



Especificaciones Técnicas

“Contratación servicio de soporte de la infraestructura tecnológica de la ENJ”

ENJ-LR-2022-3

Junio de 2022
Santo Domingo, República Dominicana

Definiciones

Apache Tomcat: Software que permite que un servidor web maneje contenido web dinámico basado en Java utilizando el protocolo HTTP.

API: (*Application Programming Interfaces*). Interfaz de programación de aplicaciones.

AWS: (*Amazon Web Services*). Colección de servicios de computación en la nube pública (también llamados servicios web) que en conjunto forman una plataforma de computación en la nube, ofrecidas a través de Internet por Amazon.com.

Bootstrap: Biblioteca multiplataforma o conjunto de herramientas de código abierto para diseño de sitios y aplicaciones web.

CRM: (*Customer Relationship Management*). Sistema de gestión de la relación con el Cliente.

CSS: (*Cascading Style Sheets*). Lenguaje de estilos utilizado para describir la presentación de documentos HTML o XML

CSV: (Valores separados por comas). Archivo de texto con un formato específico que permite que los datos se guarden en un formato con estructura de tabla.

DOI: (*Digital Object Identifier*). Identificador único y permanente para las publicaciones electrónicas.

ERP: (*Enterprise Resource Planning*). Sistema de planificación de recursos empresariales.

HTML: (*HyperText Markup Language*) Lenguaje de Marcas de Hipertexto.

IGT: (Innovación, Gestión y Transferencia). Área responsable del seguimiento y monitoreo al proveedor de soporte de tecnología.

JAVA: Lenguaje de programación y plataforma informática de desarrollo.

OJS: (*Open Journal Systems*) Software libre para la administración de revistas.

Redes de comunicación MDF: (*Main distribution frame*) Estructura de distribución de señales para conectar equipo de redes y telecomunicaciones a los cables y equipos que corresponden al proveedor de servicios de telefonía, Internet, entre otros.

Redes de comunicación IDF: (*Intermediate distribution frame*) Cuadro de distribución en una oficina central o en las instalaciones del cliente , que conecta de forma cruzada los medios de cable del usuario a circuitos de línea de usuarios individuales y puede servir como un punto de distribución para cables.

SDK: (*Software Development Kit*): Kit de desarrollo de software. El SDK reúne un grupo de herramientas que permiten la programación de aplicaciones móviles.

SLA: (*Service Level Agreement*) Acuerdo de nivel de servicio o garantía de nivel de servicio que describe el nivel de servicio que un cliente espera de su proveedor.

Webscrapping: (Raspado web). Técnica utilizada mediante programas de software para extraer información de sitios web.

XML: (*Extensible Markup Language*) Lenguaje Extensible de Marcación.

XSLT: (*Extensible Stylesheet Language for Transformations*). Lenguaje que permite aplicar una transformación a un documento XML para obtener otro documento XML, un documento HTML o un documento de texto plano

1. Situación actual

La infraestructura tecnológica de la escuela cuenta con una cantidad aproximada de hardware que incluye los siguientes equipos:

Equipos	Cantidad	Destino de uso
Desktops	82	Incluye aulas, oficinas y equipos de backup
Laptops	70	Para uso del servicio de préstamo a personal fijo y para uso en aulas
Equipos Mac	24	Para uso de personal fijo
Impresoras	10	De uso en oficinas
Scanners	8	De uso en oficinas
Proyectores	19	Para uso del servicio de préstamo a personal fijo y para uso en aulas
Servidores físicos	5	
Switches	25	De uso en servidores y aulas
UPS	1	Para protección servidores

La capacidad de la red fija de la escuela es de aproximadamente 60 usuarios y la red inalámbrica tiene capacidad para 100 usuarios simultáneos con acceso eficiente.

