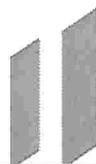


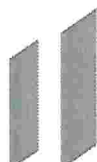
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
DERECHOS DE USO PARA LA SOLUCIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y
PROBLEMAS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

No.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS	
1	Cantidad de licencias para usuarios finales y técnicos	Usuarios Ilimitados
2	Producto requerido	Derechos de uso para la solución servicio de atención de incidentes y problemas, ubicado onpremise
3	Características de la solución	<ul style="list-style-type: none">• Acceso basado en Web.• Soporte de estándares ITIL.• Archivo de datos• Mensaje / notificación de difusión del técnico• Asistente de configuración para la instalación del software• Soporte de Estándares de ITIL<ul style="list-style-type: none">○ Catálogo de servicios.○ Gestión de incidentes○ Gestión de solicitudes○ Gestión de conocimientos○ SLAs• Gestión de solicitudes<ul style="list-style-type: none">○ Gestión de solicitudes como incidencias y peticiones de servicio.○ Creación de solicitudes por correo electrónico.○ Repositorio central para registrar y rastrear problemas○ Generar tickets automáticamente○ Anuncios de cara al usuario○ Envíe y reciba correos electrónicos○ Combinar automáticamente las respuestas de correo electrónico como conversaciones○ Clasificación y enrutamiento automático de mensajes○ Personalización del formulario de solicitud○ Vincular dos solicitudes similares○ Fusionar solicitudes de servicio○ Editor de texto enriquecido y compatibilidad con archivos adjuntos○ Solicitar programación○ Calendario técnico○ Colaboración de solicitudes en tiempo real○ Roles de acceso de técnico○ Autorizaciones detalladas○ Crea múltiples tareas para cada solicitud○ Manejo de tareas dependientes

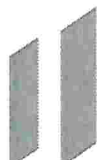
PBX: (502) 2411-9595



- Clasificación y enrutamiento en base a grupos de trabajo
- Solicitud instantánea e historial de la estación de trabajo
- Solicitar clasificación por categoría
- Vista combinada de solicitudes y tareas
- Niveles de prioridad y gravedad de las solicitudes
- Escalado automático de solicitudes según las reglas comerciales
- Soporte de cola para administrar eficientemente a los técnicos
- Adjuntar documentos a una solicitud
- Administre, edite, asigne y cierre tickets como grupo
- Solicitar reglas de cierre
- Panel del administrador
- Asignación de tickets por turnos
- Acciones personalizadas: cree sus propias acciones en función de los requisitos de su negocio
- Recuperar solicitudes eliminadas
- Permitir que se agreguen comentarios para cualquier cambio de estado en una solicitud
- Solicitar ciclo de vida
- Asignación automática de técnico
- Técnico de respaldo
- Aprobadores de respaldo
- **Gestión de conocimiento**
 - Acceso del técnico a los servicios de gestión del conocimiento
 - Proceso de aprobación para soluciones recién agregadas
 - Búsqueda de palabras clave para encontrar soluciones basadas en la descripción de la solicitud
 - Búsqueda de documentos indexados para resultados más rápidos
 - Historial de búsqueda, incluidas las solicitudes resueltas previamente
 - Editor de texto enriquecido
 - Comentarios
- **Administración de SLA Y catálogo de servicios**
 - SLAs personalizables.
 - Notificaciones antes que el SLA sea incumplido.
 - Registrar solicitudes de servicio.
 - Acuerdos de niveles de servicio (SLA).
 - Agregar recursos al catálogo de servicios.



		<ul style="list-style-type: none">○ Implementación de flujos de procesos <p>Al momento de terminar una asistencia se debe presentar hoja técnica con la descripción de las actividades elaboradas dentro del asistencia ya sea presencial o remoto. La hoja debe estar firmada y sellada por la empresa que brinda el soporte. En caso de soporte remoto es deseable que se envíe un correo electrónico con el detalle de lo realizado.</p> <p>La asistencia se solicitará en base a las necesidades detectadas por los colaboradores de la Dirección de Informática del Ministerio de Educación.</p>
5	Personal Certificado	<p>El oferente deberá contar con las siguientes certificaciones en digital:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dos personas certificadas en la solución ofertada <p>Todo esto con el fin de asegurar el soporte local para evitar que las circunstancias de atención le impidan a una sola persona prestar el servicio requerido.</p>
6	Traslado de Conocimiento por parte del oferente	<p>Cursos impartidos de manera presencial o virtual; que permita transmitir los conocimientos y habilidades necesarias para:</p> <p>Tres personas de la Dirección de Informática puedan administrar la herramienta.</p> <p>Características de los cursos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Proporcionar tutoriales digitales con el contenido de los cursos.• Lugar instalaciones del Ministerios de Educación o de forma virtual.• El rango de fechas (días) en la que se llevara a cabo la transferencia de conocimiento se planificará en conjunto con la Dirección de Informática previo a disponibilidad de las partes involucradas, la empresa deberá presentar carta de compromiso para el efecto en caso de que la transferencia de conocimientos se postergue.
7	Plazo para la entrega	<p>Se deberá entregar en las instalaciones del Ministerios de Educación el certificado indicando las características solicitadas y sus correspondientes derechos respectivos en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, que iniciarán a computarse el primer día hábil después de la notificación en GUATECOMPRAS de la orden de compra.</p>
8	Instalación y configuración	<p>Se deberá realizar las tareas de instalación y configuración de la herramienta solicitada. Estas tareas deberán ser llevadas a cabo</p>



		por ingenieros certificados, dentro del plazo de entrega que oferte en coordinación con Dirección de Informática.
9	Vigencia	Se requiere que los derechos de uso y soporte estén vigentes por un (1) año, a partir de su activación.

Ing. Abraham Rivera Rosenberg
Jefe de Infraestructura y Servicios Críticos
Dirección de Informática



Vo. Bo. Lic. Walter Camilo Vásquez Calderón
Director de la Dirección de Informática

