

Especificaciones Técnicas

Contratación de tercerización para servicios tecnológicos de la Escuela Nacional de la Judicatura

Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Marzo 2024

CONTENIDOS

CONTENIDOS.....	2
NOMBRE DEL PROCESO	3
OBJETIVO GENERAL.....	3
FUENTE DE RECURSOS Y PRESUPUESTO BASE	3
INFORMACION GENERAL.....	3
DE LOS SERVICIOS A ADQUIRIRSE	5
FORMA DE PAGO.....	5
ESPECIFICACIONES TECNICAS.....	6
PERFIL DEL OFERENTE	12
OTROS REQUERIMIENTOS	14
TIEMPO DE ENTREGA.....	14
VIGENCIA DEL CONTRATO	14
LUGAR DE ENTREGA	14
CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	14
CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	15

NOMBRE DEL PROCESO

Contratación de tercerización para servicios tecnológicos de la Escuela Nacional de la Judicatura (ENJ).

OBJETIVO GENERAL

Tercerizar de los servicios de soporte técnico y gestión de la infraestructura tecnológica de la Escuela Nacional de la Judicatura.

FUENTE DE RECURSOS Y PRESUPUESTO BASE

El presupuesto estimado para el primer año en el presente proceso de contratación asciende a cinco millones cuatrocientos mil (RD\$5,400,000.00) pesos, consignados en el presupuesto General de la Escuela Nacional de la Judicatura correspondiente al año 2024, como consta en la certificación de disponibilidad financiera número CR-GAF-2024-093 de fecha 6 de marzo de 2024.

INFORMACION GENERAL

La Escuela Nacional de la Judicatura (ENJ) es una Escuela Judicial adscrita al Poder Judicial de la República Dominicana, creada mediante la Ley de Carrera Judicial del 11 de agosto de 1998. Está enfocada en contribuir con la excelencia en el sistema de administración de justicia y para ello ha implementado un conjunto de programas dirigidos a satisfacer todas las necesidades de capacitación de los integrantes del Poder Judicial.

La ENJ cuenta con una infraestructura tecnológica que consiste servicios en la nube pública y en premisa. A continuación, una matriz resumen de la infraestructura y servicios tecnológicos dentro del alcance de esta contratación:

No.	Activo	Cantidad	Descripción
1	Estaciones de trabajo (desktops).	82	Incluye aulas, oficinas y equipos de respaldo.
2	Laptops	70	Para uso del servicio de préstamo a personal fijo y para uso en aulas.
3	Equipos Mac	24	Para uso de personal fijo.
4	Impresoras	10	De uso en oficinas.
5	Scanners	8	De uso en oficinas.
6	Proyectores	19	Para uso del servicio de préstamo a personal fijo y para uso en aulas.
7	Servidores físicos	5	Servidores utilizados para la gestión de identidades y acceso, así como para el respaldo de información.
8	Switches	25	De uso en servidores y aulas.
9	UPS	1	Para protección de los servidores.
10	Puntos de acceso inalámbrico	19	Red inalámbrica utilizada en las aulas y áreas administrativas de la ENJ.
11	Seguridad electrónica	1	Consiste en 2 NVR y 61 cámaras de seguridad distribuidas en las instalaciones de la ENJ.
12	Nombres de dominio ENJ	14	Nombres de dominio registrados y utilizados por la ENJ.
13	Servicios de hosting	3	Servicios de alojamiento utilizados por la ENJ. Estos consisten en servidores virtuales alojados en AWS.
14	Herramientas y servicios web	25	Herramientas y servicios web utilizados para las actividades de gestión y aseguramiento de la infraestructura tecnológica, así como para facilitar administración de los servicios universitarios.

El área responsable del seguimiento y monitoreo al proveedor de servicios de Gestión de las TIC es Gestión Administración y Finanzas (GAF). Asimismo, es responsable de la recepción e inspección del servicio contratado y de tramitar la solicitud del pago de estos.

Se realizarán mediciones de satisfacción por cada usuario que recibe el soporte técnico. En ese sentido, el área de GAF aplica encuestas de satisfacción trimestralmente. Ambas mediciones producen registros de los resultados del nivel de satisfacción de los/las usuarios/as que son beneficiados con este servicio. Las variables sujetas a ser evaluadas están relacionadas con:

- Cumplimiento de los plazos acordados.
- Solución adecuada en cada caso.
- Atención oportuna a emergencias.
- Cortesía y tratamiento del personal.

