

INF-0581/24

INFORME SOLICITUD DE ASISTENCIA
INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES
INDOTEL

INDOTEL-CCC-PEPU-2024-0003

AGOSTO 07, 2024.-

Informe

Luego de un cordial saludo, sirva la presente para exponer consideraciones de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), respecto al proceso de compra para la **renovación de licenciamiento para el portal de reporte incidentes de ciberseguridad de las prestadoras de servicios de acceso a internet para el indotel**, el cual se nos ha presentado como dirección ejecutiva del gabinete de innovación y desarrollo digital.

Observaciones:

- Se adjunta carta de solicitud
- Se adjunta justificación de compra
- Se adjunta TDR

A groso modo se solicita:

- El objetivo General del proyecto es renovar la licencia del Portal de Reporte de Incidentes de Ciberseguridad para el INDOTEL, incluyendo las actualizaciones y mejoras necesarias para mantener su funcionalidad y seguridad. Esta renovación debe cumplir con:
 - Renovar la licencia del software del portal por un período de [12 meses].
 - Implementar las actualizaciones y mejoras necesarias al portal para mantener su funcionalidad y seguridad.
 - Brindar soporte técnico y mantenimiento al portal durante el período de la licencia.
 - Capacitar al personal del INDOTEL en el uso del portal actualizado.

La Plataforma debe permitir renovar los siguientes módulos y aspectos:

Dimensionamiento: La solución debe garantizar el acceso al menos para cincuenta (50) accesos simultáneos a la herramienta de Service Desk y permitir gestionar al menos, así como al menos quinientos (500) elementos de configuración en la Base de datos de Elementos de configuración. CMDB; La

solución debe ser modalidad SAAS CLOUD e incluir contrato de soporte y garantía.

- General-Fabricante: El fabricante apoyara en las labores de renovación. Las capacitaciones las efectuará el proveedor, éstas serán certificadas. El fabricante de la herramienta deberá demostrar que tiene personal en el país o en la región para garantizar soporte cercano, apoyo y seguimiento local al proyecto, deberá indicar en una carta.
- Modulo 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. 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.). 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.
- 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.
- 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. 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.

- 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.; La solución y/o conjunto de soluciones debe permitir para Esquemas de Aprobación, los criterios de aceptación según la cantidad de Especialistas aprobados. 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.
- 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. 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. 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. 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.

- 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. La solución debe permitir guardar un histórico de modificaciones sobre los 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.
- Chat: La solución debe permitir que el Chat nativo se pueda interactuar con el cliente final a través del portal.
- Compatibilidad: La solución debe permitir el acceso a la misma a través de exploradores Web (Internet Explorer, Chrome, Firefox, otros).
- 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. La encuesta debe permitir activar y desactivar preguntas sin necesidad de recrear la encuesta. La encuesta de satisfacción debe permitir definir las opciones de respuesta cerrada y crear preguntas con respuesta abierta. La Encuesta de satisfacción definir preguntas como obligatorias.

Conclusión:

Luego de revisar la documentación aportada, verificar la solicitud y sus soportes, evaluamos las especificaciones técnicas y consideramos que cumplen con

todos los aspectos necesarios requeridos y no solapan ningún proyecto que haya de ejecutarse desde la Agenda Digital 2030.

María Furcal

Consultoría Digital

Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación
(OGTIC)