



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Tribunal General de Justicia
Oficina de Administración de los Tribunales
Oficina de la Secretaría de la Junta de Subastas

Lcda. Karrie L. Opio Rodríguez
Secretaria de la Junta de Subastas

Tel. (787) 641-6600 Ext. 5115
Fax. (787) 641-6230

17 de marzo de 2021

Aviso de Enmienda I
Subasta Formal 21-66F
Adquisición Servicio de Service Manager

Estimados señores:

Luego de recibir dudas y preguntas de las compañías licitadoras, la Junta de Subastas de la Rama Judicial procede a emitir las siguientes aclaraciones relacionadas a las especificaciones de la subasta de referencia:

1- Item 7 - página 3:

- K20R*
- **Pregunta sometida:** En el ítem 7 de requisitos técnicos se especifica que no se requiere CAB y CMDB. ¿CAB se refiere a una consola para revisión de órdenes de cambio o a qué se refiere? ¿Si es Change Advisory Board implica que no se implementarán flujos de cambios?

Se contesta lo siguiente: CAB se refiere a Change Advisory Board y CMDB a Configuration Management Database.

2- Página 5

- **Pregunta sometida:** En la página 5 se especifica que se tienen aproximadamente 760 supervisores que aprueban solicitudes. Favor aclarar si este es el único rol de estas personas o si también atienden casos.

Se contesta lo siguiente: Los supervisores van a aprobar solicitudes. No tendrán otro rol, con excepción de algunos supervisores de la Directoría de Informática.

3- Página 6

- **Pregunta sometida:** En la página 6 se especifica que no se contempla cargar en el sistema información de algunos roles. Favor aclarar si podemos esperar que sea entregada la información depurada de contactos o si estos deberán extraerse de un Directorio Activo.

268 Ave. Muñoz Rivera
San Juan, PR 00918-1913

P.O. Box 190917
San Juan, PR 00919-0917

Se contesta lo siguiente: Se cargará la información de los usuarios que tenemos en el *Active Directory*. En el *Active Directory* tenemos aproximadamente 4,500 empleados.

4- Página 8

- **Pregunta sometida:** En la página 8 se habla de un plan de divulgación interno. Favor aclarar si la OAT cuenta con un área de comunicaciones que ejecutará el plan o cuál es la expectativa alrededor de este plan, es decir, cuál es el alcance esperado.

Se contesta lo siguiente: La OAT cuenta con una Oficina de Comunicaciones que podrá trabajar en la divulgación. Sin embargo, la compañía licitadora agraciada redactará la información necesaria para ello.

Preguntas generales:

- **Pregunta sometida:** ¿Se cuenta con acuerdos de niveles de servicio que deban ser configurados en la herramienta?

Se contesta lo siguiente: Ese asunto se estará trabajando con la compañía licitadora agraciada.

- **Pregunta sometida:** Favor confirmar si los procesos a implementar son únicamente incidentes y solicitudes.

Se contesta lo siguiente: Sí. Así surge de la página 2 de la Invitación al establecer lo siguiente:

“La Oficina de Administración de los Tribunales (OAT), a través de un contrato, interesa la adquisición/suscripción, configuración, implementación y adiestramientos de una herramienta web-based que permita la administración de incidentes y solicitudes de servicio que se ofrecen desde la Directoría de Informática, así como de otras áreas, oficinas y dependencias de la OAT que igualmente necesitan este tipo de herramienta para incidentes y servicios no asociados a materia de tecnología”.

- **Pregunta sometida:** Favor confirmar si los usuarios finales deberán contar con una interfaz tipo catálogo de solicitudes (informar estadísticas de canales de atención actuales).

Se contesta lo siguiente: Sí.

- **Pregunta sometida:** ¿Cuál es la expectativa de la OAT en cuanto al tiempo de ejecución de las actividades de implementación del software?

Se contesta lo siguiente: Se espera que este 100% implementado antes del 30 de noviembre de 2021.

- **Pregunta sometida:** ¿Hay alguna expectativa en cuanto a que la herramienta tenga certificaciones de Pink Elephant o Axelos o que esté en el cuadrante mágico de Gartner?

Se contesta lo siguiente: No.

Otros requisitos, términos, especificaciones, condiciones y aspectos de esta Subasta permanecen inalterados.

Nuestra Oficina procederá a enviar por correo electrónico este **Aviso de Enmienda I** a todos los licitadores que participaron de la Reunión Pre Subasta compulsoria. Además, el mismo será publicado en el portal cibernético de la Rama Judicial.

Será responsabilidad de cada compañía licitadora incluir con su oferta este Aviso de Enmienda I. No incluir este Aviso de Enmienda I con la oferta podrá constituir el rechazo de la misma.

Cordialmente,


Karrie L. Opio Rodríguez