El aula virtual de la ENJ <https://aula.enj.org/> está en la plataforma Moodle 3.8.2. Las aplicaciones administrativas utilizadas por aproximadamente 70 usuarios internos incluyen: Microsoft Office 365, antivirus Kaspersky para servidores y equipos desktops, ERP Softland, además de otras herramientas web desarrolladas internamente que apoyan los procesos de varias gestiones para la admisión y registro de los usuarios, el cual es el CRM ENJ Educativo 1.2. Enj.edu.do

Tenemos nuestra página web en Joomla www.enj.org/, nuestra biblioteca virtual <https://biblioteca.enj.org/> que está basada en la tecnología DSpace, una revista digital Saber y Justicia en la plataforma OJS <https://saberyjusticia.enj.org/> , así como la página del Lab de Innovación para la Justicia <https://enjlabor.org/> .

En la actualidad nuestra infraestructura es híbrida con servidores en premisa y en AWS. Nuestra base de datos está en SQL Server.

2. Requerimientos para la prestación del servicio

El alcance de este proyecto contiene requerimientos funcionales y específicos que los oferentes deberán tomar en cuenta para la preparación de sus ofertas. Los oferentes deberán presentar su propuesta técnica que contemple los siguientes servicios:

2.1 Gestión de soporte a equipos tecnológicos y usuarios finales

Alcance: Este servicio está orientado a proveer un personal dedicado a la institución para soporte tecnológico y audiovisual, guía y resolución a todos los requerimientos y los incidentes reportados, tanto presencial como remoto, por los(las) usuarios(as) con relación a las aplicaciones administrativas, plataformas virtuales y hardware disponible para uso en oficina y aulas de la institución, y de manera excepcional fuera de la misma, pero en asuntos de la ENJ, resolviendo los casos hasta su solución.

Responsabilidades en esta área de servicio:

1. Procesar y solucionar los incidentes y requerimientos recibidos desde los diferentes usuarios por las vías formales establecidas (sistema de control y seguimiento).
2. Determinar los compromisos para la atención a los incidentes (tiempo de respuesta).
3. Presentar estadísticas y reportes de incidentes mensualmente para determinar el cumplimiento de los compromisos.
4. Escalar internamente las fallas recibidas que no pueda resolver documentando lo más específico posible para contribuir a su rápida solución en el área donde será escalada. (Matriz de escalamiento)

5. Administrar la actualización y movimientos de los equipos hardware y aditamentos disponibles.
6. Coordinar las acciones con IGT, a fin de cubrir los servicios de soporte complementarios.
7. Cumplir con todos los acuerdos de servicio e indicadores de gestión que corresponden a esta área.
8. Brindar a los usuarios una plataforma web en la nube que permita dar trazabilidad a los reportes realizados y/o solucionados.
9. Brindar el acceso a un portal de auto gestión de servicios vía web que contenga las siguientes funcionalidades como mínimo.
 - 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) de los servicios reportados.
 - 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 IGT.
10. Brindar 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 soporte tecnológico y de audiovisuales a eventos de la ENJ realizados dentro y fuera de nuestras instalaciones.
13. 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.
14. Apoyar en la instalación, distribución de software y periféricos en todos los equipos de ENJ.
15. Brindar soporte con la revisión de los equipos ofimáticos que presenten algún fallo técnico.
16. 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 los mismos.

2.2 De la gestión de servidores y administración de bases de datos

Alcance: Este servicio está orientado al mantenimiento de la base de datos, tanto a nivel de los datos, su integridad, los índices, directorios, consultas y sentencias de

manipulación de datos (DML) y de definición de datos (DDL), como de la definición de estrategias y políticas en torno al óptimo almacenamiento, recuperación y resguardo de los datos institucionales.

Responsabilidades en esta área de servicio:

1. Asegurar la disponibilidad de los servidores y las aplicaciones administrativas utilizadas.
2. Instalar nuevas versiones de los programas de gestión de servidores y nuevas versiones de las aplicaciones administrativas.
3. Informar a IGT sobre los cambios generados por las actualizaciones y su impacto.
4. Registrar, notificar y solucionar los incidentes detectados en la infraestructura tecnológica que afectan la disponibilidad de las aplicaciones administrativas.
5. Notificar los incidentes de las fallas de las aplicaciones administrativas con la empresa suplidora correspondiente.
6. Desarrollar y ejecutar una política de copias de seguridad (backups) para asegurar la disponibilidad de la data crítica de la ENJ.
7. 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.
8. Monitorear las condiciones ambientales de las áreas de servidores, redes y demás equipos tecnológicos.
9. Cumplir con todos los acuerdos de servicio e indicadores de gestión que corresponden a esta área.
10. Definición de estándares y procedimientos para resguardar, respaldar y recuperar la información que contienen las bases de datos institucionales.
11. Planificación del crecimiento, configuración y migración de los motores de bases de datos institucionales.
12. 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.
13. Realización de auditorías de control de calidad para garantizar la exactitud y la integridad de los datos.

