

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE LA MESA DE AYUDA DEL OSCE

1. ANTECEDENTES

El 21 de mayo de 2018 el Gobierno de la República del Perú firmó el contrato de préstamo 4428/OC-PE con el Banco Interamericano de Desarrollo para financiar el Proyecto “Mejoramiento de la Capacidad para la Generación del Conocimiento y Mejora Continua en la Gestión de la Contratación Pública” (en adelante el Proyecto), el cual tiene como objetivo fortalecer la gestión de la inversión y las contrataciones públicas para contribuir con la reducción de las brechas de inversión en sectores clave de la economía y por áreas geográficas del Perú.

Los objetivos específicos del Proyecto son: (i) mejoramiento de la gestión de la inversión pública para la efectiva prestación de servicios y la provisión de la infraestructura prioritaria; (ii) mejoramiento para la capacidad para la generación del conocimiento y mejora continua en la gestión de la contratación pública, dentro del ciclo de inversión pública.

El Proyecto está organizado en tres componentes:

Componente 1: Capacidad del marco institucional

Componente 2: Desarrollo e implementación de una plataforma de soporte al proceso de contratación orientado a la gestión por resultados y maximización del valor por el dinero.

Componente 3: Capacidad del capital humano.

En el marco del componente 2, está prevista la Implementación de una mesa de ayuda para la plataforma de soporte al proceso de Contratación Pública, considerando que el OSCE requiere contar un modelo innovador de servicios para el control preciso de los incidentes y requerimientos que son atendidos, derivados, escalados y transferidos a otras áreas para su atención.

En el 2020 se estableció y validó el diseño del modelado de la mesa de ayuda del OSCE para la plataforma de contrataciones del estado, que contempla la mejora de procesos de operación y la de las plataformas tecnológicas para orquestar capacidades funcionales y técnicas a nivel de las mejores prácticas de la Gestión de Servicio. Este modelo busca alinear y sincronizar a las unidades en objetivos de servicios únicos que maximicen el uso de la tecnología y el enfoque estándar de procesos.

2. OBJETIVO GENERAL

El objetivo del servicio es suministrar e implementar una plataforma tecnológica que soporte el modelo de operación de la Mesa de Ayuda del OSCE, incluyendo los procesos de gestión de la mesa de ayuda, que promuevan la entrega del soporte para los usuarios que interactúan con los diferentes procesos de contratación pública.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Adquirir e implementar una herramienta de software, que sustente el Modelo de Operación de la Mesa de Ayuda del OSCE, logrando coordinar los objetivos de mejora incremental a nivel de procesos, tecnología y personal.
- Implementar la Mesa de Ayuda del OSCE como el único punto de contacto centralizado hacia los usuarios (Ciudadanos, proveedores, compradores, entidades, usuarios internos) de la Plataforma de Contrataciones Públicas.

- Consolidar el conocimiento de los colaboradores que participan en la entrega de servicios, mediante un plan de capacitación en la Gestión de mesa de ayuda.
- Conciliar y habilitar un Catálogo Único de Servicios para sincronizar clientes, productos y servicios que ofrece de Mesa de Ayuda y áreas a descripciones y administración común.
- Conciliar y habilitar las prácticas de gestión de mesa de ayuda de una manera homogénea entre las áreas que participan en la entrega de servicios a los usuarios externos del OSCE.
- Asegurar la medición y mejora continua a partir de una herramienta que estandarice los reportes y tableros de control manejados por las áreas.
- Adoptar de manera progresiva las mejores prácticas de ITIL, enfocados en las interacciones de la Mesa de Ayuda del OSCE.

4. ALCANCE DEL SERVICIO

Se requiere que el oferente se encargue de proveer, configurar e implementar una plataforma que permita gestionar incidentes y requerimientos desde su registro hasta su cierre, contemplando los niveles de atención y la elaboración de reportes que apoyen a una mejora continua y a una toma de decisiones más eficiente para el servicio de mesa de ayuda central y oficinas desconcentradas.

Sobre esta plataforma se deberá implementar la gestión de la mesa de ayuda y el flujo de gestión de incidencias y requerimientos tomando como base los sistemas actuales de compra pública, principalmente el SEACE (sistema Electrónico de Contrataciones del Estado) y el RNP (Registro Nacional de Proveedores). Deberá considerar las interfaces para facilitar la conectividad, eficiencia y transparencia, cumpliendo con el objetivo general y con los objetivos específicos señalados en el presente documento.

En el anexo A se detallan los requerimientos funcionales y no funcionales que deberá considerar el oferente. En el Anexo B se describe el Modelo de Operación de la Mesa de Ayuda y en los anexos C y D se incluye el Catálogo de Servicios a implementar en la Mesa de Ayuda. Tanto el anexo B y C son referenciales, deberán ser considerados como insumo y de corresponder, deberán ser actualizados durante la fase II de la presente consultoría

Cabe indicar que son 4 procesos a implementar en la Plataforma de Mesa de ayuda, los cuales son los de Gestión de Incidencias, Gestión de Requerimientos, Gestión de Catalogo y Gestión de Conocimiento y aquellos que permitan su operación.

El servicio comprende lo siguiente:

- a) Suministro de la Plataforma tecnológica de la Mesa de Ayuda
 - La solución tecnológica deberá integrar, mejorar y automatizar los procesos de gestión de mesa de ayuda, incidencias y requerimientos de la mesa de ayuda bajo un principio de simplificación; uniformizando los procedimientos, formularios y plazos de las atenciones, permitiendo canalizar de forma oportuna la información y la documentación.
 - La solución debe proveer un portal web que permita el acceso a usuarios internos y externos para el registro de sus incidencias y requerimientos, así como, la visualización de las respuestas correspondientes y que sean administrados en la medida que los procesos lo requieran, para consultas, registro, así como cargar o descargar archivos. Se debe tomar en cuenta lo indicado en el literal C) de la Política 3 “Control de Accesos” del anexo 13 del

Manual Integrado de los Sistemas de Gestión de Calidad, Antisoborno y Seguridad de la Información del OSCE.

