



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Subárea Gestión Administrativa
Teléfono: 2539-0140 / gg_dtic_sga@ccss.sa.cr

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
SUBÁREA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**CARTEL DEFINITIVO
Licitación Pública
2019LN-000001-1150**

OBJETO:

Servicios profesionales de consultoría para el acompañamiento en la implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC en la CCSS.

FECHA MÁXIMA PARA LA RECEPCIÓN DE OFERTAS

05 de julio de 2019
HORA: 09:00 a.m.

LUGAR DE RECEPCIÓN DE LA OFERTA: DIRECCIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, OFICINAS CENTRALES, EDIFICIO JENARO VALVERDE MARÍN (EDIFICIO ANEXO), PISO 2.

Horario de atención: lunes a jueves de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. y viernes de 07:00 a.m. a 03:00 p.m.

**SAN JOSÉ, COSTA RICA
Junio, 2019**



Licitación Pública
No. 2019LN-000001-1150

OBJETO: “Servicios profesionales de consultoría para el acompañamiento en la implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC en la CCSS”

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Caja Costarricense de Seguro Social debidamente autorizada por la Gerencia General, le solicita presentar su oferta de forma física en nuestras oficinas, Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, ubicadas en Oficinas Centrales en el Edificio Anexo (Lic. Jenaro Valverde), piso 2, Subárea Gestión Administrativa, para la presente compra.

Se adjuntan 39 páginas con las Condiciones Técnico-Específicas, Especificaciones Técnicas y Método de Evaluación de Ofertas (Capítulos I, II y III), para un total de 44 páginas. Este Cartel consta de un único ítem y sus respectivos subítems.

Fecha y hora máxima para la recepción de ofertas:	Fecha: 05 de julio de 2019 Hasta las: 09:00 a.m.
--	---

Marco Normativo: Rige para este concurso la legislación vigente aplicable a la materia. En lo no previsto en el presente cartel, tutelarán las “Condiciones Generales para la contratación administrativa institucional de bienes y servicios desarrollada por todas las unidades desconcentradas y no desconcentradas de la Caja Costarricense de Seguro Social”, aprobadas por la Junta Directiva, en artículo 6º, sesión 8335 del 26 de marzo de 2009, circular N° 15172 del 30 de marzo de 2009. Modificaciones: Artículo 31, sesión 8369 del 6 de agosto de 2009, publicado en la Gaceta N° 160 del 18 de agosto de 2009; Artículo 17 sesión 8439 del 22 de abril de 2010; publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 86 del 15 de mayo de 2010 y artículo 3 de la sesión 8693, celebrada el 6 de febrero del 2014, publicado en La Gaceta No. 53 el 17 de marzo del 2014).

Localización web: http://www.ccss.sa.cr/arc/normativa/188/Condiciones_Generales.zip

Notificaciones por correo electrónico: Con base a la Directriz GL-45.319-2017 | GA-41811-2017 | GIT-7787-2017, del 11 de mayo de 2017, y acorde con las políticas institucionales relativas al uso y aprovechamiento de las herramientas tecnológicas en todo el ámbito de la gestión se establece como medio para el envío y recibo de notificaciones de documentos firmados digitalmente el siguiente correo electrónico: gg_dtic_sga@ccss.sa.cr, en un horario de: lunes a jueves de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. y viernes de 07:00 a.m. a 03:00 p.m.. El horario dispuesto para la revisión de expedientes de licitación es de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 11:00 a.m.

La Subárea Gestión Administrativa enviará las comunicaciones relativas a la presente compra por dicho medio. Para todos los casos se solicita que el correo enviado por ésta Subárea, sea confirmado por el mismo medio de forma inmediata.

Indicación de No. de Proveedor: En Oferente debe indicar el número de proveedor con el que se encuentra inscrito en la CCSS. En caso de no estar inscritos en el Registro de Proveedores en el código correspondiente al ítem ofertado de esta contratación, deberán formalizar el trámite ante la Subárea Registro Institucional de Proveedores del Área de Planificación de Bienes y Servicios,



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Subárea Gestión Administrativa

Teléfono: 2539-0140 / gg_dtic_sga@ccss.sa.cr

Dirección Técnica de Bienes y Servicios, Piso 12, Edificio Lic. Laureano Echandi Vicenti, Oficinas Centrales, teléfono 2539-1214 o bien al correo: rp_ccss@ccss.sa.cr . El código en el que debe inscribirse es el siguiente:

- 0-06-10-0015

La vigencia mínima de la oferta debe ser de 150 días hábiles.

Favor presentar con su oferta el Formulario No. 1 adjunto, debidamente lleno y suscrito por un representante legal del oferente.

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Subárea Gestión Administrativa

Máster Endry Núñez Salas
Jefe
Subárea Gestión Administrativa

Lic. Andrés Ruiz Argüello
Funcionario
Subárea Gestión Administrativa



Formulario No. 1

**Licitación abreviada
No. 2019LN-000001-1150**

OBJETO: “Servicios profesionales de consultoría para el acompañamiento en la implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC en la CCSS”

Yo, _____, cédula de identidad _____, en mi calidad de apoderado generalísimo sin límite de suma de la empresa _____, cédula jurídica _____, presento ante ustedes oferta formal para el presente concurso.

Declaro bajo gravedad de juramento que:

1. Conozco y cumplo con todas y cada una de las condiciones y términos de la contratación, de acuerdo con lo estipulado en el cartel que rige esta contratación.
2. Acepto la vigencia de la oferta establecida en 150 días hábiles.
3. Acepto la forma de pago establecida en el apartado No. 7 del capítulo I del cartel.
4. Acepto el plazo de entrega establecido en el apartado No. 4 del capítulo I del cartel.
5. Acepto las multas y cláusulas penales establecidas en los apartados 9 y 10 del capítulo I del cartel.
6. Mi representada no está afectada por ninguna de las prohibiciones establecidas en los artículos 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
7. Mi representada se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 65 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
8. Mi representada cumple con las obligaciones laborales y de seguridad social, impuestas por el derecho costarricense, a favor de sus trabajadores, de acuerdo con el régimen institucional aplicable.
9. Mi representada se encuentra al día en el pago de cualquier deuda u obligación con la Caja, así como de aquellos arreglos de pago formalizados para atender las mismas.
10. La Mercadería entregada por mi representada y que ha sido rechazada por las instancias técnicas y administrativas de la Caja fue retirada de las bodegas de la institución, propias o alquiladas. En caso de que en contratos anteriormente suscritos entre la Caja y mi representada que ahora participa como oferente, las instancias técnicas de fiscalización hubieran rechazado la mercadería por razones imputables a mi representada, se retirará la mercadería que se encuentra en el Almacén u otra instalación de la Caja. El retiro de la mercadería se hará dentro del plazo que tiene la Administración para concluir la recomendación técnica de esta contratación, sin costo alguno para la Institución, so pena de exclusión.

Firma



Identificación del oferente:

Nombre de la empresa:	
Número proveedor en la CCSS:	
Número cédula jurídica de la empresa:	
Nombre del representante legal:	
Número de identificación del representante legal:	

Dirección de la empresa oferente:

Ciudad:	
Barrio:	
Calle:	
Número:	
Otras señas:	

Comunicaciones (para recibir notificaciones):

Teléfonos:	
Correos electrónicos:	
Apartado postal:	
Facsímile:	

Lugar y fecha

Firma del representante legal de la empresa oferente



Objeto:

Servicios profesionales de consultoría para el acompañamiento en la implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC en la CCSS

<i>Nº Ítem</i>	<i>Unidad</i>	<i>Cantidad Estimada</i>	<i>Descripción del bien o servicio</i>
1.1	Ud	12 962	Servicios profesionales de consultoría para el acompañamiento en la implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC en la CCSS

Capítulo 1: Condiciones Técnico – Específicas

<i>Nº</i>	<i>Descripción del Cartel</i>	<i>Sí cumple</i>	<i>NO cumple</i>	<i>Descripción del oferente</i>
1	Presentación de la oferta			
1.1	El oferente debe presentar oferta formal para la Contratación de servicios profesionales de consultoría para el acompañamiento en la implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC en la Caja Costarricense de Seguro Social.			
1.2	Al ser esta contratación bajo la modalidad de entrega según demanda, la Caja Costarricense de Seguro Social podrá solicitar las horas de servicios conforme a su necesidad, durante la vigencia del contrato, sin que esto signifique un compromiso de consumo de la totalidad de horas. El tope máximo autorizado para consumo de horas por demanda es de \$1.000.000,00. La vigencia del contrato será por un plazo de 12 meses, con posibilidad de prorrogar por tres períodos iguales hasta completar un máximo de 48 meses.			
1.3	Con el propósito de facilitar el análisis de las ofertas, la presentación de estas debe hacerse estrictamente como se indica en el presente documento.			
1.4	Cualquier oferta alternativa que se desee proponer debe hacerse clara y totalmente separada de la oferta base, y se considerará solo si cumple la base con las características solicitadas y resulta ganadora del método			



	de evaluación. La cotización de una oferta alternativa no debe hacer alusión a lo ofrecido en la oferta base u otras alternativas, sino que debe detallarse cada una en forma independiente.			
1.5	La información adjunta debe tener claramente identificado el desglose de los productos ofrecidos.			
2	Requisitos del oferente			
2.1	El oferente debe tener capacidades para brindar servicios de asesoría y acompañamiento a la CCSS en la implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC, por tanto, debe tener experiencias que cumplan con los requisitos definidos en este apartado.			
2.2	<p>El oferente debe entregar cartas de referencia emitidas por el cliente que certifiquen sus experiencias, las cuales deben indicar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Nombre de la empresa que recibió la consultoría.✓ Nombre del proyecto.✓ Objetivo y alcance del proyecto.✓ Duración del proyecto, con indicación de la fecha de inicio y fin.✓ Nombre del director del proyecto o representante legal de la empresa (<i>entiéndase como la persona responsable de la empresa que recibió la consultoría y que firmó la aceptación de los productos</i>). La referencia aportada deberá ser suscrita por dicho director de proyecto o representante legal de la empresa.✓ Correo electrónico, teléfono y otros datos del director del proyecto o representante legal de la empresa.✓ La experiencia acreditada por el oferente se aceptará en el tanto ésta haya sido positiva, entendida como los servicios recibidos a entera satisfacción, lo cual deberá quedar claramente consignado en la carta de referencia a aportar. <p><u>La CCSS se reserva el derecho de verificar cada carta de referencia.</u></p>			
2.3	La experiencia del oferente debe comprobarse de la siguiente forma:			
2.3.1	El oferente debe ser parte de una firma internacional de reconocida trayectoria en el campo de consultoría en estrategia, procesos, tecnología y organización,			