2.3 Administración de las herramientas web y plataformas virtuales.

Alcance: Este servicio está orientado a actualizar, mantener disponible y fortalecer todas las aplicaciones y servicios de la institución que se accedan vía internet. De manera prioritaria está la página web institucional, el aula virtual, la herramienta de divulgación de admisiones y de registros de usuarios (CRM), Office 365, la revista electrónica Saber y Justicia, la biblioteca virtual y cualquier otro nuevo servicio vía internet que se requiera añadir.

Responsabilidades en esta área de servicio:

1. 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.
2. Registrar, dar seguimiento y solucionar los incidentes de las fallas detectadas en la infraestructura tecnológica que afectan la disponibilidad de las plataformas virtuales.
3. Brindar soporte al usuario final 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.
4. Actualizar y mantener vigente los dominios, hostings y certificados de seguridad de las herramientas web.
5. Mantener actualizado los sistemas operativos de los equipos informáticos de la institución.
6. Administrar la creación, modificación y eliminación de usuarios y contraseñas de las herramientas web y plataformas disponibles.
7. Acompañamiento a IGT en el seguimiento y control de las herramientas o plataformas web tercerizadas.
8. Atender a nuevos requerimientos de las plataformas actuales según la necesidad de la institución.
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. Realizar la actualización de la versión de la página web institucional www.enj.org/ y brindar soporte para asegurar su disponibilidad.
12. Realizar la actualización de la versión de Moodle que se requiera para el aula virtual de la ENJ <https://aula.enj.org/> y brindar soporte para asegurar su disponibilidad.
13. Realizar en la biblioteca virtual <https://biblioteca.enj.org/> el desarrollo, soporte y mantenimiento de todas las funcionalidades del sistema, así como la administración de la base de datos de conocimiento y SDK, desarrollo y diseño de interfaz de las secciones, ánqueles y colecciones. Importación de data.
14. Brindar soporte técnico en la revista digital de la ENJ <https://saberyjusticia.enj.org/> con relación a programación de lenguaje HTML, gestión editorial, programación de Open Journal Systems, procesos de difusión de información científicas, marcación XML, HTML y gestión de DOI.
15. Brindar soporte técnico en la página del Lab ENJ <https://enjlab.org//> para asegurar su disponibilidad al usuario.
16. Brindar soporte técnico en la herramienta utilizada para la admisión y registro de los usuarios, CRM ENJ Educativo Enj.edu.do

2.4 Administración de redes y seguridad.

Alcance: Este servicio está orientado a asegurar la operatividad y la seguridad del componente de redes en la infraestructura tecnológica de la ENJ.

Responsabilidades en esta área de servicio:

1. Registrar los incidentes de las fallas detectadas en la infraestructura tecnológica que afectan la disponibilidad de la red.
2. 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.
3. Instalar y actualizar los softwares (programas) o hardware (equipos) de red adquiridos por la Escuela.
4. 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.
5. Mantener monitoreados los intentos de accesos ilegales para realizar ajustes de seguridad si es requerido.
6. Implementar los cambios que se requieran para ampliar, eliminar o mover elementos en la red (usuarios, nodos, equipos).
7. Desarrollar acciones para evitar o minimizar el impacto de ciberataques, virus, malware, entre otros (Implementar políticas de seguridad).
8. Realizar periódicamente análisis de vulnerabilidad de la página web de la institución y desarrollar acciones para evitar ataques a la misma.
9. Mantener actualizado el inventario de elementos de la red vigente y el mapa general de la misma.
10. Monitorear el funcionamiento del sistema de monitoreo de seguridad con cámaras IP instalado en la institución y notificar los incidentes detectados en el mismo para su solución.
11. Monitorear el funcionamiento y velocidad del servicio de internet contratado en la institución.
12. Registrar, notificar y solucionar los incidentes detectados en el servicio de internet contratado en la institución.
13. Cumplir con todos los acuerdos de servicio e indicadores de gestión que corresponden a esta área.
14. Desarrollar, promover y actualizar las políticas, procedimientos y estándares de seguridad de la información.
15. Velar por el control de las cuentas de usuario, estableciendo mecanismos para supervisar su actividad normal, así como alertar oportunamente sobre actividades inusuales.
16. Velar por la protección de los sistemas informáticos de la ENJ ante posibles amenazas, proponiendo medidas (controles) para la identificación, autenticación y acceso a los sistemas informáticos, además realizar evaluaciones periódicas de vulnerabilidad de los sistemas informáticos, así como recomendar medidas de seguridad para las pruebas de software de aplicación.