Se establece como criterio mínimo de esperado el 90% de satisfacción por parte de los encuestados, es decir, que estén en un rango de “satisfecho” y “totalmente satisfecho”. En caso de que dicha medición esté por debajo de lo esperado, el proveedor se compromete a establecer acciones orientadas a incrementar el nivel de satisfacción, las cuales serán monitoreadas por el área de GAF.

Cada año GAF coordinará la contratación de una empresa externa para la realización de una evaluación de los riesgos y controles del entorno del área de Tecnología de la Información (TI), así como la medición del nivel de servicio de dicha área en la organización.

Esta empresa ejecutará la revisión enfocada en el ISACA (Information System Audit and Control Association) y en la norma ISO-27002 (estándar para la seguridad de la información). En este sentido, el suplidor de tecnología debe estar disponible para mostrar las evidencias requeridas por el evaluador y permitir los accesos necesarios para llevar a cabo la auditoría, así como estar presente en el proceso de apertura, ejecución y cierre de la misma.

El área de GAF dispondrá de mecanismos de seguimiento de los resultados obtenidos tanto de las mediciones de la percepción del servicio, así como de los resultados de las auditorías. De forma periódica, establecerá reuniones para tratar los asuntos relacionados con el servicio que incluye el seguimiento a los planes de acción adoptados por el proveedor con el propósito de corregir, prevenir y mejorar el servicio contratado.

Del seguimiento de dichas acciones se dispondrán de registros de los cuales se pudiera desprender la rescisión del contrato suscrito en los casos donde no se evidencia una atención y mejoría del servicio esperado.

DE LOS SERVICIOS A ADQUIRIRSE

- Gestión de soporte a equipos tecnológicos y usuarios finales.
- Gestión de servidores, aplicaciones administrativas y administración de bases de datos.
- Administración de las herramientas web y plataformas virtuales.
- Administración de redes y ciberseguridad.

FORMA DE PAGO

La forma de pago propuesta es:

- a) Pagos mensuales, liberados tras la aceptación conforme de recepción de servicios realizado por el área de Gestión Administración y Finanzas (GAF).

ESPECIFICACIONES TECNICAS

Ítem	Descripción	No.	Especificación técnica
1	Gestión de soporte a equipos tecnológicos y usuarios finales	1	Servicio de soporte técnico a usuarios internos. Aproximado 85.
		2	Se deberá proveer dos (2) especialistas de soporte técnico para asistencia técnica presencial.
		3	Procesamiento y solución de los incidentes y requerimientos recibidos desde los diferentes usuarios por las vías formales establecidas (sistema de control y seguimiento).
		4	Brindar a los usuarios una plataforma web en la nube (ITSM) que permita dar trazabilidad a los reportes realizados y/o solucionados.
		5	Brindar el acceso a un portal de auto gestión de servicios vía web que contenga las siguientes funcionalidades como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de incidentes (registro de incidentes, asignación, documentación, escalamiento solución, cierre) • Gestión y Catálogo de servicios. • Incluir información y administración de Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA). • Capacidad de aceptación y cierre del servicio. • Capacidad de definir la calidad del servicio recibido, (Malo, Bueno, Muy bueno, Excelente). • Portafolios de Servicios TIC a solicitar por el colaborador de la ENJ. • Portafolios de software y herramientas tecnológicas predefinidas por GAF.
		6	Definición de compromisos para la atención a los incidentes (tiempo de respuesta o SLA).
		7	Generación y presentación de estadísticas y reportes de incidentes mensualmente para

