

viernes, 10 de noviembre de 2023

## Oferta Técnica

### Licitación Pública Nacional: INM-RD-DAF-CM-2023-002

Servicio de suscripción de licencias informáticas utilizadas en el INM RD.

Item: 4

Atención:

**Instituto Nacional de Migración (INM)**  
**Comité de Compras y Contrataciones**  
**Santo Domingo, Rep. Dominicana**



---

### Integraciones Tecnológicas M&A, SRL (IntegraTec)

**Sonia Velazquez**

**Móvil (809) 786 2262**

[sonia.velazquez@integratec.com.do](mailto:sonia.velazquez@integratec.com.do)

- Santo Domingo: Av. Cesar Nicolas Penson #153, Edif. Espaillat suite 201. La Esperilla
- Santiago: Av. Juan Pablo Duarte #25, Plaza Barajas suite 209. La Trinitaria
- Jamaica: VMBS Building | 53 Knutsford Boulevard | Kingston 5, Jamaica, W.I.

Oficina (809) 794 7444

[www.integratec.com.do](http://www.integratec.com.do)

**RNC 1-31-17903-7**

---

## Tabla de Contenido

Cláusula de Confidencialidad .....	3
Información de la Empresa Participante .....	3
<b>Perfil y Reseña histórica de IntegraTec .....</b>	<b>3</b>
Introducción.....	3
Definición de la Oportunidad.....	3
Certificación personal del proyecto:.....	4
Objetivo del Proyecto:.....	5
Entorno del Usuario Final.....	7
Módulo de Incidentes / solicitudes .....	7
Base de Conocimientos .....	9
Administración de Activos .....	10
Catálogo de Servicios .....	11
Módulo de reportes .....	13
Que incluye la licencia Service Desk Plus Enterprise Edition:.....	15
Entregables: .....	16
<b>Licenciamiento adquirido por un (1) año.....</b>	<b>16</b>
Proceso de Escalamiento de soporte: .....	16
Especificaciones Técnicas:.....	17
Arquitectura Service Desk Plus recomendada.....	17
Referencia de Proyectos Similares de ManageEngine:.....	19
Precios y Descripción: .....	21
Condiciones Económicas:.....	21



## Cláusula de Confidencialidad

Integraciones Tecnológicas M & A, SRL en lo adelante IntegraTec, presenta este documento con la premisa de que su contenido no será discutido, analizado o divulgado por otra entidad ajena al Instituto Nacional de Migración en lo adelante **INM**.

Es preciso aclarar que el contenido de la presente Propuesta no podrá reproducirse parcial o totalmente a terceros, sin previa autorización escrita de **IntegraTec**, debido a que el diseño y logística de esta propuesta es propiedad de **IntegraTec**.

## Información de la Empresa Participante

- **Integraciones Tecnológicas, SRL (IntegraTec) RNC: 1-31-17903-7**
- **Representante Autorizado de ManageEngine para Republica Dominicana:**  
[https://www.manageengine.com/me\\_partners.html#Dominican](https://www.manageengine.com/me_partners.html#Dominican)
- **Domicilio Legal:** Av. Cesar Nicolas Penson #157, Edif. Espailat suite 201. La Esperilla.
- **Información de Representantes Autorizados de IntegraTec:**
  - Nombre: Sr. Edwin Mejia
  - Números de teléfono y fax: 8097947444
  - Dirección de correo electrónico:

[dwin.mejia@integratec.com.do](mailto:dwin.mejia@integratec.com.do)



## Perfil y Reseña histórica de IntegraTec

Fundada en Mayo del 2009, y registrada según normas establecidas en la Ley No. 479-08, con el respaldo financiero de la Banca Local e inversionistas 100% Dominicanos. Nos caracterizamos desde nuestros inicios en ofrecer servicios profesionales de alto nivel y confiables, así como soluciones tecnológicas de renombre a través de los fabricantes internacionales que representamos e implementadas por Ingenieros con más de 10 años de experiencia, certificados en cada una de las tecnologías que ofrecemos.

## Introducción

La información contenida en este documento está basada en la experiencia adquirida por IntegraTec en la ejecución de proyectos similares. Consideramos que la participación de **IntegraTec** constituye una garantía razonable para el éxito de este proyecto y en la consecución de los objetivos que persigue la implantación del sistema para Manejo de Incidentes, Problemas, Inventario y Cambios.

## Definición de la Oportunidad

**INM** requiere la **renovación de Software para optimizar el área de soporte, manejar el inventario y proyecciones. Versión Cloud por un periodo de 12 meses.**

Al mismo tiempo, nos complace ofrecerle la Mesa de Ayuda de ManageEngine, una solución integrada para la gestión de las operaciones de TI que comprenda el Manejo de Incidentes, Problemas de TI, Inventario, catálogo de servicios, para ello hemos realizado la evaluación y el análisis a sus requerimientos para ofrecer un sistema confiable, estable y que soporten las operaciones de tecnología de forma eficiente y sin las complejidades de los sistemas tipo "stand-alone". Claramente **INM** ha manifestado en el pliego de

condiciones técnica, que requiere una solución única que integre los módulos antes mencionados y que incluya su respectivo plan de mantenimiento anual y que sea soportado por técnicos de alto nivel con previa experiencia en proyectos similares locales.

Basándonos en la experiencia que hemos adquirido en implementaciones de proyectos estratégicos, ponemos a su disposición las mejores prácticas y tecnologías eficientes para colaborarles en el logro de sus objetivos de negocio. IntegraTec es una agrupación de emprendedores que hoy día cuenta con 20 profesionales de distintas áreas de la tecnología. Gracias a nuestra experiencia nuestros clientes depositan su confianza en nosotros convirtiéndonos en sus aliados estratégicos fundamentales para colaborar con su crecimiento a través de los servicios y soluciones que ofrecemos.

