



MEMORANDO No. SENPLADES-SII-drt-2008-556

PARA: Econ. Patricio Rivera
SUBSECRETARIO DE GESTIÓN CORPORATIVA
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES

DE: Ing. Paulina Cano
DIRECTORA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y
COMUNICACIONES

ASUNTO: **INFORME TECNICO SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO DE LA**
HERRAMIENTA DE SOFTWARE LIBRE "ITIL COMPLIANT" OTRS
PARA APOYO EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN
LA SENPLADES"

FECHA: 24 de diciembre de 2008

Una vez que la empresa GENNASSIS ha cumplido con la prestación de "SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO DE LA HERRAMIENTA DE SOFTWARE LIBRE "ITIL COMPLIANT" OTRS PARA APOYO EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA SENPLADES" se solicitó a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación TICs, elaborar un informe técnico, en el que se indique el cumplimiento de los servicios entregados a SENPLADES por parte de dicha empresa, al respecto me permito indicar lo siguiente:

Los servicios entregados por GENNASSIS, **cumplen a satisfacción con todos los requerimientos técnicos solicitados por la SENPLADES**, y la implementación de la herramienta de software OTRS, se encuentra acorde a los requerimientos planteados por la SENPLADES.

El equipo responsable de la coordinación del proyecto de implementación de la herramienta OTRS estuvo a cargo del Ing. Rommel Albuja.

En el documento anexo se detallan datos relevantes del proyecto de implementación del sistema informático OTRS.

Los servicios recibidos se encuentran a entera satisfacción de la SENPLADES, particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Paulina Cano
DIRECTORA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y
COMUNICACIONES

 **SENPLADES**
Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo
DIRECCION DE
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Fecha: 24-Dic-08 Hora: 16:38

 **SENPLADES**
Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo
DIRECCION DE
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Fecha: 24-Dic-08 Hora: 16:38

Adj.: Informe Final del Proyecto