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** de acuerdo con el tiempo y al trabajo porcentual ejecutado a la fecha.

ARTÍCULO 20.- CESE DE DERECHOS. -

20.1 Con la rescisión del presente contrato, conforme lo establecido en el artículo que antecede, cesan todos los derechos y obligaciones a excepción del caso de rescisión, aquellos derechos y obligaciones de **LA DGII** que estén pendientes a esa fecha.

ARTÍCULO 21.- NULIDADES DEL CONTRATO. -

21.1 La violación del régimen de prohibiciones establecido en el artículo 14 de la Ley número 340-06, sobre Compras y Contrataciones Públicas de, Servicios, Bienes, Obras y Concesiones, y sus modificaciones, originará la nulidad absoluta del contrato, sin perjuicio de otra acción que decida interponer **LA DGII.**

21.2 La división del presente contrato con el fin de evadir las obligaciones de la Ley número 340-06 y de las normas complementarias que se dicten en el marco de este, será causa de su nulidad.

ARTÍCULO 22.- ARREGLO DE CONFLICTOS. -

22.1 **LAS PARTES** se comprometen a realizar sus mejores esfuerzos para resolver en forma amigable los conflictos o desacuerdos que pudieran surgir con relación al desarrollo del presente contrato y su interpretación.

ARTÍCULO 23.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. -

23.1 Todo litigio, controversia o reclamación resultante de este contrato o relativo al mismo, su incumplimiento, su interpretación, su resolución o nulidad será sometido al Tribunal Contencioso, Tributario, Administrativo, instituido mediante la Ley número 13-07, de fecha cinco (5) de febrero del dos mil siete (2007).

ARTÍCULO 24.- INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO. –

24.1 El significado e interpretación de los términos y condiciones del presente contrato se hará al amparo de las leyes de la República Dominicana.

ARTÍCULO 25.- IDIOMA OFICIAL. -

25.1 El presente contrato ha sido redactado en español, que será el idioma de control para todos los asuntos relacionados con el significado e interpretación de los términos y condiciones del presente documento.

ARTÍCULO 26.- TÍTULOS. -

26.1 Los títulos que siguen el número de los artículos en el presente contrato no limitarán, alterarán o modificarán el significado de este.

ARTÍCULO 27.- LEGISLACIÓN APLICABLE. –

27.1 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** realizará sus servicios de conformidad con las leyes nacionales y tomará todas las medidas necesarias para asegurar que su personal técnico cumpla con las leyes vigentes en la República Dominicana.

ARTÍCULO 28.- LEGISLACIÓN APLICABLE. –

28.1 **LA PRESTADORA DEL SERVICIO** realizará sus servicios de conformidad con las leyes nacionales y tomará todas las medidas necesarias para asegurar que su personal técnico cumpla con las leyes vigentes en la República Dominicana.

ARTÍCULO 29.- ELECCIÓN DE DOMICILIO. -

29.1 Para todos los fines y consecuencias del presente contrato, **LAS PARTES** eligen domicilio en las direcciones que figuran en la parte introductoria del presente contrato, en el cual recibirán válidamente todo tipo de correspondencia o notificación relativa al presente contrato, su ejecución y terminación.

ARTÍCULO 30.- ACUERDO ÍNTEGRO. -

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

HECHO Y FIRMADO en tres (3) originales de un mismo tenor, uno para cada una **de LAS PARTES**, y el otro para los fines correspondientes. En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los _____ (___) días del mes de _____ del año dos mil veintitrés (2023).

POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS	**POR LA PRESTADORA DEL SERVICIO**
_____	_____
LUIS VALDEZ VERAS	**XXXXXXXXXXX**

Yo, **_____,** Notario Público de los del número del Distrito Nacional, Matrícula número _____. **CERTIFICO Y DOY FE** que las firmas que anteceden fueron puestas libre y voluntariamente en mi presencia por los señores **LUIS VALDEZ VERAS** y **_____,** de generales que constan, quienes me aseguran que son las firmas que acostumbran a usar en todos sus actos por lo que, deben merecer entero crédito. En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los _____ (___) días del mes de _____ del año dos mil veintitrés (2023).

_____

NOTARIO PÚBLICO