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. Instalar y actualizar sistemas operativos y plataformas según disposiciones del Plan Estratégico de ENJ.
20. Configurar y activar los recursos físicos o lógicos, de acuerdo con las necesidades y requerimientos establecidos en el Plan Estratégico de ENJ.
21. Velar por el buen estado de la estructura eléctrica de las áreas de servidores y redes de comunicación DC, MDF, IDF.

2.5 Gestión de nuevas tecnologías.

Alcance: Este servicio está orientado a identificar, probar y disponer nuevas aplicaciones que apoyen la estrategia tecnológica de la ENJ.

Responsabilidades en esta área de servicio:

1. Investigar y sugerir nuevas tecnologías disponibles y probadas que permitan eficientizar y mantener a la ENJ a la vanguardia.
2. Asistir a IGT en relación a las especificaciones técnicas para la adquisición de nuevas tecnologías o nuevas contrataciones de servicios tecnológicos.
3. Apoyar las evaluaciones técnicas para la adquisición de nuevas tecnologías o nuevas contrataciones de servicios tecnológicos.
4. Cumplir con todos los acuerdos de servicio e indicadores de gestión que corresponden a esta área.
5. Elaboración de propuestas y estimaciones para los nuevos proyectos y requerimientos que se plantean, con la colaboración de la IGT.
6. Planificación, control y seguimiento de las actividades necesarias para el cumplimiento de un proyecto.

2.6 Servicios y aplicaciones bajo demanda

Adicional a los servicios antes descritos, la empresa adjudicataria debe proveer a demanda cualquier servicio o aplicación en premisa o en la Nube que la Escuela Nacional de la Judicatura (ENJ) requiera para sus actividades, operaciones o eventos. Los mismos deben ser facturados como servicios complementarios de forma mensual. Aspectos importantes para destacar de esta modalidad:

- La solicitud de cualquier servicio o aplicación será conforme a solicitud de la Escuela Nacional de la Judicatura (ENJ), por un periodo máximo de tres (3) meses.

- La empresa deberá realizar la contratación con sus medios de pago y entregar mensualmente una factura correspondiente a los servicios contratados.
- Las credenciales o acceso de tipo administrador en los portales deberán entregarse al personal de la ENJ o a quien indique la misma.
- Los gastos por la gestión realizada no podrán exceder el 20% del valor del servicio contratado.
- El monto de dicha contratación para los tres meses es de un estimado de US\$6,500.00