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL****Gerencia General**

Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones

Teléfonos 2539-0142

	además, debe estar formalmente constituida en Costa Rica desde hace al menos diez años, con oficinas y personal en el territorio nacional desde ese período a la fecha.			
2.3.2	El oferente debe haber desarrollado un mínimo <u>de tres proyectos</u> exitosos que incluyen diseño e implementación del modelo de gobierno y gestión de TI, en un periodo de tiempo de diez años anteriores a la fecha de la apertura de ofertas, a fin de demostrar experiencias para asesorar a la CCSS durante el desarrollo de iniciativas planteadas para la implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC en la CCSS. Estos proyectos deben ser realizados en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados.			
2.3.3	<p>El oferente debe haber desarrollado un mínimo de tres proyectos exitosos que incluyen diseño o desarrollo de <u>arquitectura empresarial</u>. Debe entenderse que la experiencia puede haber sido desarrollada en un proyecto específico de esta materia, o bien, dentro del contexto de un proyecto de implementación de procesos acorde con COBIT, implementación de Normas Técnicas de la Contraloría General de la República o SUGEF 14-09 o 14-17, los cuales podrían ser referenciados si incluyen como parte de su alcance el diseño o desarrollo de arquitectura empresarial; esto tomando en cuenta que las prácticas de arquitectura son parte de los elementos que se incluyen en el marco de referencia COBIT, así como en las regulaciones citadas.</p> <p>Lo anterior debe estar comprendido en un periodo de tiempo de diez años anteriores a la fecha de la apertura de ofertas, a fin de demostrar experiencias para asesorar a la CCSS durante el desarrollo de iniciativas relacionadas con arquitectura empresarial. Estos proyectos deben ser realizados en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados.</p>			
2.3.4	El oferente debe haber desarrollado un mínimo <u>de tres proyectos</u> exitosos que incluyen <u>gestión de seguridad de información o riesgos tecnológicos</u> , en un periodo de tiempo de diez años anteriores a la fecha de la apertura de ofertas, a fin de demostrar experiencias para asesorar a la CCSS durante el desarrollo de iniciativas relacionadas con seguridad de información y riesgos tecnológicos. Estos proyectos deben ser realizados en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados.			



2.3.5	El oferente debe haber desarrollado un mínimo de tres proyectos exitosos que incluyen gestión de continuidad de negocio, en un periodo de tiempo de diez años anteriores a la fecha de la apertura de ofertas, a fin de demostrar experiencias para asesorar a la CCSS durante el desarrollo de <u>proyectos relacionados con continuidad de negocio</u> . Estos proyectos deben ser realizados en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados.			
2.3.6	El oferente debe haber desarrollado un mínimo de tres proyectos exitosos que incluyen <u>diseño de gestión de servicios de TI</u> o <u>definición de catálogo de servicios de TI</u> , en un periodo de tiempo de diez años anteriores a la fecha de la apertura de ofertas, a fin de demostrar experiencias para asesorar a la CCSS durante el desarrollo de iniciativas relacionadas con gestión de servicios de TIC. Estos proyectos deben ser realizados en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados.			
2.3.7	El oferente debe haber desarrollado un mínimo de tres proyectos exitosos que <u>incluyen implementación o mantenimiento de soluciones tecnológicas de clase mundial</u> que habiliten la transformación de procesos de negocio, en un periodo de tiempo de diez años anteriores a la fecha de la apertura de ofertas, a fin de demostrar experiencias para asesorar a la CCSS durante el desarrollo de iniciativas relacionadas con modelo de entrega y soporte de servicios a dichas soluciones tecnológicas. Estos proyectos deben ser realizados en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados.			
2.3.8	El oferente debe haber desarrollado un mínimo de tres proyectos exitosos que incluyen <u>gestión de cambio organizacional</u> , en un periodo de tiempo de diez años anteriores a la fecha de la apertura de ofertas, a fin de demostrar experiencias para asesorar a la CCSS durante el desarrollo de iniciativas relacionadas con gestión de cambio. Estos proyectos deben ser realizados en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados.			
3	Requisitos para el equipo de trabajo			
3.1	El oferente debe proponer un equipo de profesionales para asumir los siguientes roles, con las calidades y experiencias requeridas para realizar el proyecto con éxito.			



3.1.1	Un profesional en el rol de Director del Proyecto.			
3.1.2	Un profesional en el rol de Administrador del Proyecto.			
3.1.3	Un profesional en el rol de Líder en Gobernanza y Gestión de TI.			
3.1.4	Un profesional en el rol de Especialista en Arquitectura Empresarial.			
3.1.5	Un profesional en el rol de Especialista en Procesos y Calidad.			
3.1.6	Un profesional en el rol de Especialista en Seguridad de Información			
3.1.7	Un profesional en el rol de Especialista en Continuidad de Negocio.			
3.1.8	Un profesional en el rol de Especialista en Implementación de Soluciones Tecnológicas.			
3.1.9	Un profesional en el rol de Especialista en Gestión de Cambio.			
3.2	El oferente debe aportar para cada profesional los siguientes documentos, a fin de demostrar su formación y experiencia.			
3.2.1	Currículum vitae.			
3.2.2	Copias de los títulos profesionales para el cumplimiento de los requisitos según el rol asignado.			
3.2.3	Copias de las certificaciones vigentes para el cumplimiento de los requisitos según el rol asignado. Estas certificaciones deben ser emitida por un ente certificador autorizado y estar vigente al momento de presentar la oferta y durante toda la ejecución contractual.			
3.2.4	<p>Cartas de referencia emitidas por el cliente que certifiquen sus experiencias para el cumplimiento de los requisitos según el rol asignado; las cuales deben indicar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de la empresa que recibió la consultoría. ✓ Nombre del proyecto. ✓ Objetivo y alcance del proyecto. 			



	<ul style="list-style-type: none">✓ Duración del proyecto, con indicación de la fecha de inicio y fin.✓ Nombre del director del proyecto o representante legal de la empresa (<i>entiéndase como la persona responsable de la empresa que recibió la consultoría y que firmó la aceptación de los productos</i>). La referencia aportada deberá ser suscrita por dicho director de proyecto o representante legal de la empresa.✓ Correo electrónico, teléfono y otros datos del director del proyecto o representante legal de la empresa.✓ La experiencia acreditada por el oferente se aceptará en el tanto ésta haya sido positiva, entendida como los servicios recibidos a entera satisfacción, lo cual deberá quedar claramente consignado en la carta de referencia a aportar. <p><u>La CCSS se reserva el derecho de verificar cada carta de referencia.</u></p>			
3.3	Perfil del: Director del Proyecto			
3.3.1	El Director del Proyecto fungirá como responsable de liderar el equipo de trabajo para el desarrollo del proyecto, y será el enlace entre el contratista y su contraparte de la CCSS. Debe cumplir con los siguientes atestados:			
3.3.1.1	Grado académico de licenciatura o maestría en ingeniería informática, ingeniería industrial, administración de proyectos o carreras afines.			
3.3.1.2	Certificación CGEIT (Certified in the Governance of Enterprise IT) vigente y emitida por ISACA y estar vigente al momento de presentar la oferta y durante toda la ejecución contractual.			
3.3.2	Experiencia del: Director del Proyecto			
3.3.2.1	Este profesional debe haber liderado al menos <u>tres proyectos exitosos</u> que incluyen diseño e implementación del modelo de gobierno o gestión de TI, desarrollados en los últimos diez años, realizados en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados, también ejecutados con una duración mínima de un año.			
3.3.2.2	Este profesional debe haber liderado al menos <u>tres proyectos exitosos</u> que incluyen transformación de procesos de negocio con habilitadores de soluciones			



	tecnológicas, desarrollados en los últimos diez años, realizados en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados, también ejecutados con una duración mínima de un año.			
3.4	Perfil del: Administrador del Proyecto			
3.4.1	El Administrador del Proyecto apoyará al director del Proyecto en planificar, dirigir y controlar el desarrollo de las actividades de esta contratación, así como aportará sus conocimientos y experiencias para asesorar a la Caja Costarricense de Seguro Social durante el desarrollo de iniciativas relacionadas con administración de portafolios, programas y proyectos. Debe cumplir con los siguientes atestados:			
3.4.1.1	Grado académico de licenciatura o maestría en ingeniería informática, ingeniería industrial o carreras afines.			
3.4.1.2	Certificación PMP (Project Management Professional) vigente y emitida por PMI.			
3.4.1.3	Certificación CGEIT (Certified in the Governance of Enterprise IT) emitida por ISACA y estar vigente al momento de presentar la oferta y durante toda la ejecución contractual.			
3.4.2	Experiencia del: Administrador del Proyecto			
3.4.2.1	Este profesional debe haber administrado al <u>menos tres proyectos exitosos</u> que incluyen diseño e implementación del modelo de gobierno o gestión de TI, desarrollados en los últimos diez años y en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados.			
3.5	Perfil del: Líder en Gobernanza y Gestión de TI			
3.5.1	El Líder en Gobernanza y Gestión de TI aportará sus conocimientos y experiencias para planificar, desarrollar, construir, implementar y asesorar a la Caja Costarricense de Seguro Social durante el desarrollo de iniciativas relacionadas con modelo de gobernanza o gestión de TI. Debe cumplir con los siguientes atestados:			
3.5.1.1	Grado académico de licenciatura o maestría en ingeniería informática, ingeniería industrial o carreras afines.			
3.5.1.2	Certificación PMP (Project Management Professional) emitida por PMI y estar vigente al momento de			