Ítem	Descripción	No.	Especificación técnica
			determinar el cumplimiento de los compromisos (SLA).
		8	Escalamiento de las incidencias recibidas que no puedan resolver, documentando con el suficiente nivel de detalle para contribuir a su rápida solución por el área donde será escalada.
		9	Administración de la actualización y movimientos de los equipos hardware y aditamentos disponibles.
		10	Proveer a los usuarios de la ENJ un portal web de encuestas de satisfacción al usuario, con capacidad de realizar encuestas vía el portal de autogestión de servicio y realizar encuestas vía correo electrónico.
		11	Brindar soporte proactivo a los equipos (Hardware) de la ENJ, mantenimientos, revisión y configuración de computadoras, impresoras, scanner, proyectores y equipos audiovisuales.
		12	Brindar apoyo a movimientos físicos de equipos tecnológicos, su instalación, desinstalación y configuración en las instalaciones de la ENJ, como en lugares fuera de la ENJ, en la que sea realizada alguna actividad institucional.
		13	Apoyar en la instalación, distribución de software y periféricos en todos los equipos de ENJ.
		14	Brindar soporte con la revisión de los equipos ofimáticos que presenten algún fallo técnico.
		15	Instalar los software, aditamentos o piezas internas de los equipos hardware o audiovisuales de la ENJ, que hayan sido adquiridos para la mejora o reparación de estos.

Ítem	Descripción	No.	Especificación técnica
2	Gestión de servidores, aplicaciones administrativas y administración de bases de datos.	1	Servicio de administración de servidores, aplicaciones administrativas y de las bases de datos.
		2	Asegurar la disponibilidad de los servidores y las aplicaciones administrativas utilizadas.
		3	Instalar nuevas versiones de los programas de gestión de servidores y nuevas versiones de las aplicaciones administrativas.
		4	Informar a GAF sobre los cambios generados por las actualizaciones y su impacto.
		5	Registrar, notificar y solucionar los incidentes detectados en la infraestructura tecnológica que afectan la disponibilidad de las aplicaciones administrativas.
		6	Notificar los incidentes de las fallas de las aplicaciones administrativas con la empresa suplidora correspondiente.
		7	Desarrollar y ejecutar una política de copias de seguridad (backups) para asegurar la disponibilidad de la data crítica de la ENJ.
		8	Mantener actualizado el inventario de todas las aplicaciones administrativas y los servidores activos con sus correspondientes parámetros, configuraciones y detalles pertinentes para su gestión efectiva.
		9	Monitorear las condiciones ambientales de las áreas de servidores, redes y demás equipos tecnológicos.
		10	Cumplir con todos los acuerdos de servicio e indicadores de gestión que corresponden a esta área.
		11	Definición de estándares y procedimientos para resguardar, respaldar y recuperar la información que contienen las bases de datos institucionales.
		12	Planificación del crecimiento, configuración y migración de los motores de bases de datos institucionales.
		13	Identificación de problemas de mantenimiento y mejoramiento que se relacionan con el diseño e integración de la base de datos con nuevas y existentes aplicaciones y sistemas.

Ítem	Descripción	No.	Especificación técnica
3	Administración de las herramientas web y plataformas virtuales.	1	Administración de las aplicaciones y servicios de la institución que se acceden vía internet.
		2	Asegurar y realizar las correcciones de lugar en las herramientas web, páginas web, aula virtual, herramientas y plataformas virtuales de la ENJ, a fin de garantizar la disponibilidad de las mismas.
		3	Registrar, dar seguimiento y solucionar los incidentes de las fallas detectadas en la infraestructura tecnológica que afectan la disponibilidad de las plataformas virtuales.
		4	Brindar soporte al usuario final (interno) en el adecuado uso de los sistemas de información, en coordinación con las instancias responsables del soporte académico y administrativo, proporcionándole las herramientas y los medios necesarios para tales fines.
		5	Actualizar y mantener vigente los dominios, hostings y certificados de seguridad de las herramientas web.
		6	Mantener actualizado los sistemas operativos de los equipos informáticos de la institución.
		7	Administrar la creación, modificación y eliminación de usuarios y contraseñas de las herramientas web y plataformas disponibles.
		8	Acompañamiento a GAF en el seguimiento y control de las herramientas o plataformas web tercerizadas.
		9	Coordinar la implementación de nuevos requerimientos de las herramientas web y plataformas actuales.
		10	Cumplir con todos los acuerdos de servicio e indicadores de gestión que corresponden a esta área.
		11	Brindar soporte técnico en la revista digital de la ENJ https://saberyjusticia.enj.org/
		12	Brindar soporte técnico en la página del Lab ENJ https://enjlab.org// para asegurar su disponibilidad al usuario.