### Alianzas estratégicas:

- ManageEngine, soluciones para gestión, administración y monitoreo de TI
- NetApp soluciones de almacenamiento y convergencia
- Cisco Datacenter y conectividad
- VMWare
- Veritas, soluciones para gestionar el respaldo y recuperación de datos
- Fortinet, sistemas de seguridad perimetral (firewalls) protección para usuarios (antivirus)
- Cloudflare, soluciones para la protección de la web en tiempo real
- Panduit, soluciones para cableado estructurado
- Consultoría en el área de Tecnología de Información, Infraestructura y Seguridad.
- Planificación y Administración de Proyectos de Tecnología.



### Certificación personal del proyecto:

Integrattec cuenta con personal altamente calificado para la implementación de este y cualquier otro proyecto requerido por nuestros clientes, como parte del equipo seleccionado para este proyecto se encuentra:

**Juan Carlos Ruiz**, profesional de alto nivel en informática con más de 10 años de experiencia en Seguridad de la información y cumplimiento.

Entrenamientos y certificaciones:

- Sophos and Synchronized Security – Sales Consultant**
- Sophos and Synchronized Security – Certified Engineer**
  - UTM – NextGeneration Firewall
  - Endpoint Protection
  - Mobile Device Manager
- Cisco CCNA
- ManageEngine ADAudit Certified Product Associate
- ManageEngine Eventlog Analyzer Certified Product Associate
- Imperva** SecureSphere System Administration v12.0
- Imperva** Specialist Database Security & Compliance v12.0 (IDSS)

**Jose Roario**, Ingeniero Líder de Implementaciones

Más de 15 años de experiencia profesional y laboral en TI, en las áreas de desarrollo, implementación, y operaciones diarias de sistemas y plataformas de alta disponibilidad

- Ingeniero en Sistemas de Información
- Certificaciones en ManageEngine:
  - ManageEngine Certification Expert Level Applications Manager
  - ManageEngine Certification Expert Level OpManager
  - ManageEngine Certification Expert Level OpUtils (IPAM)
  - ManageEngine Eventlog Analyzer Certified Product Associate
  - ManageEngine Certification Professional Level NetFlow Analyzer
  - ManageEngine Certification Professional Level Firewall Analyzer
- Auditor ISO 27001 certificado
- ISO27001 Lead Implementer
- Certified Ethical Hacker - CEH | EC-Council
- ITIL v3
- Dominio 100% de Ingles / Espanol
- Manejo avanzado de actividades de Project Management en escenarios de múltiples equipos de trabajos de personal interno, así como equipos de trabajos de suplidores nacionales e internacionales.
- Miembro implementador en el Staff del Comité de Control de Cambios, donde se evalúan las actividades de implementaciones y cambios de plataformas, sistemas y procesos de las diferentes áreas de TI
- Responsable de creación, actualización y seguimiento a métricas de ejecuciones de las operaciones de sistemas, procesos y plataformas de tecnologías, como indicadores de control para medir el desempeño laboral personal y de equipo.
- Experiencia en procesos de planificación y ejecución de proyecto de TI, remodelación de datacenters, así como los manejos operativos de los mismos.

### Objetivo del Proyecto:

Brindar una solución llave en mano confiable y con niveles adecuados de rendimiento, para la administración de la información, clientes finales y usuarios de la Instituto Nacional de Migración. En tal sentido IntegraTec propone una opción que cumplen al 100% con las necesidades actuales y futuras del **Instituto Nacional de Migración**.

Con la renovación de las licencias, **IntegraTec** garantiza el apoyo total en los servicios, soporte técnico y todo lo concerniente al cumplimiento del funcionamiento de la plataforma.

## ManageEngine ServiceDesk Plus



### ManageEngine ServiceDesk Plus Multi-Language Enterprise Edition - Subscription Model/Version Cloud.

**ServiceDesk** es un completo Help Desk basado en “las mejores prácticas” de ITIL. Con presencia en el Cuadrante Mágico de Gartner, destaca por su facilidad de uso, bajo coste

y amplias prestaciones:

- ✓ Interfaz gestión web sencilla e intuitiva.
- ✓ Interfaz habilitada para Smartphone (iOS y Android).
- ✓ Instalación en minutos.
- ✓ Excelente relación funcionalidad/precio.
- ✓ Disponible en español.



Permite la gestión de incidencias, problemas, cambios y proyectos, gestión del inventario, seguimiento de pedidos de compra y contratos de mantenimiento, SLAs, gestión de conocimientos, encuestas de satisfacción y mucho más. Se destaca el módulo de inventario automático, que permite recopilar automáticamente información sobre el HW y SW de todos los PCs y servidores, así como la electrónica de red, sin necesidad de instalar ningún agente en las máquinas remotas. Por su parte, el módulo de CMDB, permitirá establecer relaciones entre los elementos de configuración para identificar rápidamente el impacto de cualquier problema en la infraestructura.

**ServiceDesk** consigue reducir drásticamente los costes que normalmente están asociados a este tipo de herramienta. Es, en definitiva, una de las mejores soluciones para las pequeñas, medianas y grandes empresas que quieran un sistema ServiceDesk sencillo pero muy completo (ITIL) y a un precio asequible.

#### **Funcionalidad ITIL**

- ✓ Gestión de incidencias.
- ✓ Catálogo de servicios, con flujos de aprobación, SLAs y recursos necesarios.
- ✓ Gestión de problemas, con análisis del impacto y causa raíz.
- ✓ Gestión de cambios, incluyendo calendario de cambios, workflow de aprobaciones, etc.
- ✓ CMDB que permite relacionar elementos de inventario con usuarios, servicios y otros elementos de configuración

#### **Características técnicas de ManageEngne Service Desk Plus:**

ServiceDesk Plus integra las solicitudes de servicio y los activos de TI para ayudarle a manejar su organización de manera efectiva. Permite implementar las mejores prácticas de ITIL y a resolver las solicitudes de servicio más rápido. ServiceDesk Plus está disponible en 23 idiomas, es fácil de instalar, configurar e implementar alineado a las mejores prácticas de la industria en cualquier tamaño de organización.

## Entorno del Usuario Final

Los usuarios finales pueden iniciar sesión en un portal basado en la web para enviar solicitudes de servicio e incidencias. También pueden acceder a tickets existentes, encontrar soluciones en la base de conocimientos, y realizar el seguimiento de todas sus solicitudes, lo que disminuirá la carga del servicio de soporte técnico.