	presentar la oferta y durante toda la ejecución contractual.			
3.5.1.3	Certificación CISA (Certified Information Systems Auditor) emitida por ISACA y estar vigente al momento de presentar la oferta y durante toda la ejecución contractual.			
3.5.1.4	Certificación COBIT 5 ó superior, emitida por ISACA y estar vigente al momento de presentar la oferta y durante toda la ejecución contractual.			
3.5.2	Experiencia del: Líder en Gobernanza y Gestión de TI			
3.5.2.1	Este profesional debe haber participado al menos <u>tres proyectos exitosos que incluyen diseño e implementación del modelo de gobierno o gestión de TI</u> , desarrollados en los últimos diez años y en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados.			
3.6	Perfil del: Especialista en Arquitectura Empresarial			
3.6.1	El Especialista en Arquitectura Empresarial aportará sus conocimientos y experiencias para planificar, desarrollar, construir, implementar y asesorar a la Caja Costarricense de Seguro Social durante el desarrollo de iniciativas relacionadas con arquitectura empresarial. Debe cumplir con los siguientes atestados:			
3.6.1.1	Grado académico mínimo de bachillerato en ingeniería informática, ingeniería industrial o carreras afines.			
3.6.1.2	Certificación TOGAF (The Open Group Architecture Framework) emitida por The Open Group o por un ente certificador internacional acreditado y estar vigente al momento de presentar la oferta y durante toda la ejecución contractual.			
3.6.2	Experiencia del: Especialista en Arquitectura Empresarial			
3.6.2.1	Este profesional debe haber participado al menos <u>tres proyectos exitosos que incluyen definición o desarrollo de arquitectura empresarial</u> , desarrollados en los últimos diez años y en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados.			
3.7	Perfil del: Especialista en Procesos y Calidad			
3.7.1	El Especialista en Procesos y Calidad aportará sus conocimientos y experiencias para planificar, desarrollar,			



	construir, implementar y asesorar a la Caja Costarricense de Seguro Social durante el desarrollo de iniciativas relacionadas con diseño de procesos y gestión de calidad. Debe cumplir con los siguientes atestados:			
3.7.1.1	Grado académico mínimo de bachillerato en ingeniería informática, ingeniería industrial o carreras afines.			
3.7.1.2	Certificación Six Sigma emitida por un ente certificador autorizado y estar vigente al momento de presentar la oferta y durante toda la ejecución contractual.			
3.7.2	Experiencia del: Especialista en Procesos y Calidad			
3.7.2.1	Este profesional debe haber participado al menos <u>tres proyectos exitosos que incluyen diseño de procesos o gestión de calidad</u> , desarrollados en los últimos diez años y en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados.			
3.8	Perfil del: Especialista en Seguridad de Información			
3.8.1	El Especialista en Seguridad de Información aportará sus conocimientos y experiencias para planificar, desarrollar, construir, implementar y asesorar a la Caja Costarricense de Seguro Social, durante el desarrollo de iniciativas relacionadas con seguridad de información y riesgos tecnológicos. Debe cumplir con los siguientes atestados:			
3.8.1.1	Grado académico mínimo de bachillerato en ingeniería informática, ingeniería industrial o carreras afines.			
3.8.1.2	Certificación CISM (Certified Information Security Manager) emitida por ISACA y estar vigente al momento de presentar la oferta y durante toda la ejecución contractual.			
3.8.1.3	Certificación ISO 27001:2013 Implementador Líder emitida por PECB, IRCA o BSI o un ente certificador internacional autorizado y estar vigente al momento de presentar la oferta y durante toda la ejecución contractual.			
3.8.2	Experiencia del: Especialista en Seguridad de Información			
3.8.2.1	Este profesional debe haber participado al menos <u>tres proyectos exitosos que incluyen gestión de seguridad de información o riesgos tecnológicos</u> , desarrollados en los			



	últimos diez años y en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados.			
3.9	Perfil del: Especialista en Continuidad de Negocio			
3.9.1	El Especialista en Continuidad de Negocio aportará sus conocimientos y experiencias para planificar, desarrollar, construir, implementar y asesorar a la Caja Costarricense de Seguro Social, durante el desarrollo de iniciativas relacionadas con continuidad de negocio. Debe cumplir con los siguientes atesados:			
3.9.1.1	Grado académico mínimo de bachillerato en ingeniería informática, ingeniería industrial o carreras afines.			
3.9.1.2	Certificación CBCP (Certified Business Continuity Professional) vigente y emitida por DRI o BSI o un ente certificador internacional autorizado y estar vigente al momento de presentar la oferta y durante toda la ejecución contractual.			
3.9.2	Experiencia del: Especialista en Continuidad de Negocio			
3.9.2.1	Este profesional debe haber participado al menos <u>tres proyectos exitosos que incluyen gestión de continuidad de negocio</u> , desarrollados en los últimos diez años y en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados.			
3.10	Perfil del: Especialista en Implementación de Soluciones Tecnológicas			
3.10.1	El Especialista en Implementación de Soluciones Tecnológicas aportará sus conocimientos y experiencias para planificar, desarrollar, construir, implementar y asesorar a la Caja Costarricense de Seguro Social, durante el desarrollo de iniciativas relacionadas con integración de tecnologías. Debe cumplir con los siguientes atestados:			
3.10.1.1	Grado académico mínimo de bachillerato en ingeniería informática, ingeniería industria o carreras afines.			
3.10.2	Experiencia del: Especialista en Implementación de Soluciones Tecnológicas			
3.10.2.1	Este profesional debe haber participado al menos <u>tres proyectos exitosos que incluyen implementación o mantenimiento de soluciones tecnológicas de clase mundial</u> que habiliten la transformación de procesos de negocio, desarrollados en los últimos diez años y en instituciones públicas costarricenses con al menos mil			



	empleados.			
3.11	Perfil del: Especialista en Gestión de Cambio			
3.11.1	El Especialista en Gestión de Cambio aportará sus conocimientos y experiencias para planificar, desarrollar, construir, implementar y asesorar a la Caja Costarricense de Seguro Social durante el desarrollo de iniciativas relacionadas con gestión de cambio. Debe cumplir con los siguientes atestados:			
3.11.1.1	Licenciatura en Psicología preferiblemente con Maestría en Psicología Organizacional, o Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos preferiblemente con Maestría en Psicología Organizacional, o Licenciatura en comunicación y mercadeo con Maestría en Administración de Empresas			
3.11.2	Experiencia del: Especialista en Gestión de Cambio			
3.11.2.1	Este profesional debe haber participado al menos <u>dos proyectos exitosos que incluyen gestión de cambio</u> , desarrollados en los últimos diez años y en instituciones públicas costarricenses.			
3.12	El oferente debe comprometerse a que todos los miembros del equipo de trabajo (principal y de apoyo) aportados deben estar inscritos en su planilla reportada a la Caja Costarricense de Seguro Social, al momento de entrar en ejecución el contrato y durante toda su ejecución. En caso de incumplimiento, esto será una causal de resolución del contrato.			
3.13	Sustitución del personal			
3.13.1	En caso de requerirse la sustitución de alguno de los miembros del equipo ofertado, este debe contar con el perfil profesional, la experiencia y las certificaciones acordes o superiores con el rol por asumir, aportando la documentación correspondiente. El director del proyecto de la Caja Costarricense de Seguro Social validará el cumplimiento de estas condiciones y estará facultado para rechazar o aprobar la sustitución de ser necesario.			
3.13.2	En caso que el contratista, por un caso fortuito o fuerza mayor, necesite sustituir de forma permanente algún miembro del equipo de trabajo asignado a la contratación, debe comunicarlo a la Caja Costarricense de Seguro Social de forma inmediata, y contará con un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha en que ocurrió el hecho para presentar justificación amplia y por escrito, ante el director del proyecto de la			

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL****Gerencia General**

Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones

Teléfonos 2539-0142

	<p>Caja Costarricense de Seguro Social, presentando toda la documentación que la Caja Costarricense de Seguro Social requiera (<i>atestados según cartel</i>), para verificar que el personal sustituto cuente como mínimo con el perfil profesional y todos los demás requisitos solicitados en este cartel para el rol a desempeñar.</p> <p>El contratista necesitará la aprobación por escrito del director del proyecto de la Caja Costarricense de Seguro Social, quien comunicará la aceptación o no del cambio en un plazo no mayor a cuatro (4) días hábiles contados a partir del día siguiente a la presentación de la solicitud. En el caso que el profesional sustituto no sea aceptado por el director del proyecto de la Caja Costarricense de Seguro Social, el contratista debe presentar un nuevo candidato en un periodo no mayor a tres (3) días hábiles. De no ser aceptado se iniciará el cobro de la multa respectiva.</p>			
4	Entrega e Inicio de los servicios			
4.1	La entrega de los servicios es bajo la modalidad de entrega según demanda.			
4.2	El contratista debe iniciar los servicios solicitados por demanda, máximo 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación del pedido por parte de la CCSS.			
5	Forma de entrega			
5.1	La prestación de los servicios por parte del contratista debe iniciar como máximo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de disponibilidad de retiro del contrato u orden de compra.			
5.2	<p>Cada producto debe ser entregado en formato digital firmado con certificados digitales, según Ley N° 8454 en todas sus versiones, según los tiempos establecidos en la planificación del proyecto y en un horario de atención de la Caja Costarricense de Seguro Social, a saber: de Lunes a Viernes de 07:00 a.m. a 04:00 pm.</p> <p>Previo a cada solicitud de pedido por demanda, el Director de Proyecto del contratista y el personal que considere necesario, debe reunirse con el Personal de la CCSS, para estimar la cantidad de horas estimadas para la respectiva necesidad (iniciativa). Dicha reunión se agendará con al menos dos días hábiles de anticipación y serán sin costo alguno para la CCSS.</p> <p>Una vez realizada la estimación de las horas y aprobada por el Director del Proyecto de la CCSS, el contratista</p>			