- La solución deberá contar con una interfaz amigable e intuitiva (web responsive) que permita el ingreso de las solicitudes, requerimientos, incidencias y demás documentos en formato electrónico que requieran subir como sustento.
- La solución deberá permitir gestionar las notificaciones a los administrados dentro del portal y por correo electrónico.
- La solución debe disponer de las funciones de Indicadores y Alertas, que permita adecuarse a las necesidades de los procesos automatizados y definidos por los administradores de la Plataforma.
- La solución deberá incluir servicios API's que permita a otros sistemas de OSCE consumir como interfases, de ser necesario, para su operación (Jira Software y LDAP para autenticación).
- La solución deberá proveer una base de información y documentación adecuada, para la posterior generación de reportes que permitan el análisis y mejora de los procesos automatizados.
- Esta Plataforma será suministrada a **modo de licencias a perpetuidad**. El suministro podrá ser a través de productos licenciados u Open Source.
- La solución debe incluir las licencias internas y externas según se indica en este documento.
- La solución deberá permitir registrar un número ilimitado de "tickets" y permitir personalizar la cola de atención bajo distintos criterios.
- Deberá ser instalada, configurada e implementada en la infraestructura de nube de la entidad.
- Todos los procesos indicados en el Anexo B deben integrarse entre sí de forma nativa.
- La solución debe ser 100% web responsive, es decir, que la solución permite una correcta visualización de una misma página en distintos dispositivos, con todos los módulos suministrados y gestionados por un único fabricante para los componentes requeridos.
- La plataforma de Mesa de Ayuda debe estar en el idioma español.

b) Implementación de la Mesa de Ayuda

- Instalación del sistema de Mesa de Ayuda en los ambientes respectivos
- Validación e implementación de los procesos de mesa de ayuda, incidencias y requerimientos en base al Modelo de Operación incluido en las presentes especificaciones técnicas.
- Capacitaciones a los usuarios funcionales, técnicos y los tres niveles de mesa de ayuda.
- Configuración e implementación de los procesos automatizados identificados en el anexo, en los ambientes respectivos.
- Pruebas de operatividad y servicios.
- Publicación del Servicio
- Se deber realizar capacitación en los siguientes perfiles:
 - Agentes de la Mesa de Ayuda (mínimo 25)
 - Áreas Técnicas de los siguientes niveles de Mesa de Ayuda (mínimo 20)
 - Área Técnica encargada de la operación y gestión de la plataforma de Mesa de Ayuda (mínimo 3)
- El oferente deberá considerar como mínimo un programa de 40hrs, en base a los perfiles definidos y deberá incluir conceptos de mejores prácticas.

- c) Bolsa de horas
- El proveedor debe proporcionar una bolsa de 300 horas disponibles para consumir en modificaciones a los procesos de mesa de ayuda implementados. Estas se pagarán según consumo. Toda modificación es solicitada y aprobada por el área de mesa de ayuda. Se debe llevar un control mensual por el consumo de las bolsas de horas.
 - El plazo para consumir la bolsa de horas es por de 12 meses a partir de la puesta en operación, hasta el término del contrato o hasta agotar el saldo, lo que ocurra primero.
- d) Soporte y mantenimiento
- Soporte, es el servicio de resolución de incidencias y problemas con la plataforma (no consume bolsa de horas). Toda incidencia o problema es determinada y reportada por el área usuaria cuando corresponde a un error funcional o no funcional de la herramienta.
 - Mantenimiento de la plataforma para asegurar su operatividad.
 - Cubre las actualizaciones a la plataforma de Mesa de Ayuda suministrada
 - Garantía de 1 año sobre los procesos de mesa de ayuda implementados.
 - El soporte y mantenimiento de la plataforma, el primer año es cubierto por las licencias adquiridas y la garantía. Posteriormente será cubierto por el costo de soporte y mantenimiento ofertado.
 - Las incidencias o problemas con la plataforma deberán registrarse en una bitácora. Y posteriormente deberán formar parte del proceso Gestión de Conocimiento

5. METODOLOGÍA

El postor deberá proponer un Plan de Implementación que comprenda las fases de preparación y arranque, implementación y puesta en marcha del Modelo de Operación de la Mesa de Ayuda, considerando la colaboración de todos los actores relevantes.

6. ACTIVIDADES DEL SERVICIO

FASE 1: PREPARACIÓN Y ARRANQUE

- a) Presentación de plan de trabajo
- b) Revisión del modelo de Operación de la Mesa de Ayuda (ver Anexo B)
- c) Identificación de colaboradores o servidores claves en el OSCE que promuevan y patrocinen la implementación del Modelo de Operación.
- d) Habilitar equipos de coordinación técnica entre el proveedor y OCSE para la implementación de las actividades de planificación, definición, validación, difusión, publicación y mejora de las iniciativas del proyecto.
- e) Definición de un plan de actividades del proveedor de la plataforma tomando en cuenta la disponibilidad de las áreas involucradas en la OSCE en el proyecto Mesa de Ayuda.

FASE 2: DESARROLLO DEL MODELO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA

- a) Validar y desarrollar los procesos de la gestión de la mesa de ayuda, incidencias y requerimientos, la cual se incluye en el Anexo B de los sistemas SEACE y RNP.

- Validación de roles y actores que participaran en la Mesa de Ayuda.
 - Revisión de los flujos previamente definidos.
 - Desarrollo de los niveles de atención
 - Validación de las actividades a considerar.
 - El sistema debe permitir la gestión integrada de incidencias y requerimientos.
 - Validar documento de requerimientos funcionales.
- b) Confeccionar el plan de capacitación de mejores prácticas
- Establecer las necesidades de capacitación por proceso.
 - Entregar métricas de atención para la evaluación del desempeño de todos los actores que participan en los procesos de la Gestión de la mesa de ayuda.
 - Definir el plan de capacitación por Rol.
- c) Revisar y validar el Catálogo de Servicios propuesto a fin de asegurar la común interpretación de los servicios definidos. Una propuesta de catálogo es la que se incluye en el Anexo C.
- El Catálogo de Servicios debe ser conciliado y acordado con los participantes de la atención de la Mesa de Ayuda (Niveles 1, 2 y 3).
 - El Catálogo de Servicio debe ser documentado en forma clara y sin ambigüedades.
 - Los participantes en la atención de la Mesa de Ayuda (Niveles 1, 2 y 3) usarán el Catálogo de Servicios como única fuente de información.
 - Unificar y categorizar las listas de incidentes y consultas de las áreas que correspondan y que administren a la fecha de inicio del servicio .
 - Validar los servicios propuestos según la revisión de lista de incidentes y consultas, y afinarlos en caso de una actualización a la fecha del inicio del servicio.
 - Validar la clasificación de los servicios propuestos.
 - Validar el responsable de la atención (proveedor interno/externo) de cada uno de los servicios propuestos.
 - Conciliar una Matriz de priorización. (Impacto/urgencia) para el manejo de consultas y manejo de incidencias (Niveles 1, 2 y 3).
 - Asociar Niveles de Servicio y las prácticas de atención.
 - Definir un comité responsable del mantenimiento y actualización del Catálogo de Servicios. El comité será compuesto por las áreas usuarias y por la OTI (Oficina de Tecnologías de la Información).
 - Validar el Catálogo de servicios con las áreas involucradas.
 - Proponer los mecanismos de divulgación y publicación del Catálogo de Servicios.
- d) Establecer acuerdos de nivel de servicios (ANS) con las áreas de resolución o atención, considerando como herramienta fuente el Catálogo de Servicios previamente validado
- Revisión de los tiempos de atención según estadísticas con las que se cuenta actualmente y definido por el área usuaria (OSCE).
 - Definir y acordar los tiempos de atención y resolución para cada tipo de incidente o consulta o servicio, según corresponda y según la prioridad e impacto en los servicios de negocio.
 - Definir y validar los mecanismos de medición.
 - Validar las especificaciones de funcionalidad y de garantía requerida por cada servicio.