2.7 Gestión general del proveedor

1. Documentar y comunicar los cambios en las herramientas y plataformas tecnológicas que impacten en la labor diaria de la institución.
2. Realización de levantamientos para evaluar la factibilidad de proyectos tecnológicos, junto a los líderes técnicos y analistas de la ENJ.
3. Investigación sobre la posibilidad de aplicar nuevas tecnologías dentro del quehacer y gestiones dentro de la ENJ.
4. Desarrollar y ejecutar anualmente un plan de mantenimiento preventivo calendarizado y correctivo, que abarque toda la infraestructura y equipos tecnológicos de la institución. Dichos mantenimientos deben ser realizados mensualmente, sujetos a coordinación con el área de IGT.
5. Instalar y configurar todos los equipos y aditamentos informáticos en aulas y oficinas de la ENJ.
6. Mantener documentado y actualizado los procedimientos de la gestión y servicios de tecnología de la institución.
7. Disponer de dos personas fijas dedicadas a ofrecer el servicio de soporte fijo presencial diario a los(las) usuarios(as) internos y externos en la institución, así como la guía y resolución de todos los requerimientos y los incidentes reportados, tanto de forma presencial como remoto, con relación a las aplicaciones administrativas, plataformas virtuales y hardware disponibles en la institución.
8. El servicio de soporte fijo será prestado en las instalaciones de la ENJ en horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. de manera presencial o virtual según las necesidades de la institución.
9. El servicio de soporte adicional será prestado en las instalaciones de la ENJ u otro lugar fuera de la institución donde se desarrolle la actividad, en horario laboral regular o fuera de este horario. Si la actividad se desarrolla en el interior del país, el transporte será proporcionado por la ENJ.
10. El proveedor es responsable de emitir la facturación de los servicios prestados mensualmente, manteniendo al día sus pagos de impuestos y suministrando los documentos con número válido de comprobantes fiscales con valor gubernamental.

11. Supervisar y acompañar a los demás suplidores de la ENJ que requieran soporte del área de tecnología para realizar las labores contratadas.
12. Ofrecer la asistencia técnica requerida en todas las actividades de la ENJ.
13. Realizar anualmente operativos de limpieza física interna y externa de los equipos informáticos de la institución de uso en aulas y oficinas de la ENJ.
14. El proveedor debe entregar las credenciales o acceso de tipo administrador de todos los servicios que gestione o contrate a nombre de la ENJ.

3. Del área de la ENJ responsable de la contratación y recepción del servicio

El área responsable del seguimiento y monitoreo al suplidor de soporte de tecnología es Innovación, Gestión y Transferencia (IGT). Asimismo, es responsable de la recepción e inspección del servicio contratado y de tramitar la solicitud del pago de los mismos.

4. Seguimiento del servicio de soporte de tecnología

4.1 Medición de los niveles de satisfacción

Se realizarán mediciones de satisfacción por cada usuario que recibe soporte. Asimismo, el área de IGT 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 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 IGT.

4.2 Auditorías

Cada año IGT 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 auditoria, así como estar presente en el proceso de apertura, ejecución y cierre de la misma.

4.3 Seguimiento a las acciones correctivas y preventivas

El área de IGT 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.

5. Perfil del oferente a participar en la licitación restringida

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”:

- Gestión de incidencias y problemas de cara a usuarios y equipos tecnológicos.
- Soporte equipos tecnológicos abarcando el mantenimiento preventivo tanto de software como hardware.
- 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 operativo en entorno Windows Server como Linux.
- Conocimiento en Lenguaje de programación JAVA, así como HTML/CSS, Javascript (JS), Angular, Bootstrap y XSLT.
- Conocimientos en Servidor web Apache Tomcat.

- Conocimientos en herramientas o librerías para el procesamiento de archivos CSV y webscrapping. Implementación y manejo de APIs.
- Conocimiento en tecnologías de recuperación de información (búsquedas), especialmente Apache Lucene y Apache Solr.
- Conocimiento en herramienta de control y versionado de código fuente, especialmente Github.
- Gestión y administración de base de datos Microsoft SQL , MySQL y PostgreSQL.
- Gestión y administración de aplicaciones web y plataformas virtuales.
- Gestión del ecosistema de Microsoft Office 365.
- Gestión en diseño, implementación y mantenimiento de redes de datos tanto lógicas como físicas conforme a las mejores prácticas.
- Gestión, implementación y mantenimiento de controles de seguridad profunda a todo el ecosistema tecnológico de la institución.
- Experta en implementación de nuevas tecnologías para mejorar los procesos y operaciones de la institución.
- La empresa debe proveer un sistema de gestión de incidente, 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.

6. Documentación técnica a presentar

1. Plan de ejecución y ficha técnica del servicio ofrecido. Debe incluir todos los servicios requeridos y el personal de apoyo;
2. (3) Certificaciones de recepción conforme de servicios, de empresas privadas o instituciones del Estado.
3. (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 numeral 5 del presente documento.

7. Evaluación de ofertas.

Las ofertas técnicas serán evaluadas bajo la modalidad de cumple/no cumple.