	<p>debe presentar tres días hábiles posteriores a la reunión, un plan de trabajo detallado con las actividades, plazos y responsables, para ejecutar los productos solicitados.</p> <p>La CCSS iniciará la contabilización de horas a pagar, una vez iniciado la prestación del servicio solicitado en el pedido por demanda, según el plazo de inicio establecido en el <u>punto 4</u> del presente capítulo.</p> <p>Cada producto recibido pasará por una revisión preliminar por parte del director del proyecto designado por la Caja Costarricense de Seguro Social.</p> <p>Una vez entregado el producto, con la atención de las observaciones preliminares, la CCSS levantará un acta de recepción provisional o bajo protesta.</p> <p>Si se detectan aspectos por subsanar, se comunicarán por escrito al contratista, quien tendrá un plazo de cuatro (4) días hábiles para efectuar las correcciones requeridas, sin costo alguno para la Institución.</p> <p>Para los productos que son recibidos a satisfacción de la CCSS, se confeccionará un acta de recepción definitiva y se continuará con el proceso de pago descrito en el apartado 7 de este cartel.</p>			
5.3	Para cada iniciativa terminada, el contratista debe desarrollar una sesión de presentación del producto final, con el objetivo de hacer el cierre respectivo y recepción definitiva del entregable.			
5.4	Asimismo, el contratista debe desarrollar sesiones de lanzamiento por cada iniciativa que permitan al equipo de trabajo que designe la Caja Costarricense de Seguro Social, conocer la metodología de trabajo a aplicar para esta consultoría. Se debe hacer una sesión al inicio de cada iniciativa, y la misma debe ser realizada en la Oficinas Centrales de la CCSS.			
6	Lugar de entrega			
6.1	Los productos deben ser entregados en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, ubicada en el piso 2 del Edificio Jenaro Valverde, Oficinas Centrales de la CCSS, entre avenidas 2 y 4, calles 5 y 7. De lunes a viernes, en un horario de oficina de 7:00 a.m. a las 4:00 p.m.			
7	Forma de pago			
7.1	La CCSS cancelará los servicios treinta (30) días naturales posteriores a la recepción definitiva y la correcta			



	presentación de la factura por parte del contratista a la Caja Costarricense de Seguro Social.			
7.2	El pago de las horas de servicios profesionales, consumidas para el desarrollo de iniciativas para la implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC, se realizará de acuerdo con el siguiente detalle:			
7.2.1	La Caja Costarricense de Seguro Social, realizará el pago de las horas de servicios profesionales de manera mensual, con base en la aprobación emitida por el director del proyecto designado por la CCSS que certifique las horas consumidas durante el mes.			
7.2.2	El monto de pago se calculará multiplicando el precio unitario de hora de servicio profesional (aprobado en el contrato u orden de compra) por la cantidad de horas consumidas en el mes vencido.			
7.2.3	La CCSS realizará el pago por las horas consumidas en el mes vencido, siempre y cuando el consumo de horas del mes sea superior a las 50 horas. En caso de que el consumo de horas sea menor a esta cantidad, las horas serán acumuladas con las del mes siguiente.			
8	Plazo del contrato			
8.1	La contratación empezará a regir a partir del día hábil siguiente a la notificación de la disponibilidad de retiro del contrato u orden de compra y se encontrará vigente durante todo el plazo necesario para que el contratista realice sus labores en forma completa y a satisfacción de la Administración.			
8.2	El plazo del contrato será de un año, con posibilidad de tres prorrogas facultativas de un año para un máximo de 4 años.			
9	Cláusulas penales por entrega tardía			
9.1	En caso de que el contratista no inicie a tiempo los servicios establecidos para cada solicitud aprobada, por razones atribuibles a este, por cada día hábil de atraso, se le aplicará una penalización del 5% sobre el monto máximo estimado del pedido (iniciativa), hasta un máximo del 25% del monto máximo estimado del pedido por demanda.			
9.2	En caso de que el Director del Proyecto del contratista no se presente a las reuniones para la estimación de las			



	horas por demanda de la necesidad (iniciativa), en el plazo establecido, por cada día hábil de atraso, se le aplicará una penalización del 2% sobre el monto máximo estimado del pedido (iniciativa), hasta un máximo del 25% del monto máximo estimado del pedido por demanda.			
10	Multas por defectos en la ejecución			
10.1	En caso de que la Caja Costarricense de Seguro Social solicite correcciones al contratista de los productos entregados en cada iniciativa por defectos en la ejecución y que no se ajusten a las especificaciones técnicas, se aplicará una multa del 5% sobre el monto total estimado del pedido por demanda, por cada día de atraso en la entrega de la versión corregida a satisfacción de la CCSS, hasta un máximo del 25% del monto máximo estimado del pedido por demanda.			
10.2	Las multas y cláusulas penales se rebajarán de las facturas pendientes de pago. En caso de que no existan facturas pendientes de pago, el contratista debe cancelar el importe correspondiente en las cuentas que la Caja Costarricense de Seguro Social le indique, como máximo tres (3) días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la CCSS. Caso contrario, la Administración iniciará los procedimientos administrativos para el cobro de lo adeudado por parte de la contratista.			
11	Garantía de cumplimiento Art. 40 RCA			
11.1	<p>El adjudicatario debe depositar el monto correspondiente al 5% del monto total estimado, el cual se obtiene al multiplicar el precio unitario de la hora de servicio profesional por el total de horas estimadas de la contratación.</p> <p>La vigencia de la garantía debe ser de al menos 16 meses contados a partir de la solicitud de la Administración. Lo anterior de conformidad con el Artículo 40 y subsiguientes del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.</p> <p>Además, es responsabilidad del contratista mantener la equivalencia del monto de la garantía al tipo de cambio vigente, Artículo 40 último párrafo del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.</p>			
12	Derechos de autor			
12.1	En apego con lo establecido en el artículo 14 y 15, título IV, del Reglamento a la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, las partes están obligadas a cumplir			



	con los términos de esta contratación. Por lo tanto, cualquier producto que se genere durante el periodo de la contratación será propiedad de la CCSS.			
13	Cláusula de confidencialidad			
13.1	<p>En virtud de lo dispuesto por la Junta Directiva en el ARTICULO 25 de la sesión No. 7918, celebrada el 16 de diciembre del año 2004, la o las empresas que resulten adjudicadas que entregarán o desarrollarán productos que tengan que ver con Tecnologías de Información y Comunicación, se deben comprometer a mantener la mayor, reserva, discreción y secreto, respecto a todos los datos, diagramas, documentación, procesos y esquemas de cualquier índole (independiente del medio o formato por el que le hayan sido facilitadas) respecto de los cuales tuviere conocimiento o información en virtud de los servicios que le suministra a la CAJA o bien a sus alianzas estratégicas. La empresa contratista debe asegurarse que su personal cumpla con esta normativa dado que será la responsable del uso de dicha información tanto por parte de su personal, como del uso o divulgación que le den terceras personas sin el consentimiento previo por parte de la CAJA. Queda prohibido a la contratista y consecuentemente a su personal, revelar a cualquier tercero sin el previo y expreso consentimiento de la CAJA, cualquier dato o información al que haya tenido acceso con ocasión de la presente contratación o por el desempeño de su personal en las labores contratadas, o bien utilizar la información o conocimientos adquiridos con ocasión de la prestación de servicios a la CAJA, para cualquier otro fin que no sea el estipulado en el contrato, todo lo anterior bajo pena de tener por incumplido el contrato sin responsabilidad alguna por parte de la CAJA, pudiendo ésta ante un eventual incumplimiento reclamar los daños y perjuicios que el incumplimiento pudiere irrogarle, ya sea en sede administrativa o en sede judicial.</p> <p>Cualquier producto que se genere durante el periodo de la contratación será propiedad de la CAJA, por lo que los contratistas no pueden disponer de estos para cualquier otro fin, sin previa autorización de la CAJA. La violación de tal prohibición tendrá las mismas consecuencias previstas en el párrafo anterior.</p> <p>Esta cláusula tendrá validez hasta cinco (5) años después de finalizado o entregado el producto o programa objeto de la contratación.</p> <p>Se deberá firmar entre las partes el Acuerdo de Confidencialidad contemplado en el Anexo No.2 posterior a la firmeza del acto de adjudicación.</p>			



14	Desglose del precio según artículos 26 y 27 del RLCA			
14.1	El oferente debe presentar un desglose de la estructura del precio cotizado según lo dispuesto en los artículos 26 y 27 del RLCA, que contenga como mínimo los siguientes elementos: Insumos, Gastos Administrativos, Mano de Obra y Utilidad.			
14.2	La oferta debe contar con un presupuesto detallado y completo del precio unitario por hora ofertado.			
14.2.1	Precio unitario por hora de Servicios Profesionales.			
14.2.2	Indicar el monto total estimado (multiplicar el precio unitario por la cantidad de horas estimadas.			
15	Encargado del Contrato y el Director del Proyecto por la CCSS			
15.1	El Encargado General del Contrato es el Máster Manuel Montillano Vivas, teléfono: 2539-1709, fax: 2539-0447, correo electrónico: mmontill@ccss.sa.cr			
15.2	El director del Proyecto por la CCSS es el Máster Robert Picado Mora, teléfono: 2105-9060, fax: 2539-0447, correo electrónico: rpicado@ccss.sa.cr			

Capítulo 2: Especificaciones Técnicas

Nº Ítem	Unidad	Cantidad	Descripción del bien o servicio
1.1	Ud	12 962	Servicios profesionales de consultoría para el acompañamiento en la implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC en la CCSS