- Establecer y validar los umbrales de escalamiento.
 - Validar los acuerdos generados por todos los actores.
 - Presentar, divulgar y publicar los acuerdos de Niveles de Servicio a todos los involucrados.
 - Controlar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios mediante la revisión mensual de las estadísticas generadas de las prácticas de entrega y soporte de Servicios: Requerimientos (solicitudes y consultas) e Incidentes.
 - Definir e implementar las acciones correctivas necesarias con la finalidad de optimizar los niveles de satisfacción de los clientes
- e) Acta de Entrega de licencias internas y externas.

FASE 3: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

- a) Instalación de la plataforma en los ambientes de nube de la institución (OSCE).
- Instalación en los ambientes de desarrollo y producción
 - Configuración
 - Carga inicial de información
 - Habilitar la herramienta en desarrollo y producción.
 - Acompañamiento y soporte durante instalación.
- b) Implementación del Modelo de Operación
- Ejecutar Sesiones de entendimiento de la funcionalidad de la herramienta.
 - Capacitación, a todo el personal relacionado con la entrega del servicio en los flujos manejados en la herramienta, según el plan de capacitación indicado en la fase anterior Validar documento de requerimientos funcionales.
 - El proveedor debe proporcionar materiales audiovisuales, recursos digitales e instructivos del fabricante sobre el uso de la plataforma.
 - Validar Flujo de atención integral según prácticas definidas.
 - Elaborar protocolo de mesa de ayuda.
 - Elaborar el Plan de Comunicación de la Mesa Ayuda.
 - Bitácora de observaciones, sugerencias y mejoras detectadas en la habilitación del Modelo de Operación.
 - El soporte de las licencias se inicia a partir de la operación. Esto quiere decir que el pago correspondiente al soporte del segundo año se considerará cumplido el año desde el inicio de la operación.
- c) Implementación de los componentes de la Plataforma
- Elaborar arquitectura de la solución (Diseño Técnico).
 - Elaborar plan de pruebas.
 - Aprobar documento plan de pruebas.
 - Ejecutar pruebas unitarias
 - Ejecutar pruebas integrales finales
 - Elaborar informe final de resultado de pruebas.

- Soporte a la implementación.
- Elaborar documentos de Diseño Técnico, Manuales de instalación y Manuales de usuario
- Revisar, ajustar de ser necesario, aprobar versión final de los documentos elaborados.
- Bitácora de observaciones, sugerencias y mejoras detectadas en la implementación del Modelo de operación y de la plataforma tecnológica.
- Estabilización del sistema por un periodo de 15 días.

FASE 4: OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA

- El contratista realizará el soporte técnico dentro del período de garantía del producto.
- El proveedor deberá resolver los incidentes que se presenten tanto en los flujos configurados como en los componentes de la plataforma
- La licencia (o equivalente) debe cubrir la actualización de los componentes de la plataforma en el primer año de operación. Posteriores actualizaciones se incluyen en el costo de mantenimiento y soporte que el proveedor oferte.
- Esta fase tendrá una duración de 12 meses.

7. DURACIÓN DEL SERVICIO

El plazo para la implementación de la Mesa de Ayuda es de seis (06) meses contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, la misma que culmina con la respectiva publicación y despliegue de la aplicación. Este plazo no incluye los tiempos de que el equipo requiere para la revisión, observación, subsanación y aprobación.

La etapa de Operación se desarrollará desde la aprobación del pase a producción, hasta el 23 de agosto de 2024.

8. ENTREGABLES

Los entregables del presente servicio son los siguientes:

N°	Entregable	Plazo
1	Plan de trabajo	A los 15 días calendario de la firma del contrato, contados a partir del día siguiente de la suscripción.
2	Informe del desarrollo del modelo	A los 60 días calendario de la firma del contrato, contados a partir del día siguiente de la suscripción.
3	Acta de entrega de licencias	A los 60 días calendario de la firma del contrato, contados a partir del día siguiente de la suscripción.

4	Implementación y puesta en marcha	A los 120 días calendario de la aprobación del entregable 2.
5	Operación	A los 15 días a partir de la aprobación del entregable 4.
6	Bolsa de horas	Por consumo. A partir de la aprobación del entregable 4.
7	Soporte y mantenimiento	Durante la operación de la plataforma

Entregable 1, Plan de trabajo correspondiente, informe que deberá contener lo siguiente:

- Plan de trabajo, debe contemplar la Implementación del Modelo de Operación de la Mesa de Ayuda del OSCE, que incluya, fases, actividades, tareas, recursos, entregables.
- Programación de reuniones de trabajo.
- Planificación de actividades a realizar

Entregable 2, Informe del desarrollo del modelo de operación de la mesa de ayuda correspondiente a la Fase 2, informe que deberá contener lo siguiente:

- Catálogo de Servicio actualizado, validado y publicado por los colaboradores o servidores claves de todas las unidades de servicios de la OSCE
- Niveles de Servicios actualizado, validado y publicado por los colaboradores o servidores claves de todas las unidades de servicios.
- Prácticas de Gestión de mesa de ayuda (Incidentes, requerimientos, conocimientos) actualizado, validado y publicadas.
- Adjuntar las actas de las licencias y los códigos y/o números seriales.
- Plan de Capacitación de los roles que participan en el Modelo de Operación de la Gestión de mesa de ayuda.
- Adjuntar las Actas asociadas a las sesiones sostenidas.
- Modelado de procesos de mesa de ayuda de OSCE para la Gestión de mesa de ayuda, incidencias y requerimientos, que comprenda la descripción del alcance, objetivos, roles, métricas a usar y herramientas de comunicación y de gestión a ser manejadas.

Entregable 3, Acta de entrega de licencias

- Entrega de las 60 licencias internas (30 nominales 30 concurrentes) y licencias externas ilimitadas a nombre de OSCE. Las licencias internas pueden ser ilimitadas según la propuesta seleccionada por el oferente.

Entregable 4, Implementación y puesta en marcha correspondiente a la Fase 3, informe que deberá contener lo siguiente:

- Capacitación funcional y técnica según programación, previa coordinación con OSCE.
- Listado de asistencia
- Acta de conformidad con las horas realizadas
- Link de la grabación y medio digital
- Plan de despliegue

- Plan de pruebas
- Manual de instalación
- Informe de despliegue
- Carga inicial
- Configuración
- Publicación
- Entrega de la memoria técnica, manuales de instalación y manuales de usuario, instructivos de recuperación y/o backup, instructivos de Administración de la Plataforma

Entregable 5, Operación:

- Actas de inicio de Operación
- Activación de la mesa de ayuda del proveedor
- Registro de incidentes mensualmente

Entregable 6, Informe de bolsa de horas:

- Plan de mejora
- Diseño
- Implementación
- Casos de prueba
- Despliegue
- Acta de conformidad

9. PERFIL DE LA EMPRESA Y DEL PERSONAL CLAVE

El postor deberá de considerar los siguientes perfiles para la prestación del servicio:

PERFIL DEL OFERENTE

- Experiencia en por lo menos 3 proyectos de los cuales al menos 1 debe estar concluido en implementaciones de Mesa de Servicios y/o Mesa de Ayuda y/o de Gestión de mesa de ayuda de Tecnologías de la Información, en sector público o privado, en los últimos 05 años.
- Deseable poseer certificación ISO/IEC 20000-1:2018 para la gestión de mesa de ayuda.
- Promedio del volumen anual de ventas mayor o igual a S/.300,000.00, calculada sobre la base de pagos certificados recibidos por contratos en curso o terminados durante los últimos tres [03] años (2019,2020 y 2021).
- Demostrar que tiene a su disposición recursos financieros tales como activos líquidos o líneas de crédito para atender las necesidades de flujo de efectivo del contrato, por Doscientos Mil Soles (S/. 200,000.00).