El tiempo de respuesta para el usuario dependerá en parte del estado de la infraestructura de la red LAN del **INM** pero este en situaciones normales no debe exceder los 5 segundos.

## Otras funcionalidades del portal de autoservicio:

- Muestre su catálogo de servicios de TI en el portal de autoservicio y permítale a los usuarios elegir los servicios requeridos de forma simple.
- Desvíe tickets del help desk de TI permitiéndole a los usuarios enviar y realizar el seguimiento de los tickets utilizando el portal web de autoservicio.
- Mantenga actualizados a sus usuarios finales ante el progreso de los tickets y su aprobación, mediante notificaciones automáticas, y permítale comunicarse con los técnicos de TI directamente desde el portal de autoservicio.
- Permita a los usuarios finales resolver por sí mismos incidentes repetitivos y simples, accediendo a soluciones relevantes en la base de conocimientos.
- Reduzca visitas, llamadas y tickets duplicados haciendo anuncios a toda la compañía o específicos a un usuario acerca de las interrupciones y mantenimiento planeado.
- Personalice la experiencia del portal de autoservicio especificando accesos basados en roles, permisos para que los usuarios finales accedan a los artículos de la base de conocimiento, plantillas de tickets, ítems del catálogo de servicio, y anuncios.

## Módulo de Incidentes / solicitudes

### *Gestión de Incidencias*

Recupere el servicio normal de operación rápidamente con la gestión de incidencias que proporciona ServiceDesk Plus. Reporte incidentes fácilmente, configure SLA, defina la automatización y los flujos de trabajo asociados a cada categoría de incidentes y minimice el impacto en el negocio.

### *Categorización de incidencias*

La clasificación de incidencias es muy importante para identificar dónde se generan las incidencias. Esta funcionalidad permite una mayor organización en tres niveles de categorización: categoría, subcategoría e ítem. Las incidencias se asignan a estas categorías según el error reportado, y pueden enviarse automáticamente al ingeniero de soporte más capacitado para resolver la incidencia.

### *Asignación automática de incidencia*

Por ejemplo, en caso de que reciba más de 100 incidencias por día, la tarea de asignar estas incidencias a diferentes técnicos, categorías y niveles consume bastante tiempo. Las reglas de negocio son útiles para automatizar la asignación de incidencias. Cree los criterios de las reglas de negocio con base en el patrón del error; de esta forma las incidencias se asignan automáticamente a un técnico especializado, o según las categorías o niveles.



### *Priorización de incidencias*

Priorización predefinida las incidencias pueden afectar a las empresas de diferentes maneras. Defina la prioridad con base en el impacto y urgencia de la incidencia. Minimice el impacto de la incidencia en el negocio. Asigne las prioridades en base a la priorización predefinida o dinámica.

ServiceDesk Plus ayuda a los técnicos a asignar prioridades manualmente o a anular los valores determinados por la matriz de prioridades.

### *Diagnóstico de incidencias*

Cuando sucede una incidencia, el mismo debe analizarse con el fin de definir sus síntomas. Añada los síntomas como notas, de tal manera que le sea útil para averiguar dónde está el error y cómo solucionarlo. ServiceDesk Plus le ayuda a encontrar soluciones desde la base de conocimientos y contactar a los usuarios inmediatamente con la solución. Esto ayuda a reducir el tiempo requerido para la resolución de incidencias.

### *Escalamiento de incidencias*

Cuando un ingeniero de soporte no puede resolver un incidente, (por ejemplo, en caso de errores desconocidos), el mismo debe redirigirse al servicio de soporte de segundo nivel. La incidencia se escalará al soporte de tercer nivel cuando el soporte de segundo nivel no sea capaz de resolver la incidencia en el plazo previsto. Los acuerdos de nivel de servicios ayudan a priorizar las incidencias y propiciar su oportuno escalamiento. **Resolución y recuperación de incidencias**

La recuperación de incidencias es de vital importancia si los mismos afectan los servicios TI. Una vez identificado el problema y resuelto el incidente, es importante registrar la solución en la Base de Conocimientos / Soluciones. Esto le permite brindar un tiempo de respuesta más corto en caso de que otro usuario experimente el mismo problema. La resolución inmediata de problemas contribuye a mejorar la satisfacción del cliente.

### *Cierre de incidencias*

Los ingenieros de soporte saben que la finalización de incidencias es una tarea tediosa, ya que implica confirmar la resolución del problema con el usuario. ServiceDesk Plus incluye una opción que permite al usuario dar por terminado la incidencia. En algunos casos, es posible que usuario no responda, aún si la incidencia fue resuelta. En estos casos, pueden utilizarse los criterios de finalización automática para cerrar estas incidencias. Las incidencias se cierran después de un número específico de días sin obtener respuesta del usuario.

Las categorizaciones o reglas de finalización son útiles para garantizar que todas las incidencias se resuelvan adecuadamente antes de proceder a su finalización.

### **Encuestas de satisfacción a usuarios**

Las encuestas sirven para identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, y para conocer el desempeño de los ingenieros de soporte en la resolución de problemas. El desempeño de los ingenieros de soporte se puede medir y mejorar según los resultados de las encuestas.

## Gestion de SLA's

Establezca Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés) y monitoree el cumplimiento de los estándares de calidad a sus usuarios finales. Con la intuitiva administración de SLA en ServiceDesk Plus, puede escalar con iniciativa a cuatro niveles jerárquicos y asegurar el cumplimiento de sus SLA.

## Base de Conocimientos

ServiceDesk plus cuenta con una base de conocimientos (KB) flexible con la opción de agregar una cantidad ilimitada de artículos a la KB y permite que los usuarios realicen búsquedas de información con facilidad. Incluye una batería completa de características, tales como KB personalizable para los usuarios finales y los técnicos, proceso de aprobación para el envío de artículos, y más.