Nº	Descripción del Cartel	Sí cumple	NO cumple	Descripción del oferente
1	Especificaciones técnicas			
1.1	Delimitación del objeto contractual			
1.1.1	El objeto de esta contratación es contratar servicios profesionales de consultoría para la asesoría, guía y acompañamiento en el desarrollo de iniciativas planteadas para la implementación del Modelo de Gobernanza y			



	Gestión de las TIC en la CCSS.			
1.1.2	El alcance de esta contratación abarca los siguientes paquetes de servicios:			
1.1.2.1	Horas de servicios profesionales para el desarrollo de iniciativas para la implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC.			
1.1.3	La CCSS facilitará al contratista la información disponible necesaria para el desarrollo de la consultoría.			
1.1.3.1	Toda la información y documentación generada de la presente contratación, bien sea oficial o borrador que se genere, es propiedad de la Caja Costarricense de Seguro Social, y ésta la utilizará según su conveniencia al ser propietaria de los productos generados.			
1.1.3.2	La propiedad intelectual de cualquier documento, informe, diseño, entre otros le pertenece a la Caja Costarricense de Seguro Social.			
1.2	Horas de servicios profesionales para el desarrollo de iniciativas para la implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC.			
1.2.1	La CCSS no está en la obligación de consumir la totalidad de las horas estimadas.			
1.2.2	Durante la vigencia del contrato el Director del Proyecto de la CCSS establecerá las iniciativas que deberán ser desarrolladas por el contratista a la luz de la realidad de la institución, las cuales podrán ser iniciativas citadas a continuación que soportan la implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC, u otras iniciativas consideradas estratégicas de cara al proceso de transformación de gobierno institucional que orienten los esfuerzos y prioridad en materia de la gobernanza y gestión de las TIC, así como actividades de apoyo relacionadas a la Gestión de las TICs, sus servicios y procesos. Además, estas horas se podrán utilizar en transferencias de conocimientos de temas accesorios al presente proyecto.			
1.2.2.1	Para cada iniciativa a desarrollar, el director del proyecto de la CCSS y el director del proyecto del contratista podrán considerar dentro del paquete de productos a generar los siguientes: ✓ Plan de Trabajo para la iniciativa, que define las actividades por ejecutar, entregables por generar, cronograma de trabajo, perfil del personal requerido por la CCSS y el personal propuesto por el			



	<p>contratista y cantidad de horas requeridas para su desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sesión de lanzamiento (kick off). ✓ Sesión de presentación de cada entregable. ✓ Acompañamiento o aseguramiento de calidad en la puesta en marcha de los resultados de la iniciativa. 			
1.2.3	A continuación, se describen las iniciativas que fueron planteadas para la implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC y que podrían implementarse dentro del alcance de esta contratación.			
1.2.4	Habilitar la Administración del Portafolio de Proyectos y Acciones			
1.2.4.1	<p>Objetivo:</p> <p>Desarrollar una metodología y una estructura para la administración del Portafolio, que permitan brindar el seguimiento efectivo y oportuno a la ejecución de las iniciativas a lo largo de su ciclo de vida.</p>			
1.2.4.2	<p>Alcance:</p> <p>Abarca la formalización y aprobación de los mecanismos, estructuras y roles para la administración del Portafolio de iniciativas y los proyectos y acciones asociados. Esta iniciativa no busca definir una metodología general, sino un mecanismo ágil para el seguimiento del portafolio de iniciativas.</p>			
1.2.4.3	<p>Productos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Metodología de seguimiento del Portafolio. 2. Plan de dotación de recursos. 3. Recursos asignados a la Estructura de Administración del Portafolio. 4. Herramientas para apoyar el seguimiento de las iniciativas del Portafolio. 5. Inducción al recurso humano asignado. 			
1.2.5	Habilitar la Gestión de Cambio Organizacional			
1.2.5.1	<p>Objetivo:</p> <p>Diseñar y ejecutar la dinámica que permita la gestión continua del cambio organizacional, apoyando la comunicación y facilitando la preparación y disposición de las personas involucradas en la gestión y desarrollo las iniciativas y en la asimilación de sus resultados.</p>			



1.2.5.2	Alcance: Abarca la organización del soporte continuo y seguimiento de actividades de comunicación y motivación alrededor de los involucrados con el desarrollo del portafolio de iniciativas.			
1.2.5.3	Productos: 1. Diseño del proceso COBIT 5 "BAI05 Gestionar la facilitación del cambio organizativo". 2. Plan de Gestión de Cambio y Comunicaciones (considerando actualizaciones periódicas). 3. Informe mensual de cumplimiento de actividades del cronograma.			
1.2.6	Habilitar el funcionamiento de los Equipos Innovadores de Soluciones			
1.2.6.1	Objetivo: Formalizar el funcionamiento de los Equipos Innovadores de Soluciones establecidos en el modelo meta, con el fin de contar con equipos de trabajo encargados de asegurar que las oportunidades de innovación, transformación y mejora de soluciones tecnológicas sean consistentes y puedan integrarse con el modelo de procesos y servicios institucionales.			
1.2.6.2	Alcance: Abarca la conformación y habilitación de los Equipos Innovadores de Soluciones para los siguientes giros de negocio: Servicios de Salud, Servicios de Pensiones, Ciclo de Aseguramiento, y Procesos de Back Office.			
1.2.6.3	Productos: 1. Procesos habilitadores definidos. 2. Recursos asignados. 3. Metodología de trabajo, lineamientos y procedimientos que deben cumplir los integrantes de los Equipos Innovadores de Soluciones. 4. Base de conocimiento para el respaldo de documentación e información de gestión. 5. Equipos Innovadores de Soluciones habilitados.			
1.2.7	Habilitar la gestión de las operaciones de TIC			
1.2.7.1	Objetivo: Implementar un proceso que aborde la ejecución de las			



	actividades y los procedimientos operativos requeridos para asegurar la entrega de los servicios de TIC y el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica, tanto para los servicios y componentes tratados por las unidades internas de TIC de la CCSS como para los tercerizados o asignados a proveedores, incorporando procedimientos para prevención y mitigación de vulnerabilidades e incidentes operativos relacionados a la seguridad de la información.			
1.2.7.2	Alcance: Abarca la definición e implementación de un proceso formal para la gestión de la operación de los servicios de TIC y el mantenimiento de la plataforma tecnológica orientado a mejorar la eficiencia operativa y el control.			
1.2.7.3	Productos: 1. Implementación del proceso COBIT "DSS01 Gestionar operaciones". 2. Informes de avance de la implementación.			
1.2.8	Habilitar procesos para la gestión del software			
1.2.8.1	Objetivo: Habilitar un modelo de gestión del desarrollo de soluciones software, que responda de manera ágil y adecuada a las necesidades de la CCSS, y que se encuentre asociado con lineamientos clave, asegurando que este soporte las diferentes metodologías de desarrollo de software utilizadas en la CCSS y las alinee con elementos orientadores de la gestión de TIC.			
1.2.8.2	Alcance: Abarca la consolidación de un modelo de "fábrica de desarrollo" que habilite la gestión centralizada de construcción del software y aseguramiento de la calidad del producto a nivel institucional y que sea sensible a la complejidad de los proyectos de desarrollo y necesidades de mantenimientos de la CCSS.			
1.2.8.3	Productos: 1. Proceso de gestión del desarrollo del software. 2. Marco documental metodológico para el desarrollo de software. 3. Modelos de gestión de la construcción de soluciones de TIC basados en metodologías de desarrollo			



	vigentes en la CCSS. 4. Modelo de "fábrica de desarrollo" habilitado.			
1.2.9	Habilitar la gestión de calidad en el software			
1.2.9.1	Objetivo: Establecer un área responsable de asegurar el cumplimiento de las condiciones de calidad para las soluciones software desarrolladas y adquiridas por la CCSS, a fin de obtener la calidad especificada en la definición de los requerimientos, de acuerdo con las políticas y procedimientos de calidad establecidas dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.			
1.2.9.2	Alcance: Abarca la creación y habilitación de la gestión de calidad en el software dentro de la Dirección de TIC, para lograr de manera eficiente el aseguramiento de la calidad en las soluciones tecnológicas software, así como consolidar criterios y mecanismos estándar a nivel institucional sobre la calidad de soluciones de software.			
1.2.9.3	Productos: 1. Estándares y roles para la gestión de calidad del software.			
1.2.10	Habilitar la integración de las tecnologías operativas y médicas con la gestión de TIC			
1.2.10.1	Objetivo: Maximizar el aprovechamiento de las capacidades y posibilidades que ofrecen las tecnologías médicas y las tecnologías operativas sobre la prestación de servicios de la CCSS, mediante la integración segura con la gestión de servicios y soluciones de TIC.			
1.2.10.2	Alcance: Abarca la integración de las tecnologías médicas y tecnologías operativas críticas para la prestación de servicios de la CCSS con la gestión de servicios y soluciones de TIC.			
1.2.10.3	Productos: 1. Inventario de TM y TO relevantes para la prestación de servicios de las CCSS. 2. Enfoque metodológico para la integración de las TO, TM y las TIC.			