La experiencia de la Firma se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, o cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago.

PERFIL DEL PERSONAL CLAVE

Consultor Líder

- Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones, Industrial o afines.
- Experiencia general como mínimo de tres (3) años liderando proyectos de tecnologías de la información relacionados a implementación de plataformas y afines.
- Experiencia específica de mínimo dos (2) años liderando proyectos de Servicio de Mesa de Ayuda y/o Service Desk y/o Helpdesk relacionados a Mesa de Ayuda.
- Acreditar al menos una capacitación en ITIL Foundation o certificación Oficial en ITIL Foundation.
- Deseable certificado de capacitación en Cobit V4 o V5 e ITIL Fundamentos V3 o V4.

Especialistas en Implementación de Mesa de Ayuda

- Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones o afines.
- Experiencia general mínima de dos (2) años liderando proyectos de tecnologías de la información relacionados a implementación de plataformas y afines.
- Experiencia específica mínimo de dos (2) años como analista, especialista, gestor o supervisor proyectos de Servicio de Mesa de Ayuda y/o Service Desk y/o Helpdesk u otros relacionados a Mesa de Ayuda.
- Certificación Oficial ITIL.

La experiencia y los estudios se podrá acreditar con los siguientes documentos que acredite la capacidad del personal clave propuesto.

- El nivel profesional debe acreditarse con copia simple del título o grado universitario
- La Experiencia debe acreditarse adjuntando copias simples de contratos, certificados o constancias de trabajo y una breve descripción de las actividades realizadas relacionadas a las solicitadas.
- Las certificaciones técnicas o de especialización deben acreditarse con una copia simple de las mismas.

10. FORMA DE PAGO

10.1 El pago por el servicio de plataforma, licencias e implementación será:

1. Desarrollo e Implementación	% de pago
Entregable 1: Plan de Trabajo	0%
Entregable 2: Informe del desarrollo del modelo	40% del monto del desarrollo e implementación
Entregable 3: Acta de entrega de licencias	100% del costo de las licencias
Entregable 4: Implementación y puesta en marcha	50% del monto del desarrollo e implementación
Entregable 5: Operación	10% del monto del desarrollo e implementación
2. Gastos Recurrentes	
2.1 El Servicio de soporte técnico y mantenimiento de la plataforma de mesa de ayuda (post puesta en producción)	Pago por concepto de soporte y mantenimiento, según la oferta, al término del año de garantía.

<p>2.2 Informe por el consumo de la bolsa de horas para modificaciones de la plataforma de mesa de ayuda (post puesta en producción) que detalle la modificación realizada y la aprobación respectiva.</p>	<p>El pago se estimará en base al total de las horas consumidas en el requerimiento específico.</p>
--	---

11. ESQUEMAS DE LICENCIAMIENTO Y/O SUSCRIPCIONES

El oferente deberá proveer todas las licencias a todos los programas o servicios necesarios para la operación de la Plataforma en la infraestructura de nube de la entidad, incluido las actualizaciones de las licencias.

Se excluyen las licencias de los sistemas operativo, las bases de datos y las de productividad de oficina (ofimática) utilizadas en el trabajo diario, las cuales serán proporcionadas por el OSCE.

El esquema de licenciamiento y/o suscripción será establecido por el oferente en su oferta bajo los siguientes lineamientos:

- Deben ser a perpetuidad
- Puede considerar licenciamientos por número de usuarios internos y externos y/o licenciamiento ilimitado.
- Debe incluir el soporte y actualización de todos los productos, sin costo adicional para el OSCE durante la vigencia del contrato y del soporte y mantenimiento.

Para el licenciamiento de los usuarios, considerar:

- Se debe considerar un licenciamiento por un número mínimo de 60 usuarios internos, de donde 30 licencias serán nominales y 30 licencias serán concurrentes (Este tipo de licencia permite la creación de múltiples instalaciones, pero restringe el acceso simultáneo de máximo 30 usuarios), los cuales son para las funcionalidades de gestión, resolución de incidencias, derivación a niveles especializados y revisión de reportes
- Se debe considerar un licenciamiento de usuarios externos ilimitados. Son todos aquellos usuarios que solo reportan incidencias o ingresan requerimientos.
- El oferente también puede presentar una opción de usuarios internos y externos ilimitados.

Debe tener diferenciados los costos de licenciamiento base, de los de soporte y/o actualización de las licencias. Estos últimos se ofertarán anualmente.

12. SERVICIO DE SOPORTE

El oferente deberá brindar el servicio de corrección de incidentes con la plataforma, por la duración de la garantía, fuera de esta se asume que se incluye dentro de los costos de soporte y mantenimiento por de la Plataforma.

Deberá contar con un servicio de atención brindado por vía telefónica y/o por correo electrónico en idioma español, que soporte la gestión de incidencias con un servicio de soporte técnico correctivo remoto capacitado, eficiente y oportuno de tipo 9X5 en el horario de 8:30 am a las 5:00 pm de lunes a viernes.

Asimismo, debe contar con un sistema que permita registrar y priorizar los incidentes, requerimientos y realizar su seguimiento.

13. CONDICIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE

Tiempo de Respuesta ante la gestión de incidentes y requerimientos

A continuación, se indica a severidad de los incidentes:

Severidad incidente	Definición	Tiempo solución
1	Indisponibilidad total en el entorno de producción, o pérdida de funcionalidad en un “componente crítico” sin solución alterna.	4 horas
2	Pérdida de un “componente crítico” pero existe una solución alternativa, o indisponibilidad de un “componente importante” sin solución alterna.	8 horas
3	Disminución en la funcionalidad o el rendimiento, sin embargo, el Sistema aún funciona según lo especificado.	24 horas
4	Disminución en la funcionalidad o en el rendimiento de un componente de apoyo de la Solución.	48 horas

Tabla 1. Severidad de los Incidentes

El Contratista debe atender y resolver los incidentes que se presenten en la Solución dentro de los siguientes tiempos:

31.1	ANS de Soporte		
Severidad	Respuesta inicial	Estimación	Resolución
1	30 minutos	2 hora	4 horas máximo
2	30 minutos	2 horas	8 horas
3	45 minutos	4 horas	24 horas
4	60 minutos	4 horas	48 horas

Tabla 3. ANS de Soporte

Los tiempos de respuesta y solución se miden desde que el OSCE genera el ticket de soporte en la herramienta de Gestión del Servicio suministrada por el Contratista.

