

**INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES
(INDOTEL)**

**COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES
INDOTEL-CCC-CP-2022-0009**

CIRCULAR MODIFICATORIA Núm. 1

QUE ENMIENDA EL PLIEGO DE CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA COMPRA BIENES Y SERVICIOS CONEXOS, INDOTEL-CCC-CP-2022-0009 PARA CONTRATACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN PORTAL PARA EL REPORTE DE INCIDENTES DE CIBERSEGURIDAD DE LAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

El Comité de Compras y Contrataciones del **INDOTEL** les informa que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 81 del Reglamento de aplicación de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de Ley No. 449-06, ha decidido realizar una (1) enmienda al Pliego de Condiciones Específicas de la presente contratación, a saber:

1. Se modifica el **numeral 1 del punto 2.5.4 del Pliego de Condiciones Específicas**, para que en lo adelante se indique lo siguiente:

“2.5.4 Aspectos Técnicos y Logísticos

1	Módulo de CMDB	La herramienta deberá permitir manejar el concepto de CI (Configuration Item o Item de Configuración) como un componente administrado y gestionado por tecnologías de información, y debe integrarse nativamente a la herramienta de Service Desk. Se exigirá 200 elementos de configuración (CI)..
2	Módulo de CMDB	La herramienta deberá permitir crear estos Elementos de Configuración en la herramienta o cargarlos automáticamente a partir de otras fuentes (archivos, bases de datos, aplicaciones de inventario, etc.)
3	Módulo de CMDB	La herramienta deberá permitir ingresar o editar la información de estos Elementos de Configuración y sus atributos, en donde al menos debe manejar: marca, serial, número de placa, modelo, centros de costo, responsable, fecha de inicio de responsabilidad, fecha de entrada a la compañía, fecha de salida, estado actual del equipo, estado programado, agrupación organizacional, impacto, precio, descripción, fotografía, proveedor, fabricante, código de barras y licencia.
4	Módulo de CMDB	La solución deberá permitir crear relaciones entre Elementos de Configuración, y definir N tipos de relaciones, tal como es parte de, asociado a, conectado a, entre otras.
5	Aplicaciones móviles	La solución deberá incluir consolas de Uso y Gestión a través de una aplicación móvil nativa compatibles con sistemas operativos IOS y Android, estas deben ser descargadas desde la tienda de cada fabricante de forma gratuita.

6	Aprobación y Requerimientos	La solución y/o conjunto de soluciones debe permitir definir Esquemas de Aprobación propios de las gestiones de Requerimientos de Servicio. Entendiéndose por Esquema las etapas, roles, niveles de aprobación, etc.
7	Aprobación de Requerimientos	La solución y/o conjunto de soluciones debe permitir para Esquemas de Aprobación, los criterios de aceptación según la cantidad de Especialistas aprobados.
8	Aprobación de Requerimientos	La solución y/o conjunto de soluciones debe incluir un mecanismo de aprobación mediante el envío de correo electrónico a los aprobadores donde se pueda ejecutar el proceso de aprobación/no aprobación sin necesidad de ingresar a la consola de los especialistas.
9	Arquitectura	La solución debe estar optimizada para ambientes Cloud y los tiempos de respuesta en la Gestión de casos debe ser rápida para poder gestionar elevados volúmenes de casos diarios.
10	Arquitectura	La solución ofertada deberá de tener capacidad de separar las capas Web, Aplicación, Datos y Web Services en diferentes instancias de servidores para optimizar rendimiento y mejorar la seguridad.
11	Base de Conocimiento	La solución debe permitir configurar un sistema de gestión de conocimiento, que pueda ser publicada con artículos técnicos y artículos para usuario final mediante distintas interfaces. Estos no deben tener un límite de artículos a publicar y no debe haber costos adicionales asociados.
12	Base de Conocimiento	El sistema debe contar con una Base de Datos de Conocimiento en línea con procesos de aprobación, para las soluciones creadas que puedan ser públicas o privadas para los usuarios finales, y que estos puedan consultarlas sin ser objeto de licenciamiento. Estas soluciones deben poder ser calificadas por parte del usuario final y el acceso a los usuarios finales debe ser ilimitado.
13	Base de Conocimiento	La solución debe contar con una base de datos de conocimientos, la cual debe poder ser actualizada por el personal técnico. Esta base de datos podrá ser utilizada por los usuarios finales y personal técnico, mediante distintas interfaces. La interfaz para usuario final debe ser amigable y de fácil uso.
14	Base de Conocimiento	La solución y/o conjunto de soluciones debe poder crear artículos, documentos y cualquier documentación en la base de conocimiento sin incurrir en costos adicionales.
15	Campos adicionales	La solución debe permitir la creación de campos adicionales para la creación de un caso, al menos del tipo texto, numérico, fecha, combo y check. Debe permitirse la configuración de estos campos como obligatorios y visibles cuando así se requiera ya sea por proceso, categoría y servicio. La creación de estos debe ser fácil para administrador y no debe requerir programación alguna.
16	Campos adicionales	La solución debe permitir guardar un histórico de modificaciones sobre los campos adicionales.