- Cree artículos ricos en conocimiento para brindar soluciones, soluciones alternativas y FAQs.
- Incluya textos, imágenes, y adjuntos al contenido de la base de conocimientos.
- Asegure la calidad del contenido de la base de conocimientos con un mecanismo de aprobación optimizado.
- Organice los artículos de la base de conocimientos según temas configurables para que los usuarios finales y los técnicos puedan buscar y acceder fácilmente.
- Brinde la posibilidad de realizar búsquedas avanzadas mediante palabras clave y aproveche la funcionalidad de soluciones auto sugeridas para que los usuarios finales y los técnicos puedan obtener rápidamente artículos importantes de la base de conocimientos.

## Descubra problemas subyacentes en su TI. Elimine incidentes recurrentes.

- Documente los síntomas y analice el impacto de los problemas para mitigar el riesgo.
- Ofrezca soluciones temporales para garantizar la disponibilidad del servicio hasta encontrar la solución permanente.
- Identifique futuros incidentes y minimice su gravedad.
- Obtenga una mejor tasa de solución de problemas inicial para su service desk por medio de un eficiente control de errores.
- Identifique proactivamente y solucione problemas antes de que los usuarios experimenten dificultades, utilizando el módulo de gestión de problemas.

## *Reduzca el volumen de incidentes y la carga del Service Desk*

- Realice anuncios sobre los problemas y evite la duplicación de tickets de incidentes.
- Mantenga registros de errores conocidos y permita a los usuarios buscarlos en el portal de autoservicio.
- Permita a los técnicos cerrar problemas y disparar el cierre automático de todos los incidentes relacionados.
- Publique artículos en la base de conocimientos sobre problemas resueltos para referencia en el futuro.
- Identifique tendencias de problemas con informes profundos y fáciles de generar, y proponga soluciones permanentes.

## **Automatice la asignación de tickets. Con el método Round Robin o mediante el balanceo de carga.**

- Escoja entre los mecanismos Round Robin o el balanceo de carga para asignar automáticamente los tickets entrantes a los técnicos.
- Distribuya los tickets de forma equitativa entre los técnicos disponibles utilizando el método round robin.
- Tenga en cuenta la carga de trabajo existente de un técnico cuando asigna los tickets mediante el mecanismo de balanceo de carga.
- Excluya técnicos de las asignaciones automáticas si no están disponibles para atender los tickets.
- Habilite “excepciones” para asegurar que un ticket que sigue criterios específicos de coincidencia tales como categoría, nivel, prioridad, modo, tipo, y sitio, sigue un workflow de proceso diferente y no debe ser auto-asignado.

## **Cree reglas de negocio. Defina sus propios workflows.**

- Cree workflows personalizados para asignar los tickets entrantes en el service desk.
- Haga coincidir criterios predefinidos con los tickets entrantes y envíelos a los técnicos apropiados o grupos de soporte.
- Reasigne tickets y brinde alternativas de envíos aplicando reglas de negocio sobre las actualizaciones de los tickets.

## **Inventario automatico de la Red**

Descubra todos los activos de su red con las eficientes opciones de detección automática disponibles en ServiceDesk Plus. Puede descubrir todos los activos de TI directamente incluyendo ordenadores con Windows, Linux, Mac, AIX, Solaris, impresoras, enrutadores, interruptores, etc.

- Tome decisiones informadas para reducir los cambios no autorizados, fallidos y de emergencia.
- Evalúe, priorice y programe cambios según la información de la CAB.
- Refiérase a las relaciones CMDB para obtener una vista integrada de todos los activos de TI y servicios afectados por el cambio.
- Publique anuncios desde el cambio para comunicar a los usuarios finales sobre tiempos de inactividad programados.
- Genere planes de impacto, roll out, y back out y listas de implementación.
- Refiérase al calendario del módulo de gestión de cambios para resolver cualquier conflicto.
- Configure workflows sistemáticos para cada etapa: desde el envío hasta el cierre, para garantizar que no falte nada.
- Inicie proyectos desde un cambio o ejecute tareas simples para introducir el cambio dependiendo de su complejidad.
- Realice una revisión post implementación para asegurarse que no existen más problemas técnicos.

## **Administración de Activos**

Descubra todos y cada uno de los activos que forman parte de su red, utilizando las eficientes opciones de búsqueda automática disponibles en ServiceDesk Plus. Puede

identificar todos sus activos de TI en equipos Windows, Linux, Mac, AIX, Solaris, Impresoras, Routers, Switches, etc.

- Descubra todos sus equipos Windows con un escaneo de dominio Windows, escaneo mediante scripts, o basado en agentes.
- Utilice el escaneo de red para descubrir equipos no Windows (Linux, Solaris, MAC, y equipos IBMAIX), equipos VMHost, y dispositivos IP tales como impresoras, routers, switches y access points.
- Mantenga una base de datos segura de todas sus credenciales de red y dominio con la biblioteca de credenciales integrada.
- Configure y utilice herramientas de control remote desde ServiceDesk Plus para tomar el control de cualquier equipo Windows o MAC.

### Inventario de Hardware y Software

El inventario automático de ServiceDesk Plus incluye la opción de escaneo con agente, lo que permite acceder a cualquier sistema desde la red remota, sin importar su ubicación. El agente también ayuda a establecer una conexión remota en forma instantánea y a tomar control de la pantalla en cuestión de segundos.

- Importe manualmente todos los detalles de los activos desde varios sitios, utilizando una simple técnica de escaneo remoto.
- Asigne activos importados a los sitios respectivos para una gestión más fácil.
- Programe la auto sincronización de los datos de un active desde ubicaciones remotas al servidor central de ServiceDesk Plus.
- Programe auditorías y escaneos periódicos de su red para estar siempre actualizado ante cualquier cambio en su entorno de TI.
- Notifique a los técnicos ante cualquier cambio en los activos de TI durante el escaneo de red / dominio.
- Programe el re escaneo automático de su red para descubrir nuevos equipos añadidos.
- Habilite “limpiezas de historial de escaneo” periódicas para reducir el desorden en la información.

### Catálogo de Servicios

Ofrezca un catálogo de servicios a los clientes finales, y genere una nueva imagen para su departamento de TI. Puede personalizar el flujo de trabajo requerido para responder a cada solicitud de servicio en forma específica para cada categoría de servicio. También se puede instalar el proceso de aprobación y el SLA para cada solicitud de servicio.