Respuesta inicial es cuando el personal de la “Mesa de Ayuda” del Contratista reconoce el ticket que fue abierto por el OSCE.

Estimación es cuando el Contratista informa al Usuario que registró el ticket sobre el tiempo de solución estimado.

Resolución es el punto en el cual el incidente/problema está resuelto y la funcionalidad de la Solución vuelve a estar disponible.

El OSCE puede crear un número ilimitado de solicitudes de soporte técnico, durante el período del Contrato y soporte. Si se adopta una solución alternativa para un incidente reportado, se detiene el cálculo de ANS, pero el Contratista debe actuar de manera ininterrumpida para la solución definitiva bajo un tratamiento de gestión de “problemas”. Si una solicitud de soporte técnico no tiene solución dentro del tiempo máximo indicado, aumentarán su severidad al nivel siguiente superior.

Las actividades que se deben realizar cuando se produce una incidencia son las siguientes:

- Respuesta y registro: Se refiere a la acción de comunicarse con el comprador por medios digitales o telefónicos para dar por conocida la Incidencia y registrarla en el sistema de gestión de tareas o mesa de ayuda, asignándole un código de identificación. Las incidencias pueden ser originadas de forma automática por una Alerta en el sistema de monitoreo o por una solicitud de atención generada por el comprador vía el propio sistema de mesa de ayuda u otro medio convenido con el proveedor. Una vez registrada la incidencia el proveedor debe realizar el proceso de atención de diagnóstico y solución de incidencias.
- Diagnóstico de la Incidencia: Se trata de analizar la incidencia, determinar si afecta a un Servicio Prioritario o No Prioritario y comunicar al comprador una línea de acción sobre ella.
- Resolución de la Incidencia. El proveedor debe identificar las causas y proveer una solución a la incidencia

Los niveles de servicio para los tiempos de solución de incidencias y sus penalidades correspondientes serán los siguientes:

Clasificación de Servicios	Horarios de Atención	Acciones comprometidas	Tiempo de atención máximo comprometido	Parámetro de medición ANS	Penalidad por incumplimiento
Severidad nivel 1 y 2	16 horas al día por 5 días a la semana, sin restricciones	Resolución de la Incidencia	<= a la tabla de soporte especificada	>= 10%	50% de la UIT vigente

Severidad nivel 3 y 4	16 horas al día por 5 días a la semana, sin restricciones	Resolución de la Incidencia	<= a la tabla de soporte especificada	>= 10%	25% de la UIT vigente
-----------------------	---	-----------------------------	---------------------------------------	--------	-----------------------

Instrumento de medición del cumplimiento	Registro en el sistema de gestión de tareas de los hitos de atención de la incidencia: generación, respuesta de atención, diagnóstico y resolución. Informe mensual de atención de incidencias.																																										
Tiempo de resolución	El tiempo de Resolución de la Incidencia es el tiempo transcurrido desde el momento en que se genera la incidencia hasta la acción correspondiente; ya sea su generación de forma automática por una Alerta en el sistema de monitoreo o por una solicitud de atención de la incidencia solicitada por la entidad.																																										
Parámetro de medición ANSA	<p>El parámetro de medición de ANS será calculado para cada tipo de Recursos o Servicios Prioritario y No Prioritario, teniendo en cuenta las actividades de las incidencias resueltas en el mes.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="3">en minutos</th> <th colspan="2"></th> </tr> <tr> <th>actividad</th> <th>severidad</th> <th>tiempo comprometido</th> <th>tiempo realizado</th> <th>exceso</th> <th>cociente</th> <th>acumulado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1</td> <td>240</td> <td>250</td> <td>10</td> <td>4%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> <td>240</td> <td>260</td> <td>20</td> <td>8%</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1</td> <td>240</td> <td>230</td> <td>-10</td> <td>-4%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>1</td> <td>240</td> <td>260</td> <td>20</td> <td>8%</td> <td>17%</td> </tr> </tbody> </table> <p>ANS = Suma de los cocientes del tiempo de atención en exceso respecto al máximo tiempo de atención comprometido dividido entre el máximo tiempo de atención comprometido, para todos los incidentes correspondientes resueltos en el mes, expresado en porcentaje.</p> $SLA = \sum_{k=1}^n \frac{(Tiempo\ en\ exceso\ en\ atención\ de\ la\ Actividad)_k}{(Tiempo\ Maximo\ de\ Atención\ Comprometido\ para\ la\ Actividad)_k}$ <p>Como se puede observar en el ejemplo, para cuatro incidencias al mes el resultado es de 17%, siendo el máximo permitido 10%</p>			en minutos					actividad	severidad	tiempo comprometido	tiempo realizado	exceso	cociente	acumulado	1	1	240	250	10	4%	4%	2	1	240	260	20	8%	13%	3	1	240	230	-10	-4%	8%	4	1	240	260	20	8%	17%
		en minutos																																									
actividad	severidad	tiempo comprometido	tiempo realizado	exceso	cociente	acumulado																																					
1	1	240	250	10	4%	4%																																					
2	1	240	260	20	8%	13%																																					
3	1	240	230	-10	-4%	8%																																					
4	1	240	260	20	8%	17%																																					
Frecuencia del control	Mensual																																										

14. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El oferente, en su caso, el personal que tenga a cargo ofrecer los servicios descritos en este documento, deberá observar el mayor sigilo y confidencialidad en relación con conversaciones, datos, documentos e información general del OSCE que lleguen por cualquier medio a ser de su conocimiento, y en general, de cualquier antecedente o elemento, material o conceptual.

Cualquier contravención grave a lo anterior, entendiéndose como grave aquella que afecte negativamente y a cualquier nivel las relaciones oficiales del OSCE con las autoridades nacionales, o bien que se traduzca en difusión pública o comercial que lesione de cualquier manera la confidencialidad de información del OSCE, podrá dar lugar a dar por terminado el contrato, lo cual se realizará mediante comunicación escrita al oferente denunciando tales hechos.

Se solicita al proveedor suscribir acuerdos de confidencialidad a su personal.

15. SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La supervisión y conformidad del servicio estará a cargo del Coordinador Técnico del EGP, quien podrá solicitar opinión a los órganos o usuarios funcionales o técnicos del OSCE, que considere pertinente.

En caso el producto sea observado, la Coordinación General del Proyecto notificará al proveedor el plazo máximo de acuerdo a la complejidad para subsanar las observaciones, el mismo que se contabilizará desde el día siguiente de notificada las observaciones.

16. CLÁUSULA ANTISOBORNO

- i. El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OSCE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OSCE: (<https://www.gob.pe/institucion/osce/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistemaintegrado-degestion-del-osce>)
- ii. El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse o bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de oferta, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.
- iii. El contratista se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno ubicado en el portal web del OSCE (<https://apps.osce.gob.pe/anticorrupciondenuncia/>).