	3. Estrategia para la integración de las TO, TM y las TIC.			
1.2.11	Gestionar el riesgo tecnológico			
1.2.11.1	Objetivo: Definir e implementar la metodología para la gestión integral del riesgo tecnológico que permita identificar, evaluar y reducir los potenciales eventos producto del uso, adopción y operación de las TIC, y que pueden impactar en los servicios brindados a las áreas usuarias de la Institución.			
1.2.11.2	Alcance: Abarca el desarrollo de un marco de trabajo para la gestión del riesgo tecnológico que permita conocer de manera proactiva la posición del riesgo en relación a la gestión de la infraestructura, soluciones tecnológicas, proyectos y servicios, facilitando la toma de decisiones y un ambiente controlado de los riesgos.			
1.2.11.3	Productos: 1. Implementación del proceso COBIT 5 "APO12 Gestionar los riesgos". 2. Metodología de gestión integral de riesgos de TIC.			
1.2.12	Habilitar el Comité de Riesgos y Seguridad de la Información			
1.2.12.1	Objetivo: Formalizar la conformación del Comité de Riesgos y Seguridad de la Información, con el fin de contar con un grupo de funcionarios encargados de la definición de las políticas relacionadas a ambos temas y de dar seguimiento a su cumplimiento.			
1.2.12.2	Alcance: Abarca el diseño de roles y métodos de trabajo para la habilitación del Comité de Riesgos y Seguridad de la Información según lo establecido en el modelo meta de gobernanza y gestión de TIC.			
1.2.12.3	Productos: 1. Implementación del proceso COBIT 5 "EDM03 Asegurar la optimización del riesgo". 2. Comité de Riesgos y Seguridad de la Información habilitado.			



1.2.13	Habilitar la Administración del Portafolio de Programas y Proyectos			
1.2.13.1	Objetivo: Establecer el proceso de Administración del Portafolio a nivel Institucional que sustente la gestión de todos los programas y proyectos, con el fin de aplicar metodologías estándar para su ejecución y priorización.			
1.2.13.2	Alcance: Abarca la definición y puesta en operación de la organización y procesos que permitan la gestión del portafolio a nivel institucional, integrando tanto los programas y los proyectos de TIC como los de las áreas de negocio.			
1.2.13.3	Productos: 1. Diseño e implementación del proceso COBIT 5 "BAI01 gestión de programas y proyectos". 2. Estrategia para la consolidación de la gestión de programas y proyectos a nivel institucional. 3. Normativa, estándares y lineamientos para la gestión de programas, proyectos y portafolio definida o actualizada. 4. Establecimiento de una unidad encargada de gestionar el Portafolio Institucional de Programas y Proyectos.			
1.2.14	Implementar la Gestión de la Arquitectura de Empresarial			
1.2.14.1	Objetivo: Implementar la administración de la Arquitectura Empresarial, de manera eficaz y eficiente, para facilitar la realización integral de las estrategias de la Institución y de TIC, en línea con el modelo meta de gobernanza y gestión de las TIC.			
1.2.14.2	Alcance: Abarca la implementación del proceso de Arquitectura Empresarial en la CCSS, partiendo de una visión de procesos que habilite modelos de referencia para orientar y facilitar la transformación tecnológica. Este proceso establece el marco para organizar el Equipo Integrador de Soluciones como encargado de administrar el modelo de arquitectura funcional y tecnológica.			



1.2.14.3	Productos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso de Arquitectura Empresarial diseñado e implementado. 2. Servicios de Arquitectura Empresarial en funcionamiento. 3. Estrategia y plan de implementación del proceso. 4. Servicios de arquitectura empresarial. 			
1.2.15	Habilitar la gestión del conocimiento operativo			
1.2.15.1	Objetivo: Implementar un proceso que habilite la transferencia del conocimiento necesario como recurso de apoyo a los funcionarios encargados de la gestión de los servicios de TIC, permitiendo sustentar la toma de decisiones en información relacionada a la operación de los servicios de TIC y la plataforma tecnológica.			
1.2.15.2	Alcance: Abarca la identificación de los tipos de conocimiento que se generan a través de los diferentes procesos y gestión de servicios de TIC y, que es importante que sean conservados para apoyar la toma de decisiones en la operación y gestión de las TIC dentro de la CCSS. Es importante destacar que esta iniciativa complementa la implementación del proceso COBIT "BAI08 Gestionar el conocimiento" abordado en el alcance del proyecto "Implementar una mesa de gestión de servicios de TIC que permita habilitar la asistencia 24x7x365". No incluye temas de formación y capacitación que deben ser generados por parte de la gestión del recurso humano.			
1.2.15.3	Productos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización del repositorio para el almacenamiento del conocimiento. 2. Informes de avance de implementación del proceso. 			
1.2.16	Habilitar el Sistema de Gestión de la Calidad de TIC			
1.2.16.1	Objetivo: Consolidar un Sistema de Administración de la Calidad de TIC (SGC) que permita a la CCSS orientar su gestión tecnológica hacia una mejora continua de los procesos y servicios.			



1.2.16.2	<p>Alcance:</p> <p>Abarca la formalización de un Sistema de Gestión de la Calidad para TIC (SGC) que permita asegurar las operaciones, los servicios y los productos de las unidades de TIC responde a medibles y orientados a la mejora continua.</p>			
1.2.16.3	<p>Productos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de los procesos COBIT 5 "APO01 Gestionar el marco de gestión de TI", "AP008 Gestionar las relaciones" y "APO11 Gestionar la calidad". 2. Plan de calidad de TIC. 3. Procedimiento de verificación y control de no conformidades. 4. Procedimiento para la evaluación de la satisfacción de las áreas cliente de los servicios de TIC. 5. Lineamientos para la planificación de la mejora de servicios de TIC. 6. Cuadro de mando integral de TIC. 			
1.2.17	Habilitar la gestión de activos y configuración			
1.2.17.1	<p>Objetivo:</p> <p>Asegurar que la CCSS posee suficiente información sobre los activos tecnológicos que soportan las operaciones y servicios de TIC, a fin de que estos puedan ser gestionados de manera eficiente, considerando el impacto de los cambios realizados sobre los elementos del entorno y poder responder adecuadamente a los incidentes que afectan la plataforma tecnológica o los servicios.</p>			
1.2.17.2	<p>Alcance:</p> <p>Abarca la implementación total del proceso de gestión de configuración posterior al alcance inicial del proyecto "Implementar una mesa de gestión de servicios de TIC que permita habilitar la asistencia 24x7x365" y adicionalmente, integrar la gestión de activos de TIC.</p> <p>No incluye la mejora del control de activos institucionales, debido a que como parte del proyecto "Plan de Innovación para la Mejora de la Gestión Financiera – Administrativa – Logística de la CCSS, basado en soluciones tecnológicas" se creó la acción para la preparación del inventario y valuación de activos fijos.</p>			



1.2.17.3	Productos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de la CMDB para los servicios clave de TIC. 2. Implementación del proceso COBIT 5 "BAI09 Gestionar los activos". 3. Mejora de los mecanismos de control del software licenciado. 4. Caso de negocio para el uso de software libre. 			
1.2.18	Habilitar los Centros de Excelencia de Soluciones			
1.2.18.1	Objetivo: Establecer y consolidar los Centros de Excelencia de Soluciones Especializadas por giro de negocio en la CCSS, a fin de garantizar que las soluciones tecnológicas específicas para las áreas de negocio son diseñadas e implementadas en línea con la arquitectura funcional y tecnológica institucional, garantizando que estas responden de manera efectiva a las necesidades de la CCSS.			
1.2.18.2	Alcance: La acción se enfoca en la creación y habilitación de los Centros de Excelencia de Soluciones Especializadas por giro de negocio, responsables de garantizar la gestión efectiva de las necesidades de las áreas de las Gerencias.			
1.2.18.3	Productos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Habilitación de los Centros de Excelencia. 			
1.2.19	Integrar la operación de proyecto EDUS - ARCA en el Modelo de Gobernanza de TIC			
1.2.19.1	Objetivo: Asegurar que los productos y servicios de TIC desarrollados por proyectos institucionales son transferidos a la Dirección de TIC y al Centro de Excelencia de Soluciones en Salud, a fin de asegurar una operación eficiente y estandarizada.			
1.2.19.2	Alcance: Abarca la conversión de la operación de los productos y servicios de TIC, brindados por el proyecto EDUS-ARCA, en parte de la gestión institucional de servicios y productos de TIC de la Dirección de Tecnologías de Información y el Centro de Excelencia de Soluciones en			



	Salud. Este enfoque puede orientar la transferencia de los productos y servicios de otros proyectos.			
1.2.19.3	Productos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Inventario de recursos asociados al proyecto EDUS y a la operación del sistema EDUS/ARCA. 2. Plan de integración de la operación EDUS/ARCA a los procesos e infraestructura operativa institucional a cargo de la Dirección de TIC. 			
1.2.20	Habilitar la gestión de la continuidad de negocio			
1.2.20.1	Objetivo: Establecer un proceso que asegure la continuidad de las operaciones para los servicios críticos de la CCSS, manteniendo la información disponible a nivel aceptable para continuar con las operaciones de la Institución, ante cualquier escenario de desastre, que amenace la continuidad de sus operaciones.			
1.2.20.2	Alcance: Abarca el desarrollo de una estrategia y un plan de continuidad de negocio que permita a la CCSS recuperar y operar sus servicios críticos ante la ocurrencia de un escenario de desastre. El Plan de Continuidad del Negocio incluye como parte de su estructura el Plan de Continuidad de TIC.			
1.2.20.3	Productos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación del proceso COBIT DSS04 "Gestionar la continuidad". 2. Planes de Continuidad (de negocio y de TIC). 3. Estrategia de entrenamiento para la continuidad de negocio. 4. Informe de pruebas iniciales y resultados del Plan de Continuidad del Negocio. 5. Informes de avance de la implementación del proceso. 			
1.2.21	Habilitar el Equipo Integrador de Soluciones			
1.2.21.1	Objetivo: Formalizar el funcionamiento del Equipo Integrador de Soluciones, con el fin de contar con un equipo de trabajo representativo y de alcance institucional encargado de la administración del modelo de			



	arquitectura funcional y tecnológica de la CCSS.			
1.2.21.2	Alcance: Abarca la habilitación de metodologías, roles, responsabilidades y procedimientos para el funcionamiento del Equipo Integrador de Soluciones.			
1.2.21.3	Productos: 1. Recursos asignados. 2. Equipo Integrador de Soluciones habilitado.			
1.2.22	Gestionar el portafolio de servicios de TIC			
1.2.22.1	Objetivo: Formalizar un portafolio de servicios de TIC que muestre el detalle y características de todos los servicios de TIC y que sirva como base para establecer las prioridades de atención.			
1.2.22.2	Alcance Abarca la definición del portafolio de servicios de TIC, contemplando adicionalmente los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none">• Diseño del proceso para la administración del portafolio de servicios de TIC.• Diseño del proceso para la administración de la demanda de servicios de TIC.• Documentación del portafolio de servicios de TIC, considerando adicionalmente al catálogo de servicios vigentes, los servicios de TIC planificados por implementarse y los servicios de TIC retirados o temporalmente suspendidos. <p>Cabe destacar que el portafolio de servicios de TIC es de uso interno para las áreas encargadas de la provisión de servicios tecnológicos, por lo que su contenido contempla aspectos de organización y detalle técnico que no es visible para los clientes y usuarios. La vista de negocio de los servicios vigentes se administra en el catálogo de servicios de TIC.</p> <p>No se consideran la creación de acuerdos de niveles de servicio ni el rediseño de ningún servicio actual de la CCSS.</p>			
1.2.22.3	Productos 1. Implementación del proceso para la administración			