- Cree un catálogo extensivo de servicios comerciales y de TI en minutos.
- Utilice la funcionalidad drag and drop en ServiceDesk Plus para crear plantillas para diferentes servicios.
- Asocie workflows como SLAs, aprobaciones multi-etapa, y tareas para facilitar el trabajo de los técnicos de service desk.
- Acceda a un amplio rango de plantillas de solicitudes pre-configuradas y personalícelas según sus necesidades con un esfuerzo mínimo.

### Control para asistencia remota a las estaciones de trabajo

Los técnicos pueden acceder ahora a cualquier ordenador desde cualquier lugar de su red en forma rápida y segura, contando solamente con un navegador web y la función de control remoto incluida en ServiceDesk plus.

### Reglas de negocio

#### Gestión de licencias de Software

Analice su red y detecte automáticamente todo el software disponible en su organización y también conozca cuántas instalaciones de software están disponibles en su red para administrarlas en consecuencia.

#### Notificaciones de soporte técnico

Manténgase informado de los tickets en curso y mantenga a sus técnicos y usuarios finales al tanto del estado de los tickets por correo electrónico y sms. También puede obtener información de inicio de sesión de todos los usuarios.

#### Asignación Automática de Tickets

La nueva función de asignación automática distribuye los tickets en base a la carga de trabajo actual de sus técnicos. También tiene en cuenta la disponibilidad del técnico, y los requerimientos de los SLA asociados al ticket

#### Gestión de Compras

Gestione los datos sobre todas sus compras desde el pedido inicial, hasta su baja. ServiceDesk Plus permite generar órdenes de compra y implantar un proceso formalizado para todo el ciclo, desde la petición inicial hasta la retirada del equipo.

#### Gestión de Contratos

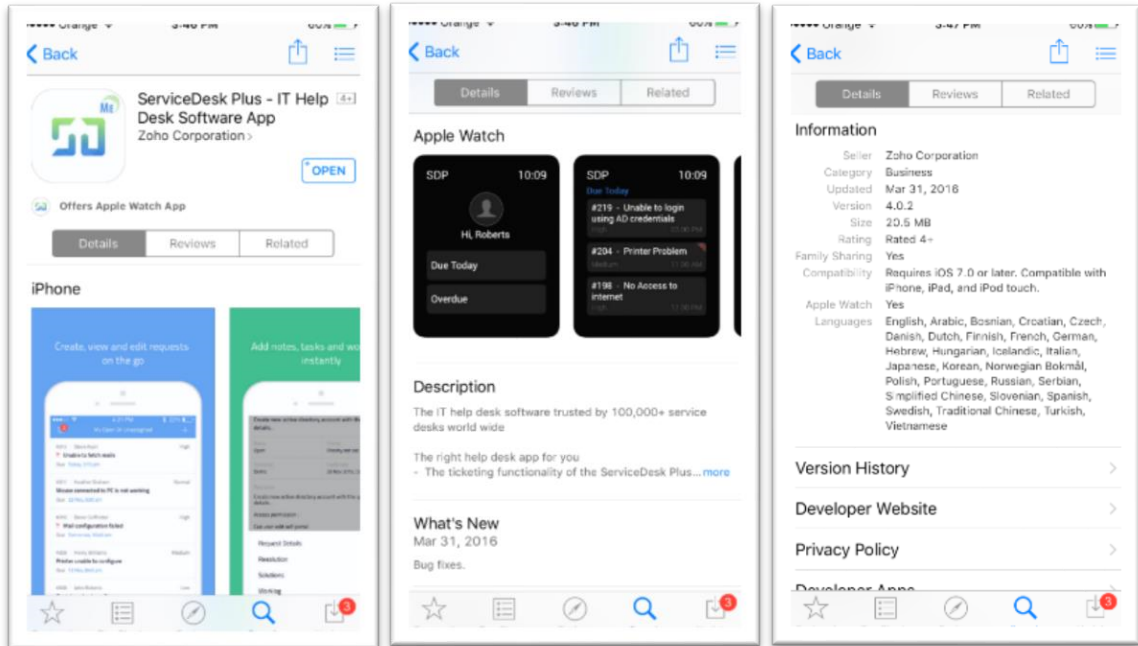
ServiceDesk Plus facilita la gestión de contratos, mantenimientos, y vencimientos con diferentes proveedores. Permite establecer avisos sobre los vencimientos, y generar informes completos sobre los datos de cada contrato incluyendo las fechas de caducidad, coste, SLAs, etc.

#### Automatización por correo electrónico

No es necesario tener una sesión abierta en la aplicación de soporte técnico para crear, editar o cerrar un ticket; puede hacerse desde cualquier lugar utilizando el correo electrónico. Solamente tiene que enviar un correo electrónico con los comandos correspondientes y los cambios se realizan automáticamente.

#### Soporte técnico móvil

Los técnicos ahora pueden gestionar sus tickets desde cualquier lugar y en cualquier momento, utilizando sus dispositivos móviles. La aplicación fácil de usar para navegador; fue construida específicamente para móviles que atienden las necesidades de soporte técnico en movimiento.



## App ManageEngine Service Desk Plus disponible para iOS y Android

### Facil Integracion con Active Directory

ServiceDesk Plus le permite importar usuarios y su información desde Active Directory y otras fuentes LDAP, a través de una interfaz de uso sencillo. También incluye la autenticación automática y el inicio de sesión en ServiceDesk Plus, sin realizar cambios al esquema de AD o LDAP.

Estas y muchas más funcionalidades que puede encontrar aquí:

<https://www.manageengine.com/latam/service-desk/>



Múltiples ubicaciones (multisite o multisitio)

Personalice sus configuraciones para cada ubicación, teniendo en cuenta los procedimientos de trabajo específicos. Puede administrar múltiples ubicaciones con una única herramienta de soporte técnico y tener el control y una visión completa de las necesidades de TI de su organización.