ANEXO A

ESPECIFICACIONES DE LA PLATAFORMA PARA EL MODELO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA

El proveedor considerará en su propuesta un ambiente de desarrollo y un ambiente de pruebas durante todo el servicio, que permita lo siguiente:

- Apoyar en la capacitación de la plataforma de mesa de ayuda, capacidades de automatización a ser incorporadas.
- Realizar las pruebas previo a liberar en ambiente de producción.

La plataforma debe permitir registrar incidencias mediante:

- **Correo:** Canal para solicitar y recibir información de forma centralizada (dirección de correo electrónico único), para mantener el servicio de operación de la mesa de ayuda.
- **Portal autoservicio Integrado:** Canal de comunicación para el usuario en donde pueda registrar sus solicitudes a la mesa de ayuda del OSCE y compartir artículos de conocimiento.
- **Herramienta de gestión de mesa de ayuda** alineada a las mejores prácticas de ITIL, para soportar la operación de la Mesa de ayuda del OSCE presente en los anexos b y c, los cuales serán validados y actualizados durante la implementación en la fase II.

El proveedor en su propuesta de incluir lo siguiente:

- El proveedor deberá implementar las 4 prácticas de ITIL que son: Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos, Gestión de Conocimiento y Gestión de Catálogos como parte de este Proyecto.
- Los anexos deberán ser considerados son referenciales y serán actualizados posteriormente durante la Fase 2
- El proveedor debe enlistar los requerimientos mínimos de hardware para la herramienta ofertada.
- El proveedor debe especificar cómo la herramienta administra la autenticación de usuarios.
- El proveedor debe especificar la estrategia de seguridad de la herramienta incluyendo protección contra virus.
- El proveedor debe especificar la recomendación y buenas prácticas para operar la herramienta en un entorno con firewall.
- El proveedor debe especificar los puertos y protocolos de comunicación requeridos en un manual de configuración e instalación.
- El proveedor debe especificar cómo la herramienta ofertada proporciona el registro de eventos de seguridad.
- El proveedor debe especificar cómo se mantienen los registros de auditoría, seguridad y almacenamiento dentro del sistema.
- El proveedor debe especificar cómo la herramienta soporta el control de acceso en base a roles.
- El proveedor debe especificar la capacidad para controlar y hacer cumplir los requisitos de complejidad de contraseña (es decir, la longitud, la caducidad, la complejidad, la máxima cantidad de intentos fallidos, etc.)
- El proveedor debe proporcionar un Manual de gestión de usuarios de la herramienta, así como un Manual de Administración
- El proveedor debe especificar las medidas adoptadas para garantizar la confidencialidad de los datos almacenados en los sitios de los proveedores, incluyendo las certificaciones de auditoría obtenidas por el proveedor.
- El proveedor debe especificar los diferentes formatos que la herramienta permite para importar o exportar datos (texto delimitado, csv y/o xml).
- El proveedor debe especificar los requerimientos técnicos para la importación y exportación de datos.
- El proveedor debe especificar el mecanismo con el que cuenta la herramienta para crear

- automáticamente un incidente a través de un correo electrónico entrante.
- El software debe contar con APIs disponibles que permitan integrarse a otras herramientas o sw en proyectos posteriores como por ejemplo la plataforma de IVR (IVRVOX y CCVOX) de responder a las llamadas de los usuarios. A continuación, se describen las especificaciones técnicas de cada una de las herramientas:

- **Especificaciones de la herramienta de gestión de mesa de ayuda.**

A continuación, se describen los requerimientos específicos, tanto técnicos como funcionales que la herramienta, a ser implementada por el proveedor, debe cumplir y los cuales se encuentran alineados con las mejores prácticas de ITIL.

1. Plataformas soportadas	
1.1	El proveedor debe especificar las arquitecturas soportadas en un documento de Documento de Especificación Técnica como: bases de datos, sistemas operativos, servidores Web y servidores de aplicaciones, librerías, protocolos y puertos de comunicación.
1.2	La herramienta debe soportar plataforma Microsoft Windows y Linux, a fin de garantizar el correcto funcionamiento sobre servidores virtuales y describir todas las plataformas soportadas por la solución.
1.3	La herramienta debe soportar al menos las bases de datos MySQL y PostgreSQL, Microsoft SQL Server y Oracle.
1.4	El proveedor debe proporcionar una herramienta que soporte la infraestructura tecnológica (On-premise / cloud / Híbrida).
2. Generales	
2.1	La herramienta debe contar con consolas de visualización, tanto para usuarios como para administradores en el idioma español.
2.2	La herramienta debe contar con un módulo para gestionar, con un perfil de acceso autorizado, la alta, modificación y eliminación de usuarios y/o agentes, manteniendo un registro de dichas acciones en el log del sistema.
2.3	La herramienta debe ser compatible con ITIL V3 y V4, incluyendo sus términos y definiciones.
2.4	La herramienta debe soportar un cliente basado en Web todos los navegadores como Chrome, Firefox, Edge en sus versiones más actuales, para tareas de usuario y administrativas.
2.5	La herramienta debe ser Web responsive, es decir, debe poder ser accedida desde diferentes dispositivos como móviles, laptops y/o pc.
2.6	La herramienta debe alinearse a las mejores prácticas de ITIL, procesos, categorizaciones y formatos predeterminados
2.7	La herramienta deberá ser configurable, con la opción de cargar logotipos corporativos, mensajes de bienvenida y alertas.
3. Requerimientos funcionales generales	
3.1	La herramienta debe soportar flujos de trabajo de los procesos de mesa de ayuda hacia los usuarios, incluyendo enrutamiento de solicitudes, aprobaciones electrónicas ejecutadas por acciones concretas como correo electrónico, etc.

3.2	La herramienta debe enviar notificaciones de manera manual y automática según actividad, tarea, cambio de estados, entre otras.
3.3	La herramienta debe proveer la funcionalidad de búsqueda en todos los procesos ITSM, cómo búsquedas relacionadas, guardado de búsquedas, búsquedas de usuario, búsquedas basadas en roles y búsquedas compartidas.
3.4	La herramienta debe permitir la habilitación de nuevos usuarios y la administración de usuarios existentes. Considerando las opciones de actualización de roles, perfiles y/o niveles de acceso de los usuarios.
3.5	La herramienta debe proporcionar un ID alfanumérico único para cada proceso de ITSM, cada proceso debe tener su propio contador.
3.6	La herramienta debe soportar la creación de solicitudes de aprobaciones y autorizaciones, ejecutando opciones de aceptación o rechazo a nivel de flujo de información en los procesos que correspondan.
3.7	La herramienta debe alertar al gestor del proceso, cuando se excedan los tiempos establecidos para los estados y las aprobaciones, de ser necesario.
3.8	La herramienta debe mostrar la información relacionada a los roles definidos en los procesos.
3.9	La herramienta debe registrar y editar solicitudes, así como pre llenar la información correspondiente a campos específicos definidos (plantillas) por cada uno de los procesos gestionados.
3.10	La herramienta debe limitar la edición de la información, dependiendo del tipo y el estado, tomando en cuenta el rol del usuario.
4. Gestión de Incidentes	
4.1	La herramienta debe soportar la creación, modificación, resolución y cierre o cancelación de registros de incidentes y requerimientos.
4.2	La herramienta debe contar con un identificador automático por cada incidente creado.
4.3	La herramienta debe almacenar y mantener listas de distribución de alertas basadas en los tipos de incidentes.
4.4	La herramienta debe asociar los registros de incidentes a los datos del usuario.
4.5	La herramienta debe permitir el manejo de Tickets para distintas categorías de usuarios: Por ejemplo: VIP o no VIP, externos o internos.
4.6	La herramienta debe automatizar los modelos de incidentes y los flujos de trabajo basándose en la clasificación de registro y los procedimientos definidos para OSCE.
4.7	La herramienta debe utilizar códigos configurables de categorización para el cierre del incidente.
4.8	La herramienta debe facilitar la priorización automática, asignación y escalación de incidentes basados en la categorización del registro.
4.9	La herramienta debe notificar por bandeja dentro del sistema a los propietarios de incidentes cuando el problema asociado esté resuelto.
4.10	La herramienta debe diferenciar entre un incidente y un requerimiento (solicitud de servicio).