	<p>el portafolio de servicios de TIC.</p> <p>2. Implementación del proceso ITIL "Gestionar la demanda".</p> <p>3. Portafolio de servicios de TIC.</p>			
1.2.23	Habilitar la gestión financiera de TIC			
1.2.23.1	<p>Objetivo:</p> <p>Implementar un modelo de administración de inversiones y costos integrado con los esquemas de Gobernanza de TIC, que permita mejorar continuamente la rentabilidad y contribución financiera de las TIC a la CCSS, a la vez que asegura la transparencia financiera en la gestión de TIC de la CCSS.</p>			
1.2.23.2	<p>Alcance:</p> <p>Abarca el apoyo de las áreas relacionadas dentro de la CCSS, con el fin de lograr, mediante la implementación de la organización, los procesos y la tecnología apropiada, el nivel de madurez que permita optimizar el valor de TIC conforme a las mejores prácticas según los estándares COBIT/ITIL y las regulaciones vigentes en esta materia según la CGR.</p> <p>Para el desarrollo de esta iniciativa debe considerarse el involucramiento activo de los más altos niveles de decisión de la gestión de TIC, específicamente en temas relacionados con el presupuesto de inversión y manejo y asignación de los costos de TIC a nivel institucional; lo cual permitirá un continuo y demostrado mejoramiento en la relación costo/eficiencia de TIC y su contribución a los resultados, con servicios estandarizados e integrados que satisfacen adecuadamente las expectativas de los usuarios.</p>			
1.2.23.3	<p>Productos:</p> <p>1. Implementación del proceso COBIT 5 "APO06 Gestionar el presupuesto y los costes".</p> <p>2. Implementación del proceso COBIT 5 "APO05 Gestionar el portafolio".</p> <p>3. Modelo de costeo y facturación de servicios de TIC.</p>			
1.2.24	Adaptar la gestión de proveedores			
1.2.24.1	<p>Objetivo:</p> <p>Implementar el proceso de gestión de proveedores, que asegure la transparencia en la contratación de los</p>			



	servicios a terceros y procure el cumplimiento de los niveles de servicio y requerimientos contractuales asociados.			
1.2.24.2	<p>Alcance:</p> <p>Abarca la definición e implementación de un proceso formal para la gestión de los proveedores, que permitirá estandarizar los procedimientos de contratación de servicios y el seguimiento del desempeño de los proveedores y el riesgo asociado a la contratación.</p> <p>El alcance de la acción considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de proveedores de servicios de TIC: En el cual se recopilará información relevante de los proveedores, incluyendo aspectos de la contratación de historiales de desempeño, los cuales se obtendrán de las evaluaciones de desempeño y cumplimiento, lo que hará más efectivo el seguimiento a estos. • Procedimiento para la identificación y definición de necesidades de compra: El cual facilitará la forma en que se determinan actualmente las necesidades de contratar servicios de TIC en un tercero o realizar a lo interno de las TIC a través de un estudio de factibilidad, así como, generar las interfaces con los procesos de compra respectivos. • Procedimiento para el seguimiento de esos servicios de TIC: El cual permitirá realizar evaluaciones del desempeño y del riesgo asociado, generando acciones correctivas en caso de existir desviaciones, según los términos acordados en el contrato y de acuerdo con la Ley de Contratación Administrativa. <p>Cabe destacar que la definición de los requerimientos de desempeño de los servicios contratados a terceros se gestionará en línea con los requerimientos de desempeño que se obtendrán a partir de los SLA.</p>			
1.2.24.3	<p>Productos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Catálogo de proveedores de servicios de TIC. 2. Implementación del proceso COBIT 5 "APO10 Gestionar los proveedores". 3. Conformación del área de "Administración de Recursos". 			
1.2.25	Gestionar el cumplimiento y el control interno			
1.2.25.1	Objetivo:			



	Implementar el proceso de gestión del cumplimiento y el control interno, que supervise y evalúe la efectividad en los controles internos y el cumplimiento de los requerimientos regulatorios y contractuales de TIC, con el fin de ofrecer a las partes interesadas transparencia en el uso adecuado de las regulaciones y controles aplicables.			
1.2.25.2	Alcance: Abarca la definición e implementación del proceso "Gestionar el cumplimiento y el control interno", para la medición de la efectividad de los controles de los procesos de TIC y para el aseguramiento de del cumplimiento de los requerimientos legales aplicables a TIC.			
1.2.25.3	Productos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de Control Interno establecido. 2. Catálogo de leyes y normas aplicables. 3. Implementación de los procesos COBIT 5 "DSS06 Gestionar el control de los procesos del negocio", "MEA02 Supervisar, evaluar y valorar el sistema de control interno" y "MEA03 Supervisar, evaluar y valorar la conformidad con los requerimientos externos" definidos. 			

Capítulo 3: Método de Evaluación de Ofertas

Nº	Descripción del Cartel	Sí cumple	NO cumple	Descripción del oferente
1	MÉTODO DE CALIFICACIÓN			
1.1	Ítems de evaluación: Una vez que se ha determinado que las ofertas cumplen con los aspectos administrativos, legales y técnicos; se procederá a elegir la oferta de la siguiente manera: Para calificar las ofertas se asignarán 100 puntos que se dividirán de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 70 puntos para precio. ✓ 20 puntos para la experiencia adicional del oferente. ✓ 10 puntos para la experiencia adicional del Director del Proyecto 			



Nº	Descripción del Cartel	Si cumple	NO cumple	Descripción del oferente												
	El puntaje de cada oferta se obtiene de la suma de los aspectos señalados en los siguientes puntos:															
1.1.1	<p>Precio (70 puntos):</p> <p>El oferente deberá indicar en su oferta económica los siguientes precios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Precio unitario de hora de servicio profesional, para desarrollar las iniciativas que apoyen la implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC en la CCSS. <p>Para la evaluación de la oferta, se obtendrá el precio total de la siguiente forma:</p> <table> <tr> <th>Rubro</th> <th>Monto ofertado por el oferente</th> <th>Cantidad máxima autorizada a ser consumida por demanda</th> <th>Monto total por rubro</th> </tr> <tr> <td>Precio unitario de hora de servicio profesional</td> <td></td> <td>12,962 horas</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Precio total</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table> <p>Los 70 puntos correspondientes al precio se asignarán a la oferta de menor precio y a las ofertas restantes se les asignará el puntaje de acuerdo con la siguiente fórmula:</p> $\text{Puntos Asignados} = \left[\frac{\text{Oferta de menor precio}}{\text{Precio oferta a evaluar}} \right] \times 70$	Rubro	Monto ofertado por el oferente	Cantidad máxima autorizada a ser consumida por demanda	Monto total por rubro	Precio unitario de hora de servicio profesional		12,962 horas		Precio total						
Rubro	Monto ofertado por el oferente	Cantidad máxima autorizada a ser consumida por demanda	Monto total por rubro													
Precio unitario de hora de servicio profesional		12,962 horas														
Precio total																
1.1.2	<p>Experiencia adicional del oferente (20 puntos):</p> <p>Según los requisitos de admisibilidad, el oferente debe haber desarrollado un mínimo de tres proyectos exitosos que incluyen diseño e implementación del modelo de gobierno y gestión de TI, en un periodo de tiempo de diez años anteriores a la fecha de la apertura de ofertas, a fin de demostrar experiencias para asesorar a la CCSS durante el desarrollo de iniciativas planteadas para la implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de las TIC en la CCSS. Estos</p>															



Nº	Descripción del Cartel	Sí cumple	NO cumple	Descripción del oferente
	<p>proyectos deben ser realizados en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados para asegurar experiencias en instituciones de similar complejidad a la CCSS.</p> <p>Se asignarán 10 puntos por cada experiencia del oferente en proyectos que cumplan con el requisito de admisibilidad mencionado anteriormente y que sean adicionales a los presentados para el cumplimiento de dicho requisito, hasta un máximo de 20 puntos.</p> <p>Estas experiencias deben ser certificadas por medio de cartas de referencia emitidas por el cliente que recibió el servicio.</p>			
1.1.3	<p>Experiencia adicional del Director del Proyecto (10 puntos):</p> <p>Según los requisitos de admisibilidad, el Director del Proyecto haber liderado al menos tres proyectos exitosos que incluyen diseño e implementación del modelo de gobierno o gestión de TI, desarrollados en los últimos diez años, realizados en instituciones públicas costarricenses con al menos mil empleados para asegurar experiencias en instituciones de similar tamaño a la CCSS, también ejecutados con una duración mínima de un año para demostrar experiencias en proyectos de similar complejidad al objeto de esta contratación.</p> <p>Se asignarán 5 puntos por cada experiencia del Director del Proyecto en proyectos que cumplan con el requisito de admisibilidad mencionado anteriormente y que sean adicionales a los presentados para el cumplimiento de dicho requisito, hasta un máximo de 10 puntos.</p> <p>Estas experiencias deben ser certificadas por medio de cartas de referencia emitidas por el cliente que recibió el servicio.</p>			
2	ASPECTOS GENERALES DE LA EVALUACION			
2.1	<p>Base de calificación:</p> <p>La calificación se realiza con base a cien, lo cual implica que la máxima cantidad que puede obtener una oferta es de cien puntos.</p>			
2.2	<p>Criterios de redondeo:</p> <p>Para los cálculos de puntaje que impliquen el manejo de</p>			



ANEXOS



Nº	Descripción del Cartel	Sí cumple	NO cumple	Descripción del oferente
	decimales se utilizará el trunca en dos decimales.			
2.3	Selección del adjudicatario: La elección del adjudicatario recaerá en la oferta que obtenga el mayor puntaje.			
2.4	Criterios de desempate: En caso de empate entre dos o más ofertas, se utilizará como criterio de selección la empresa con el mayor puntaje en el aspecto de "Precio". En caso de que prevalezca el empate, se realizará un sorteo al azar en presencia de los interesados, para lo cual, la administración levantará un acta donde dejará constando las actuaciones, misma que será incorporada al expediente de la compra.			