### Módulo de reportes

Informes de Help Desk

Genere informes detallados sobre el rendimiento y las métricas de su servicio técnico. Con una variedad de funciones para la generación de informes, puede analizar su departamento de soporte técnico y tener el control de sus activos y tickets.

- Acceda a más de 150 informes predefinidos para medir el rendimiento del help desk de TI en las solicitudes, problemas, cambios, activos, encuestas y más.

- Obtenga información sobre todos los tickets pendientes o completados con base en parámetros como departamento, nivel, modo, prioridad, solicitante, técnico, categoría, y fecha de solicitud.
- Lleve la cuenta del rendimiento de los técnicos de TI con el cumplimiento de los SLA y genere informes sobre el tiempo utilizado para cada ticket.
- Exporte informes en una variedad de formatos como HTML, CSV, PDF, y XLS, y programe la generación automática de informes y su transmisión a las partes interesadas.
- Genere informes personalizados de help desk TI para varios módulos como solicitudes, activos, problemas, cambios, etc.
- Elija entre cuatro formatos de informes diferentes como tabular, resumen, matriz o auditoría.
- Permita al asistente de informes guiarlo durante todo el proceso de la creación de informes personalizados.
- Seleccione la visualización de columnas, agregue filtros, agrupe y ordene los datos, y resuma la información para adaptarla a sus necesidades.
- Seleccione desde una gran variedad de tablas y gráficos para analizar visualmente los datos e identificar las tendencias de help desk de TI.
- Guarde informes personalizados, programe y genere informes automáticamente en intervalos específicos, en una amplia variedad de formatos.

### **Programe informes automatizados. No quede atado en tareas rutinarias**

- Seleccione los informes predefinidos o guardados que requiera, cree un cronograma y reciba los informes en intervalos definidos.
- Configure cronogramas por día, semana, mes o por una sola vez.
- Seleccione el formato de informe deseado y los destinatarios del informe programado.
- Reciba informes en su correo electrónico sin tener que iniciar sesión en ServiceDesk Plus para verlos.

### **Reúna los datos de múltiples fuentes, una consulta a la vez.**

- Explore a profundidad y genere informes de consultas incluyendo toda la gama de sus operaciones de help desk de TI.
- Vea el esquema detallado para cualquier módulo seleccionado y obtenga visibilidad completa de las relaciones de los datos.
- Seleccione entre una lista de informes de consultas frecuentes y genere informes sobre la marcha.
- Acceda a los foros de ManageEngine desde ServiceDesk Plus para buscar informes de consultas compartidos por otros usuarios

### **Reseteo de passwords**

Uno de los tickets más frecuentes en soporte técnico de TI es "resetear la contraseña de Windows", que ocupa una parte importante de su tiempo de trabajo diario. Hemos llegado a una solución para automatizar este procedimiento a través del restablecimiento automático de la contraseña, al integrar el sistema de tickets con el Active Directory.

### Reglas de Negocio

Ocupe a su coordinador de servicio técnico en tareas más importantes implementando las reglas de negocio que le permiten categorizar, clasificar y asignar tickets en base a cualquier criterio que refleje su entorno de negocio.

### Archivado de datos

Archive los datos viejos que no se utilizan y mejore el rendimiento de su servicio técnico. ServiceDesk le permite acceder a sus datos archivados desde una cola diferente y también tiene la posibilidad de realizar búsquedas, exportar y generar informes sobre los datos.

### Comandos de correo electrónico

No es necesario tener una sesión abierta en la aplicación de soporte técnico para crear, editar o cerrar un ticket; puede hacerse desde cualquier lugar con comandos de correo electrónico predefinidos en ServiceDesk Plus. Solamente tiene que enviar un correo electrónico con los comandos correspondientes y los cambios se realizan automáticamente.

### Notificaciones de soporte técnico

Manténgase informado de los tickets en curso y mantenga a sus técnicos y usuarios finales al tanto del estado de los tickets por correo electrónico y sms. También puede proporcionar en forma automática información de inicio de sesión de todos los usuarios.

Service Desk Plus puede parametrizar los acuerdos de niveles de servicios (SLA's) solicitados a la mesa de ayuda (incidentes y/o solicitudes) de acuerdo con las variables solicitadas por INM:

- Acuerdo de servicio
  - Categorización de los servicios
  - Urgencia
  - Prioridad
  - Institución
- Nuestra herramienta le permite definir los horarios de trabajo de los técnicos de la mesa de ayuda tomando en cuenta días feriados, horarios de almuerzo, entre otros.



### Que incluye la licencia Service Desk Plus Enterprise Edition:

Standard	Professional	Enterprise
Software para help desk de TI El kit inicial perfecto para comenzar a implementar un buen sistema de ticketing. Gestión de incidentes Portal de autoservicio Base de conocimientos  Soporte multi sitio Administración de SLAs Informes de Help desk	Help Desk + gestión de activos El paquete justo para una administración integrada de activos de TI. Administración de Help desk Descubrimiento de activos de TI Administración de activos de software Informes de inventario de activos Administración de compras y contratos	Help Desk+ITIL®+activos+proyectos La suite completa de ITSM con ITIL® con todas las funcionalidades que un service desk necesita. Gestión de incidentes Gestión de problemas Gestión de cambios  Administración de proyectos de TI Catálogo de servicios Gestión de activos CMDB

**Entregables:**

Item	Descripción	Unidad	Cantidad	Garantía
4	Suscripción de Licencia ManageEngine Service Desk Plus on Demand Multi-Language Enterprise edition. 500 nodos para 3 technicians.	Unidad	1	12 meses



**Licenciamiento adquirido por un (1) año.**

**Proceso de Escalamiento de soporte:**

Los servicios profesionales incluyen todas las tareas necesarias para dejar en pleno funcionamiento dicha plataforma. En cuanto al contrato de soporte y mantenimiento ofrecemos un esquema eficiente que incluye un 1er y 2do nivel de soporte local vía IntegraTec y un 3er nivel con el fabricante, en todo caso el personal técnico del INM siempre estará acompañado del personal técnico de IntegraTec para la escalación de soporte o para colaborarles en el proceso de apertura de tickets con el fabricante.

