

FD-F-16-2022-45

A : Franser Solis  
Encargada de Compra y ContratacionesVía : José E. Florentino  
Presidente: Marleny Medrano  
Directora Administrativa-Financiera

Asunto : Software Help Desk.

Fecha : 29 de abril de 2022.

Distinguida Señora Solis:

Cortésmente solicitamos la adquisición de licencia del **Software Help Desk** ( Jira Service Management), esta es una *herramienta* que permite la administración de tareas de proyecto, el seguimiento de errores e incidencias en los departamentos Recursos Humano, Servicios Generales, Archivo y Correspondencia y Tecnologías .

Los productos de software de Help Desk permite responder de forma más eficiente a los usuarios, registrar las incidencias técnicas y funcionales, ofrece metodologías mejoradas para el seguimiento de tickets, la gestión de TI y el servicio de atención al cliente interno.

La integración de estos elementos mejora la capacidad de los departamentos, lo cual proporciona ayuda rápida y eficaz a los usuarios. Los programas de gestión de incidencias también pueden facilitar el flujo de información nueva de los usuarios, contribuyendo a la base de conocimientos de la organización.

Cabe destacar que, tenemos esta partida programada en el PACC-2022 con el código 43231501.

Saludos Cordiales.

  
Máximo PeraltaEncargado de Tecnologías de la Información y Comunicación  
MP/sb.