4.11	La herramienta debe enviar notificaciones vía bandeja dentro del sistema para: alertas de fecha límite y alertas por inactividad, realizar notificaciones o editar notas a grupos de soporte, usuarios o proveedores cuando se requiera para solicitud de información, y notificaciones automáticas por cambios de estatus (creación, asignación a grupos de soporte, cancelación, resuelto y cierre).
4.12	La herramienta debe realizar notificaciones jerárquicas de los incidentes que excedan o que estén cercanos a exceder los umbrales establecidos.
4.14	La herramienta debe permitir la relación del ticket con otros componentes de configuración.
4.15	La herramienta debe permitir la asignación de incidentes entre grupos de soporte.
4.16	La herramienta debe asignar la prioridad del ticket de manera automática, determinada por el impacto, la urgencia y de acuerdo a los Acuerdos de Nivel de Servicios
4.17	La herramienta debe realizar el cierre automático del ticket al cumplirse un número determinado de días hábiles después de que ha cambiado a estado resuelto.
4.18	La herramienta debe permitir reabrir los incidentes en estado resuelto, bajo perfil de acceso especial.
4.19	La herramienta debe permitir integrarse en forma posterior mediante Web Services con sistemas externos tales como gestión de usuarios, sistema de registro de llamadas que permita la creación automática, la actualización y el cierre de los tickets.
4.20	La herramienta debe vincular los incidentes a la base de conocimientos, soluciones conocidas, entre otros.
4.21	La herramienta debe almacenar datos históricos y otra información relacionada a incidentes, incluyendo un log para auditoría con las actualizaciones y resoluciones realizadas.
4.22	La herramienta debe ser flexible para la clasificación de incidentes y esquemas de registro de logs.
4.23	La herramienta debe proveer la funcionalidad de búsquedas flexibles en coincidencia de incidentes y tendencias.
4.24	La herramienta debe administrar y mantener múltiples asignaciones durante el flujo de cada incidente.
4.25	La herramienta debe permitir recopilar información de retroalimentación vía web (encuestas de satisfacción) al cierre de un incidente.
4.26	La herramienta debe permitir asociar tickets entre sí, pudiendo contar con más de un ticket vinculado al ticket original.
4.27	La herramienta debe permitir la disponibilidad de 05 reportes y 3 dashboard generales de incidentes.
4.28	La herramienta debe permitir crear nuevos informes o reportes de gestión de incidentes.
4.29	La herramienta debe permitir el compartir los informes o reportes.
5. Gestión de Requerimientos (solicitudes)	
5.1	La herramienta debe registrar, visualizar y editar un requerimiento de acuerdo con el perfil del usuario: Solicitante, Analista y Aprobador
5.2	La herramienta debe generar diferentes flujos de trabajo (con diferentes subtareas) para solicitudes estándar del negocio.
5.3	La herramienta debe proveer acceso al catálogo de servicios en línea al generarse un requerimiento.

5.4	La herramienta debe notificar por correo electrónico tanto para la creación como la finalización de un requerimiento a los propietarios y solicitantes del mismo.
5.5	La herramienta debe permitir el manejo de Tickets para distintas categorías de usuarios: Por ejemplo, externos o internos.
5.6	La herramienta debe permitir la asignación de requerimientos a líderes y miembros del grupo de atención.
5.7	La herramienta debe permitir el envío de notificación vía correo a los líderes o grupos de atención asignados.
5.8	La herramienta debe permitir el manejo del ciclo de estados de los requerimientos.
5.9	La herramienta debe contar con la capacidad para cargar documentos o archivos a asociados a los requerimientos (Attachment).
5.10	La herramienta debe permitir la trazabilidad de auditoría desde el registro inicial de ticket: Fecha, nombre del usuario que lo editó, grupo al que pertenece, hora registrada y campo actualizado.
5.11	La herramienta debe permitir al personal de soporte escribir notas privadas en los registros del requerimiento, las cuales no serán visibles por los usuarios externos.
5.12	La herramienta debe relacionar requerimientos nuevos contra requerimientos existentes.
5.13	La herramienta debe categorizar y priorizar los requerimientos.
5.14	La herramienta debe automatizar el enrutamiento de los requerimientos hacia los grupos autorizados y apropiados (por ejemplo: seguridad, finanzas, etc.) Estas autorizaciones pueden provenir de los usuarios del negocio o de TI. La herramienta debe permitir anular manualmente las autorizaciones automáticas.
5.15	La herramienta debe enrutar y asignar los registros de los requerimientos al personal de soporte predefinido o grupos, entre ellos, recursos humanos, administración de TI, compras u otras funciones de negocios.
5.16	La herramienta debe permitir a los usuarios poder cancelar los requerimientos a través del portal de autoservicio.
5.17	La herramienta debe proporcionar actualizaciones de estado de manera automática a los solicitantes, cuando el requerimiento llega a puntos específicos en el flujo de trabajo.
5.18	La herramienta debe soportar un proceso de requerimientos multifuncional (ejemplo: Informática, Recursos Humanos, Instalaciones, etc.).
5.19	La herramienta debe permitir el manejo de tareas y registro de notas para la atención de la solicitud desde las distintas áreas de atención.
5.20	La herramienta debe permitir la asignación de requerimientos entre áreas de atención
5.21	La herramienta debe permitir relacionar el Ticket con otros Componentes de configuración.
5.22	La herramienta debe permitir relacionar el ticket con otros procesos requeridos como: Gestión de Incidentes, Gestión de Conocimiento, Gestión de Requerimientos y Gestión de Catalogo.
5.23	La herramienta debe permitir recopilar información de retroalimentación vía WEB (encuestas de satisfacción) al cierre de un requerimiento.
5.24	La herramienta debe permitir la trazabilidad de auditoría de los cambios realizados: considerado, fecha, hora, usuario, grupo de soporte