**IntegraTec:** Las solicitudes de soporte serán asignados a un técnico especialista en la herramienta contratada para servirles de apoyo 8x5. Donde contamos con los siguientes SLA por niveles de Urgencia:

- Low: NBD
- Normal: 12 horas
- High: 3 horas
- Critical: 1 hora



**Path de escalación Líneas de Soporte:**



**Primera Línea de Soporte (Local) IntegraTec**

- Línea de Soporte (809) 636-1510
- [soporte@integratec.com.do](mailto:soporte@integratec.com.do) (generación de tickets automáticos)

**Soporte Directo de Fabrica ManageEngine**

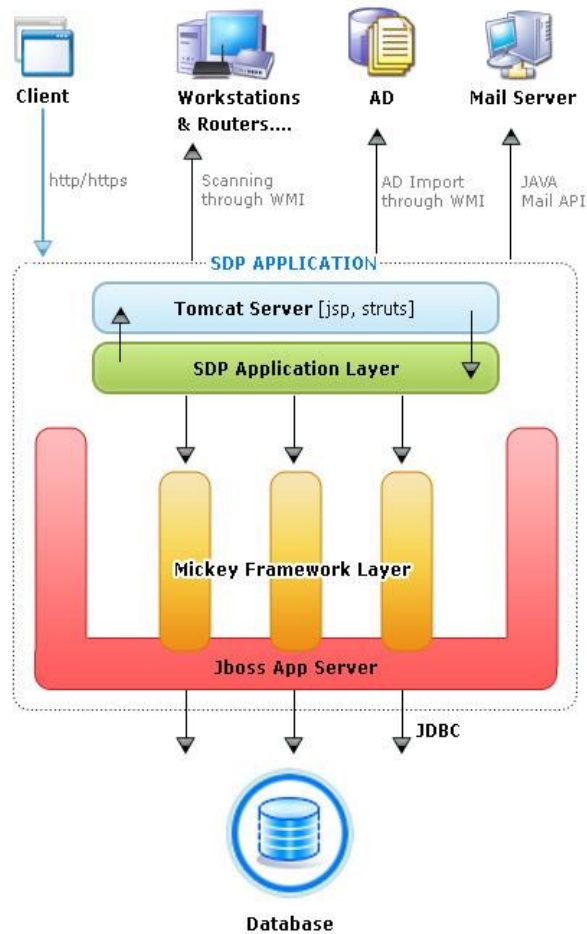
- Toll Free No: 1-888-720-9500
- US: +1 408 916 9300
- [support@servicedeskplus.com](mailto:support@servicedeskplus.com);
- <https://www.manageengine.com/products/service-desk/support.html>
- <https://www.manageengine.com/support.html>

La utilización del centro de soporte de IntegraTec le garantiza una resolución rápida del incidente, aceleran la solución y eliminan las largas búsquedas sin resultados ya que nuestros técnicos están capacitados para la resolución rápida de problemas. IntegraTec posee **experiencia probada** gracias a su participación en proyectos estratégicos en distintos sectores de la economía Dominicana.

Hasta el momento mantenemos una tasa de resolución de problemas muy alta donde solo el 2 % de todos los casos de ManageEngine se escalan a un 3er nivel con el fabricante, pues el 98 % se resuelven con el primer y 2do nivel localmente. Dado que el personal de soporte cuenta con formación completa para identificar problemas y utiliza procesos de colaboración formales, las escalaciones entre proveedores son rápidas y se resuelven sin problemas.

### Especificaciones Técnicas:

#### Arquitectura Service Desk Plus recomendada



## Requerimientos mínimos de Hardware:

Recomendaciones de hardware en función del número de técnicos de la herramienta ManageEngine

Técnicos Login	No de Nodos	Tipo de procesador	Velocidad del procesador	RAM	Espacio disponible
5-20	50-200	Multi Core Processor	1.7 GHz	2GB	20GB
20-50	200-500		3.4 GHz	4GB	40GB
50-100	500-2000		2*3.4 GHz	8GB	80GB
Above 200	5000-20000		4*3.4 GHz	8GB	120GB

**Nota:** Aunque soportamos instalaciones de 32 bits y de 64 bits, se recomienda ir por la instalación de 64 bits para un mejor rendimiento.

### Sistemas operativos soportados:

#### Windows

- Windows Server 2016
- Windows Server 2012.
- Windows Server 2008.
- Windows 8.
- Windows 7.

#### Linux

- RHEL 7.2 and above (red hat Linux)
- Ubuntu 10.0 and above.
- Linux Debian 3.0



### Bases de datos soportadas:

- Postgre SQL 9.2.4
- MySQL 4.1.18 [InnoDB]
- MySQL 5.1.50 [InnoDB]
- MS SQL 2005, 2008, 2012, 2014, 2016 y sus ediciones express.

### Browsers soportados

- Internet Explorer: v7, v8 and v9
- Firefox: v3.6 up to v10
- Google Chrome

## Referencia de Proyectos Similares de ManageEngine:

### Proyecto 1:

- Nombre de la empresa en que se desarrolló el proyecto: **Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1**
- País en que se desarrolló el proyecto: **R. D.**
- Nombre y descripción del proyecto y servicios provistos: **instalacion, configuracion y puesta en marcha Solución de Monitoreo del Rendimiento y Diagnóstico de las Infraestructura Tecnológica del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 (OPManager, AssetExplorer, Applications Manager, Licencias Microsoft, Otros)**
- Duración y fecha del trabajo: **4 meses, Marzo 2018**
- Información completa del personal de contacto (**Cinthia Aquino, Encargda del Departamento de Seguridad y Monitoreo Direccion de Tecnologia, 829 222-0209, [cinthia.aquino@911.gob.do](mailto:cinthia.aquino@911.gob.do)**)

### Proyecto 2:

- Nombre de la empresa en que se desarrolló el proyecto: **Unidad de Análisis Fianciero (UAF)**
- País en que se desarrolló el proyecto: **R. D.**
- Nombre y descripción del proyecto y servicios provistos: **instalacion, configuracion y puesta en marcha de Service Desk Plus Professional.**
- Duración y fecha del trabajo: **19 dias, Noviembre 2018**
- Información completa del personal de contacto (**Adalberto Polanco , Gerente TIC , 809682-00140 Ext 2010 [apolanco@uaf.gob.do](mailto:apolanco@uaf.gob.do)**)

