



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA  
DOMINICANA

---

**ENERGIA Y MINAS**

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN

INFORME DEL USO DE LA CONTRATACIÓN SOPORTE  
MICROSOFT PREMIER 2021-2022.

25 de Junio, 2021

## 1. INTRODUCCION:

Desde la formación de este Ministerio de Energía y Minas, se ha contemplado la mitigación del riesgo de fallas de una plataforma tecnológica crítica, como es la sustentada por los softwares y aplicativos del fabricante Microsoft, es por esta razón, que la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación propone la contratación del Servicio de Soporte Microsoft Premier directamente con el fabricante para el año 2021-2022.

El objetivo de este recurso es poseer una plataforma segura y estable de todos los servicios instalados de MS/Windows y el alto nivel de satisfacción que se experimentan con los mismos.

## 2. ANTECEDENTES

Actualmente el MEM no cuenta con ningún servicio de mantenimiento o soporte de la plataforma Microsoft.

## 3. OBJETIVOS

Este Ministerio ha escalado y/o se ha expandido a nivel exponencial, y el soporte o personal tecnológico requiere de manera directa el acompañamiento tecnológico de los servicios heredados dentro de nuestra infraestructura, de modo que sea lo suficientemente confiable y seguro para el nivel de criticidad y explotación de los diferentes softwares de Microsoft que se utilizan. Como parte de los beneficios está la posibilidad de que la Institución pueda reportar incidentes hacia el equipo de soporte de Microsoft. El mismo debe estar dentro de los niveles de servicios (Service Level Agreement) requeridos en las mejores prácticas. Que sean atendidos con la celeridad solicitados. Por otro lado, el personal técnico de la institución tiene poco acceso a información de alto nivel técnico, además que la capacitación de los mismos es muy limitada dado que los cursos que se ofrecen son muy costosos y de temarios muy reducidos.

Para este año 2021 la contratación de los servicios del Soporte Premier de Microsoft tiene como objetivos principales:

- Optimizar los Entornos de Plataformas Microsoft del Ministerio de Energía y Minas.
- Reducir los Riesgos ante fallas en los sistemas.
- Activación, Optimización y/o Migración de Servicios en la Nube.
- Aumentar la productividad de los empleados

- Migración de los Servicios de Mensajería y Correos a la Nube de MS y unificación de los dominios (Multidominio) (Office365).
- Aumentar la productividad de las herramientas de Microsoft disponibles a través de los contratos de Licenciamiento (Microsoft EA).
- Resolución de problemas.

El siguiente cuadro muestra una lista de los servicios que han quedado definidos en la propuesta de renovación presentada por Microsoft para el 2021:

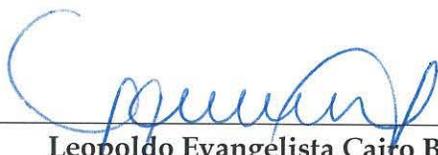
MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS Premier Support		República Dominicana
Cantidad	Servicio	Tipo de Servicio
Incluido	Servicio de Gestión de Entrega	Administrativo
1	Activate Azure with Recovery Services	Prueba de concepto
6 ea*	Custom Proactive Remote 5	Proactivo
40 horas	Problem Resolution Hours	Reactivo

Para un total, con ITBIS incluido de, Ciento Sesenta y Cuatro Mil Cuatrocientos Ochenta y Un dólares americanos con 18/100 (USD164,481.59).

Elaborado por:

  
**José Javier León**  
 Enc. Del Departamento de Operaciones  
 TIC.

  
**Luis Perez**  
 Encargado de Elaboración de  
 Documentos Legales del del  
 Ministerio de Energía y Minas.

  
**Leopoldo Evangelista Cairo Bautista**  
 Encargado del Departamento de Control de Gestión del Ministerio de Energía y  
 Minas.