		13	Brindar soporte técnico en la herramienta utilizada para la admisión y registro de los usuarios, CRM ENJ Educativo Enj.edu.do.
--	--	----	--

Ítem	Descripción	No.	Especificación técnica
4	Administración de redes y ciberseguridad.	1	Administración de las redes de comunicaciones y las soluciones de ciberseguridad de la ENJ.
		2	Registrar los incidentes de las fallas detectadas en la infraestructura tecnológica que afectan la disponibilidad de la red.
		3	Mantener actualizado y organizado el inventario de cuentas de usuarios en la red a través de las configuraciones, cambios o eliminaciones que le sean cursadas.
		4	Instalar y actualizar los softwares (programas) o hardware (equipos) de red adquiridos por la Escuela.
		5	Mantener monitoreada la red para prevenir o detectar posibles fallas antes de que los usuarios lo perciban, y corregir las fallas en tiempo mínimo una vez que se generan.
		6	Mantener monitoreados los intentos de accesos ilegales para realizar ajustes de seguridad si es requerido.
		7	Implementar los cambios que se requieran para ampliar, eliminar o mover elementos en la red (usuarios, nodos, equipos).
		8	Desarrollar acciones para evitar o minimizar el impacto de ciberataques, virus, malware, entre otros (Implementar políticas de seguridad).
		9	Realizar periódicamente análisis de vulnerabilidad de la página web de la institución y desarrollar acciones para evitar ataques a la misma.
		10	Mantener actualizado el inventario de elementos de la red vigente y el mapa general de la misma.
		11	Gestionar y dar soporte a la solución de seguridad electrónica.
		12	Monitorear el funcionamiento y velocidad del servicio de internet contratado en la institución.
		13	Registrar, notificar y solucionar los incidentes detectados en el servicio de internet contratado en la institución.
		14	Cumplir con todos los acuerdos de servicio e indicadores de gestión que corresponden a esta área.

		15	Desarrollar, promover y actualizar las políticas, procedimientos y estándares de seguridad de la información.
		16	Gestionar los accesos e identidades digitales de la ENJ. Velando por el control de las cuentas de usuario, estableciendo mecanismos para supervisar su actividad normal, así como alertar oportunamente sobre actividades inusuales.
		17	Controlar e investigar incidentes o violaciones de seguridad, analizando bitácoras, pistas de auditoría, generando reportes de violación y de actividades de seguridad.
		18	Configurar, activar y probar los diferentes servicios de red.
		19	Configurar y activar los recursos físicos o lógicos, de acuerdo con las necesidades y requerimientos establecidos en el Plan Estratégico de ENJ.
		20	Velar por el buen estado de la estructura eléctrica de las áreas de servidores y redes de comunicación DC, MDF, IDF.

PERFIL DEL OFERENTE

La empresa debe demostrar experiencia ofreciendo bienes y servicios en el sector de la tecnología de la información y comunicación tanto el sector público como privado. Con un periodo mínimo de cinco (5) años comprobado mediante por lo menos cuatro (4) contratos u ordenes de compras con números de comprobantes fiscales de procesos de tercerización TICs y soporte para organizaciones de mínimos 100 empleados y con un entorno tecnológico similar al de la Escuela Nacional de la Judicatura (ENJ).

La empresa debe ser especializada en tercerización integral de Tecnologías de Información y Comunicaciones, lo cual abarca los procesos siguientes”:

1. Gestión de incidencias y problemas de cara a usuarios y equipos tecnológicos.
2. Soporte a equipos tecnológicos abarcando el mantenimiento preventivo tanto de software como hardware.
3. Gestión y administración de infraestructura de servidores y almacenamiento tanto en premisa como Nube (Amazon Web Services y Microsoft Azure). Así como para los servicios y roles en Sistemas Operativos en entorno Windows Server como Linux.