### Proyecto 3:

- Nombre de la empresa en que se desarrolló el proyecto: **Ministerio de la Presidencia (MINPRE)**
- País en que se desarrolló el proyecto: **R. D.**
- Nombre y descripción del proyecto y servicios provistos: **instalacion, configuracion y puesta en marcha de Service Desk Plus.**
- Duración y fecha del trabajo: **1 mes, Septiembre 2019**
- Información completa del personal de contacto (**Rafael Liriano, Directo de TI, 809 685 8848; [rliriano@presidencia.gob.do](mailto:rliriano@presidencia.gob.do)**)

### Proyecto 4:

- Nombre de la empresa en que se desarrolló el proyecto: **DPWorld Caucedo**
- País en que se desarrolló el proyecto: **R. D.**
- Nombre y descripción del proyecto y servicios provistos: **instalacion, configuracion y puesta en marcha de Service Desk Plus, AssetExplorer.**
- Duración y fecha del trabajo: **5 semanas, (1er proyecto Junio 2015) Upgrade reciente Julio 2019**
- Información completa del personal de contacto (**Victor Perez, Gerente de Tecnologia, 8097107370; 8093737370, [victor.perez@dpworld.com](mailto:victor.perez@dpworld.com)**)

### Proyecto 5:

1. Nombre de la empresa en que se desarrolló el proyecto: **MERCASID**
2. País en que se desarrolló el proyecto: **R. D.**

3. Nombre y descripción del proyecto y servicios provistos: **instalacion, configuracion y puesta en marcha de Service Desk Plus Professional y sus modulos de ITIL**
4. Duración y fecha del trabajo: **7 semanas, Feb. 2018, renovación actualizada 2019 al 2020**

Información completa del personal de contacto (**Miyossi Chang, Gerente Corp. Gestión Riesgos y Servicios de TI, 8095652151 ext. 1072 [M.Chang@mercasid.com.do](mailto:M.Chang@mercasid.com.do)**)

#### Proyecto 6:

- Nombre de la empresa en que se desarrolló el proyecto: **Asociacion Popular de Ahorros & Prestamos (APAP)**
- País en que se desarrolló el proyecto: **R. D.**
- Nombre y descripción del proyecto y servicios provistos: **instalacion, configuracion, soporte y asistencia local en Service Desk Plus, OPM, APM y NFA**
- Duración y fecha del trabajo: **servicio ininterrumpido desde 2015, renovación actualizada 2019 al 2020**
- Información completa del personal de contacto (**Sres.: Didaniel Perez, Freite Navarro, Tomas Noboa, Daniel Santos Grullon**) 8096890171 ext 2001

#### Proyecto 7:

- Nombre de la empresa en que se desarrolló el proyecto: **Alpha Valores (Mercado Electronico Dominicano)**
- País en que se desarrolló el proyecto: **R. D.**
- Nombre y descripción del proyecto y servicios provistos: **instalacion, configuracion y puesta en marcha de Service Desk Plus Professional + Catalogo de servicios, ITIL**
- Duración y fecha del trabajo: **2 semanas, Mayo 2017, renovación actualizada 2019 al 2020**
- Información completa del personal de contacto (**Santiago de la Cruz, Director de Tecnologia, 8097321080 [sdelacruz@alpha.com.do](mailto:sdelacruz@alpha.com.do)** )

#### Proyecto 8:

- Nombre de la empresa en que se desarrolló el proyecto: **Junta Central Electoral (JCE)**
- País en que se desarrolló el proyecto: **R. D.**
- Nombre y descripción del proyecto y servicios provistos: **instalacion, configuracion y puesta en marcha de Service Desk Plus Professional + Catalogo de servicios, ITIL**
- Duración y fecha del trabajo: **4 semanas, 2018, renovación actualizada al 2024**
- Información completa del personal de contacto (**Johnny Rivera , Director de Tecnologia, (809)-539-5419 [Johnny\\_rivera@jce.gob.do](mailto:Johnny_rivera@jce.gob.do)** )

#### Proyecto 9:

- Nombre de la empresa en que se desarrolló el proyecto: **Empresa Generadora de Haina (EGE-Haina)**
- País en que se desarrolló el proyecto: **R. D.**
- Nombre y descripción del proyecto y servicios provistos: **instalacion, configuracion y puesta en marcha de Service Desk Plus Professional + Catalogo de servicios, ITIL**



IntegraTec

- Duración y fecha del trabajo: **4 semanas, Junio 2018 renovación actualizada 2019 al 2020**
- Información completa del personal de contacto (Quirico Perez, Director de Tecnología, 8099474010 [perezq@egehaina.com](mailto:perezq@egehaina.com))

#### Proyecto 10:

- Nombre de la empresa en que se desarrolló el proyecto: **Sueperintendencia de Bancos (SIB)**
- País en que se desarrolló el proyecto: **R. D.**
- Nombre y descripción del proyecto y servicios provistos: **instalacion, configuracion y puesta en marcha de Service Desk Plus Professional + Módulos de ITIL**  
Duración y fecha del trabajo: **2 meses, Junio 2016, renovación actualizada 2019 al 2020**
- Información completa del personal de contacto (**Julio Cesar Sanchez, Director de Tecnología, 809-685-8141 Ext.360, [jsanchez@sib.gob.do](mailto:jsanchez@sib.gob.do)**)

#### Precios y Descripción:

- Favor referirse a documento de propuesta económica formulario SNCC\_F033.

#### Condiciones Económicas:

- Precios en RD\$ y validos por 60 días
- Tiempo de entrega licencias de 24 a 72 horas luego de recibida su orden de compras.
- Forma de Pago:  
100% a los 30 días Calendarios.

#### Cordialmente



**Integraciones Tecnológicas M&A, SRL**  
**RNC: 1-31-17903-7**  
**RPE: 44735**