5.25	La herramienta debe permitir generar reportes, configurables dentro de la misma plataforma.
5.26	Se deben implementar como mínimo 05 reportes y 3 dashboard generales de requerimientos.
5.27	La herramienta debe permitir crear nuevos informes o reportes de gestión de requerimientos
5.28	La herramienta debe permitir el compartir los informes o reportes.
6. Gestión de Base de Conocimiento	
6.1	La herramienta debe crear un artículo en la base de conocimientos a través del llenado de un formulario o plantilla.
6.2	La herramienta debe permitir la trazabilidad de auditoría para detectar quien crea o actualiza un artículo de conocimiento, considerado, fecha, hora, usuario, grupo de soporte.
6.3	La herramienta debe realizar la gestión del ciclo de vida completo de los artículos de la base de conocimiento (por ejemplo, presentación, edición, revisión, aprobación, publicación, supervisión del uso, etc.).
6.4	La herramienta debe permitir el agregar y eliminar archivos adjuntos según una administración de estados coherente.
6.5	La herramienta debe tener un proceso definido del flujo para la revisión y aprobación de los artículos pendientes de la base de conocimiento, el cual se pueda mostrar gráficamente.
6.6	La herramienta debe realizar búsquedas rápidas en la base de conocimiento, utilizando diferentes criterios de búsqueda (categorizaciones, prioridad, localidad, servicio, etc.).
6.7	La herramienta debe poder controlar la visibilidad o no de artículos de conocimiento.
6.8	La herramienta debe permitir la emisión de informes o reportes de artículos de conocimiento por estado y frecuencia de uso.
6.9	La herramienta debe permitir compartir los informes o reportes vía correo.
6.10	La herramienta deberá permitir agregar las preguntas más frecuentes en el portal de autoservicio del usuario.
7. Gestión de Catálogo de Servicios	
7.1	La herramienta debe diseñar un Catálogo de Servicios estructurado. Por ejemplo, tipo de Categorías de Servicios: Servicios de Negocios, Servicios de Tecnología y Servicios Ofrecidos.
7.2	La herramienta debe organizar los servicios en agrupaciones lógicas o estructuras jerárquicas relevantes para los usuarios y el OSCE.
7.3	La herramienta debe manejar diferentes estados de servicio, por ejemplo, servicios en etapa de diseño, análisis, aprobación, desarrollo, construcción, prueba, etc.
7.4	La herramienta debe crear de forma automática y dar seguimiento a las solicitudes de servicio a través del Catálogo de Servicios.
7.5	La herramienta debe crear y publicar servicios con descripciones y niveles de servicio asociados.
7.6	La herramienta debe crear y publicar componentes de servicio que pueden incluir servicios profesionales y servicios técnicos.
7.7	La herramienta debe soportar un catálogo de servicios multifuncional (ejemplo: Informática, Recursos Humanos, Servicios, Compras).

7.8	La herramienta debe ofrecer flujos de trabajo que permitan la definición del servicio desde su solicitud hasta su realización, incorporando la capacidad de soportar rutas de flujo de trabajo en serie y en paralelo.
7.9	La herramienta debe publicar diferentes niveles de servicios desde un mismo servicio (Ejemplo: Crítico, Alto, Medio y Bajo).
7.10	La herramienta debe tener disponible el catálogo de servicios para todos los que estén autorizados.
7.11	La herramienta debe ofrecer diferentes vistas del catálogo de servicios, tales como el Catálogo de Servicios Técnico y Catálogo de Servicios de Negocio.
7.12	La herramienta debe ofrecer la funcionalidad de realizar búsquedas rápidas de los servicios.
7.13	La herramienta debe contener una cartera de servicios, que es un registro del ciclo de vida de todos los productos y servicios de TI gestionando por la Mesa de Ayuda.
7.14	La herramienta debe proporcionar una interfaz web atractiva y fácil de usar en el catálogo de servicios para la solicitud de servicios.
7.15	La herramienta debe organizar los servicios en agrupaciones lógicas o estructuras jerárquicas que pueden ser usadas para poner servicios en paquetes relevantes de negocio u ofertas.
8. Tablero de control	
8.1	La herramienta debe proporcionar 05 reportes predefinidos para los usuarios y administradores. Adicionalmente debe permitir administrar la visibilidad de los reportes según el perfil del usuario o niveles de acceso.
8.2	La herramienta debe restringir el acceso a los reportes de acuerdo al rol.
8.3	La herramienta debe permitir generar reportes de incidentes o de los procesos operativos con la información administrada y configurada en la herramienta por: prioridad, categoría y alineación a niveles de servicio.
8.4	La herramienta debe incluir 5 reportes de gestión y tendencias de la ejecución de los procesos de mesa de ayuda.
8.5	La herramienta debe mostrar los reportes a través de WEB y/o permitir la exportación a estos formatos como csv, xlsx y/o pdf (formatos convencionales).
9. Requerimientos de Integración	
9.1	La herramienta debe tener la capacidad de integración con herramientas de terceros, el proveedor debe enlistar las herramientas con las que se puede integrar (deseable IVR, BI, ITSM).
9.2	El proveedor debe incluir la integración con RENIEC y SUNAT para validar los datos del ciudadano o proveedor cuando registre su información en el portal o lo realice un agente de mesa de ayuda.
9.4	La herramienta debe enviar correos electrónicos a un grupo de distribución predefinido en caso de una falla mayor.
9.5	La herramienta debe tener la opción de integrarse con el Directorio Activo. Proporcionar detalles de requerimientos y alcance de la funcionalidad, de ser necesario.
9.6	La herramienta debe contar con un mecanismo para crear automáticamente un incidente a través de un correo electrónico entrante.
9.7	La plataforma debe permitir la exportación de la información a estos formatos: como mínimo XLSX, CSV opcionales: TSV, XML, HTML, PDF.
10. Seguridad	

10.1	La herramienta debe contar con la creación de grupos y asignación de permisos de manera individual o por grupo para el acceso a los diferentes módulos de ITSM.
10.2	La herramienta debe llevar un registro de los intentos de acceso fallidos y exitosos por las/los usuarias/os así como un LOG de actividades.
10.3	La herramienta debe capturar registros de auditoría de acceso y cambios realizados en la aplicación.
10.4	El personal con nivel de “Administrador” tendrá acceso a los registros de auditoría de acceso y cambios realizados en la aplicación.
10.5	La herramienta debe tener registros de auditorías y reportes sobre actividad de usuarios, permisos y privilegios.
10.6	La plataforma de Mesa de Ayuda debe cumplir con la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17799 2004 respecto a las políticas de contraseñas, protección contra sw malicioso, gestión de respaldo y recuperación, gestión de acceso de usuarios, seguridad de los archivos de sistema
10.7	El proveedor debe cumplir con las Políticas y normas de privacidad y protección de datos personales que tiene la OSCE

La herramienta a implementarse debe cumplir con las especificaciones anteriormente descritas, las cuales serán validadas mediante una prueba de concepto y/o aquella información del fabricante de la solución que las respalden.