4. Conocimientos del Lenguaje de programación JAVA, así como HTML/CSS, Javascript (JS), Angular, Bootstrap y XSLT.
5. Conocimientos de Servidor web Apache Tomcat.
6. Conocimientos de herramientas o librerías para el procesamiento de archivos CSV y webscrapping. Implementación y manejo de APIs.
7. Conocimientos en tecnologías de recuperación de información (búsquedas), especialmente Apache Lucene y Apache Solr.
8. Conocimiento de herramientas de control y versionado de código fuente, especialmente Github.
9. Gestión y administración de base de datos Microsoft SQL, MySQL y PostgreSQL.
10. Gestión y administración de aplicaciones web y plataformas virtuales.
11. Gestión del ecosistema de Microsoft Office 365.
12. Gestión de diseño, implementación y mantenimiento de redes de datos tanto lógicas como físicas conforme a las mejores prácticas.
13. Gestión, implementación y mantenimiento de controles de seguridad a todo el ecosistema tecnológico de la institución.
14. La empresa debe proveer un sistema de gestión de incidentes, problemas y actividades que permita el reporte y seguimiento a cada una de las tareas diarias como de la continuidad tecnológica asignada.

En adición al personal de soporte fijo presencial, a demanda de la ENJ o según se requiera, la empresa debe disponer de manera remota o presencial, de los siguientes perfiles para la entrega de los servicios y garantizar la continuidad operativa de la Escuela Nacional de la Judicatura (ENJ).

1. Coordinador técnico de servicio del contrato.
2. Soportes técnicos especializados en equipamiento y primer nivel de soporte.
3. Ingeniero especialista en redes de datos.
4. Ingeniero especialista en seguridad de la información.
5. Ingeniero especialista en administración de base de datos.
6. Ingeniero especialista en gestión de aplicaciones y entornos virtuales.
7. Ingeniero especialista en arquitectura de software.
8. Ingeniero especialista en servidores y almacenamiento en premisa y nube.

La empresa es responsable de proveer cualquier otro perfil técnico que sea necesario para garantizar los servicios solicitados en el presente proceso.

OTROS REQUERIMIENTOS

Adicionalmente, de manera obligatoria, el oferente debe presentar en su Oferta Técnica lo siguiente:

No.	Descripción de Otros Requerimientos
1	Plan de ejecución y ficha técnica del servicio ofrecido. Debe incluir todos los servicios requeridos y el personal de apoyo.
2	Tres (3) Certificaciones de recepción conforme de servicios, de empresas privadas o instituciones del Estado.
3	Tres (3) órdenes de compra o contratos que acrediten la experiencia de la empresa en servicios similares.
4	Currículum del personal profesional propuesto, con la evidencia que sustenta las acreditaciones.
5	Certificaciones que acrediten el conocimiento técnico requerido en el "Perfil del oferente".

TIEMPO DE ENTREGA

La entrega de los bienes o servicios deberá ser en treinta (30) días calendario contados a partir de la firma del contrato.

VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato será de (12) meses contados a partir de la firma del contrato, con opción a renovación de conformidad a los requisitos regulatorios de contrataciones públicas.

LUGAR DE ENTREGA

En las instalaciones de la Escuela Judicial de la Judicatura, ubicada en la Calle César Nicolás Penson #59, Gascue, Santo Domingo, D.N., República Dominicana.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Los bienes requeridos y los otros requerimientos serán evaluados bajo el método de cumple / no cumple, utilizando el siguiente cuadro:

Lote	Bienes Requeridos	No.	Detalles	Cumplimiento
x	Bien Requerido	1	Especificación técnica	Cumple/ No Cumple
		2	...	
		3	...	

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación será decidida a favor de un ÚNICO oferente cuya propuesta: 1) haya sido calificada como CUMPLE en las propuestas técnicas y económicas por reunir las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas en los presentes Pliegos de Condiciones, y 2) presente el menor precio.

El oferente que resulte adjudicatario deberá firmar un Acuerdo de Confidencialidad antes de iniciar la prestación de servicios.

Aseguramos que los criterios utilizados en la elaboración de este documento están basados en los principios éticos, de transparencia, de imparcialidad y de procurar proteger los intereses del Escuela Nacional de la Judicatura.

Elaborado por:

Emmanuel E. Tejada L.

Gerente de Seguridad y Monitoreo TIC

Federico Marte R.

Gerente de Servicios TIC

Sttefany Gómez

Gestora de Plantificación