17	Campos adicionales	La solución y/o conjunto de soluciones debe permitir la creación de campos adicionales por cada tipo de caso, estos campos deberán ser configurables en su tipo, orden, obligatoriedad al especialista o al usuario final, visibilidad para el especialista o al usuario final y auditoría.
18	Chat	La solución debe permitir que el Chat nativo se pueda interactuar con el cliente final a través del portal.
19	Compatibilidad	La solución debe permitir el acceso a la misma a través de exploradores Web (Internet Explorer, Chrome, Firefox, otros)
20	Encuestas de satisfacción	La solución debe contar con un sistema de Encuesta de Satisfacción, el cual puede ser automatizado y configurado según requerimientos de negocio y técnicos.
21	Encuestas de satisfacción	La encuesta debe permitir activar y desactivar preguntas sin necesidad de recrear la encuesta.
22	Encuestas de satisfacción	La encuesta de satisfacción debe permitir definir las opciones de respuesta cerrada y crear preguntas con respuesta abierta.
23	Encuestas de satisfacción	La Encuesta de satisfacción definir preguntas como obligatorias.
24	Encuestas de satisfacción	La solución debe permitir la ejecución de reglas basados en la respuesta de una pregunta de la encuesta de satisfacción, estas reglas deben ejecutar acciones como enviar correo, modificar el estado del caso, etc.
25	Encuestas de satisfacción	La solución debe permitir al usuario contestar la encuesta de satisfacción desde la misma interfaz Web con la que se crea o se da seguimiento a un caso.
26	General	La solución y/o conjunto de soluciones debe permitir el uso de protocolos seguros Https
27	General	La solución debe permitir la administración de la misma a través de acceso mediante un explorador Web
28	General	El Sistema deberá incluir consolas de Uso y Gestión en interfaz Cliente/Servidor en interfaz Web
29	General	La solución debe permitir la creación de Grupos de Agentes Especialistas para la asignación de casos.
30	General	La solución debe incluir la asignación de casos de forma automática a un responsable de grupo.
31	General	La solución debe incluir un asistente gráfico que permita relacionar rápidamente los estados y transiciones entre estos para los procesos correspondientes.
32	General	La solución debe permitir al usuario final ingresar comentarios directamente al caso desde la interfaz Web y desde el envío de un correo electrónico.
33	General	La solución debe permitir la segregación de visualización y acceso a datos y registros por usuarios y grupos de soporte.
34	General	La plataforma debe estar alineada con ITIL v4.

35	Instalación	La solución debe ser instalada completamente en español. El material a entregar (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso y otros) deben estar completamente en español y generados directamente por el fabricante de la solución.
36	Integración	La solución debe permitir integración con Active Directory o cualquier directorio que use el protocolo LDAP para importación de usuarios y validación de usuarios en la solución utilizando la información de Active Directory y LDAP.
37	Integración	La solución debe contar con un módulo nativo que permita la autogestión de cuentas de dominio y contraseñas a los usuarios finales.

En virtud de lo anterior, se dispone la publicación de la presente circular en el sub-portal de Transparencia del **INDOTEL** y el portal de transaccional de la Dirección General de Contrataciones Públicas.

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente circular, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día treinta (30) del mes mayo del año dos mil veintidós (2022).

Firmados:

Juan Feliz Moreta
**Miembro del Comité
de Compras y Contrataciones**

Nelson Arroyo
**Presidente del Comité de
Compras y Contrataciones**

Yanira Bueno
**Miembro del Comité
de Compras y Contrataciones**

Dorka Quezada
**Miembro del Comité de
Compras y Contrataciones**