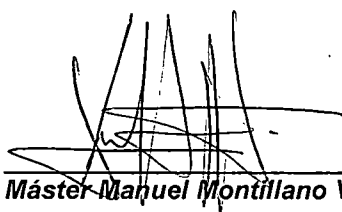
Anexos:

Los anexos indicados en el siguiente apartado constituyen parte integral del presente cartel, por lo que deben revisarse e indicar si se aceptan las condiciones especificadas en los mismos.

Importante:

- Si presenta alguna oferta alternativa debe hacerlo bajo este mismo formato, y agregar las características diferentes en la columna descripción de la oferta.*
- La oferta debe de ser presentada bajo el mismo formato de este cartel.*

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones



Máster Manuel Montañano Vivas





ANEXO N° 1:

Anexo N° 2: Acuerdo de Confidencialidad

Entre nosotros, <Nombre completo>, mayor, <estado civil>, <ocupación>, con cédula de identidad número <sino posee cédula indicar el tipo de documento><indicar número>, vecino de <domicilio>, en mi condición de _____, cédula jurídica _____, domiciliada en _____, en adelante “**EL OBLIGADO**”; y <representante de CAJA>, mayor, <estado civil>, <ocupación>, <documento de identidad y número>, <domicilio> en calidad de <puesto en la institución> de la CAJA Costarricense de Seguro Social (**CAJA**), domiciliada en San José, avenida segunda, calle cinco y siete, cédula jurídica número cuatro - cero cero cero – cero cuarenta y dos mil ciento cuarenta y siete – cero tres, que en adelante se denominará “**LA CAJA**”, procedemos a suscribir el presente acuerdo de confidencialidad, el cual se rige por las siguientes cláusulas:

PRIMERO: Objeto. En el marco de la ejecución de la licitación N°<# de licitación>, **EL OBLIGADO**, tendrá acceso <Describir el objeto de confidencialidad>.

SEGUNDO: Que según lo dispuesto por la Junta Directiva de la CAJA en el Artículo 25 de la sesión N. 7918, celebrada el 16 de diciembre 2004, **EL OBLIGADO**, y **CUALQUIER OTRO TERCERO**, por la naturaleza de servicio que se requiere, deben comprometerse a mantener la mayor reserva, confidencialidad, discreción y secreto, respecto a todos los datos, parámetros de base de datos, diagramas, documentación, procesos, esquemas de cualquier índole (independiente del medio o formato por el que hayan sido obtenidos) y cualquier otro tipo de información o dato sensible propiedad de **LA CAJA**, o los usuarios y pacientes que está posea, respecto a los cuales tuviere conocimiento en virtud del acceso brindado.

TERCERO: Para efectos de este acuerdo, se entiende por (“**Información Confidencial**”) toda información escrita, verbal, gráfica o contenida en medios escritos, ópticos, electromagnéticos o electrónicos que incluye, de manera enunciativa mas no limitativa: información técnica, financiera, de salarios, diagnóstico y tratamiento médico, régimen de pensiones, información de investigación, cuentas de usuarios, estructura organizacional, información patronal, listados de clientes de la seguridad social, datos de fichas familiares y cualquier otra que sea considerada confidencial por la institución; así como secretos industriales y comerciales, marcas y patentes, ideas, productos, servicios, materiales, bases de datos, reportes, registros, diseños, planos y dibujos, entre otros.

CUARTO: **EL OBLIGADO** debe cumplir con los principios de confidencialidad, el deber y la normativa que sobre la confidencialidad y la prohibición de divulgación de datos desarrollan las leyes costarricenses. **EL OBLIGADO** será el responsable del uso de dicha información y no la podrá divulgar sin el consentimiento expreso por parte de **LA CAJA**. Queda prohibido al **OBLIGADO**, sus representantes, empleados, servidores y cualquier otra persona física relacionado con este, incluso después de terminada su relación laboral o contractual con **EL OBLIGADO**, a revelar cualquier dato o información al que se haya tenido acceso con ocasión del objeto contractual atinente a este acuerdo de confidencialidad. Dicha prohibición abarca la divulgación y publicación por cualquier medio, de los datos e información obtenida. Queda prohibido también el uso de la información o conocimiento adquiridos, para cualquier otro fin que no sea el estipulado en el objeto contractual y del presente acuerdo. **EL OBLIGADO** conviene en no revelar, usar, o permitir que se copie en ningún momento, la información a la que ha tenido acceso en virtud del objeto contractual; ya sea durante o luego de terminado el beneficio de acceso a la información otorgado por **LA CAJA**.

EL OBLIGADO se compromete a desarrollar mecanismos legales que sujeten a sus funcionarios, empleados, o colaboradores a mantener la más estricta confidencialidad sobre la información atinente al objeto contractual y a este acuerdo, debiendo velar por la aplicación de responsabilidades civiles y penales cuando tenga noticia del quebrantamiento de las prohibiciones antes aludidas por parte de sus funcionarios o exfuncionarios.



QUINTO: La violación a las prohibiciones anteriores y cualquier otra forma de uso o divulgación indebida propiedad de LA CAJA, sus funcionarios, usuarios y pacientes faculta a LA CAJA a tener por incumplido el presente acuerdo de confidencialidad y a proceder administrativa y judicialmente por las responsabilidades disciplinarias, civiles y penales que procedan ante los daños y perjuicios que se generan.

SEXTO: El presente acuerdo de confidencialidad tiene una validez de cinco (5) años contados a partir de finalizado el beneficio de acceso a la información otorgado por **LA CAJA**, en cuanto a todos los datos de carácter técnico. Sin embargo, el plazo de obligación de confidencialidad se extiende a tiempo indefinido en cuanto a los datos sensibles de carácter personal de pacientes y usuarios de los servicios de salud de **LA CAJA**, que en virtud del objeto contractual y de los permisos de acceso, puede tener **EL OBLIGADO**.

SETIMO: En apego a lo establecido en el artículo 14 y 15, Título IV, del Reglamento a la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, **las partes** reconocen la naturaleza reservada y propia de la **información confidencial** y el valioso interés que representa para ellas. **Las partes** convienen en adoptar todas las medidas necesarias a fin de proteger la **información confidencial**, del uso no autorizado, la reproducción, copia y/o divulgación, y proteger la **información confidencial** con el mismo empeño como si protegiera su propia y más valiosa **información confidencial**. En el caso de que una **parte** se vea obligada a revelar la **información confidencial** total o parcialmente en virtud de orden judicial, o de cualquier otra autoridad competente, deberá informar inmediatamente a la otra **parte** de tal situación, y la otra **parte** desde ya acepta, ante este hecho, que la **parte** entregue a las autoridades respectivas la información solicitada, quedando exonerada de toda responsabilidad derivada de dicho acto, lo cual es aceptado por la otra **parte**. **EL OBLIGADO** entiende que la protección de la **información confidencial** es crítica a los intereses de la CAJA y que su uso no autorizado, copia o revelación causaría un daño irreparable a **la misma** y/o sus actividades. En consecuencia, **EL OBLIGADO** será responsable y acuerda indemnizar y mantener indemne a la CAJA por los daños y perjuicios, por haber revelado de cualquier forma la **información confidencial**. Este acuerdo no constituye ningún tipo de relación de negocios, ni laboral entre las partes, ni obligación alguna de vender o comprar productos, que usen o contengan la **información confidencial**. La renuncia a cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente acuerdo no se habrá de interpretar, ni significará la renuncia a otras cláusulas aquí contenidas. Ninguna renuncia tendrá validez a menos que se dejara sentado por escrito y estuviese firmada por los representantes legales de la parte renunciante, y aceptada por la otra parte. El presente acuerdo representa el total entendimiento entre las partes con respecto al tema de referencia, y prevalece por encima de toda otra negociación, entendimiento y manifestación (si la hubiere) realizada entre las partes, fuese oral o escrita. La nulidad, ilegalidad, invalidez o ineficacia declaradas de alguna de las estipulaciones de este acuerdo, no afectará la validez, legalidad, exigibilidad y eficacia de las restantes estipulaciones. Si alguna autoridad llegare a determinar que alguna cláusula de este acuerdo es nula, ilegal, inválida o ineficaz, **las partes** se comprometen irrevocablemente a enmendarla dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la firmeza de la resolución, de tal modo que el contrato pueda ser ejecutado a plenitud, respetando la equidad de las contraprestaciones de las partes.

OCTAVO: Las notificaciones y comunicaciones referidas al presente acuerdo se realizarán en formato digital y se enviarán por correo electrónico con aviso de retorno a los domicilios respectivos de las oficinas de las partes.

NOVENO: Las partes acuerdan, de manera expresa, libre y espontánea, que en caso de controversias, diferencias, conflictos o disputas relacionadas o derivadas de la ejecución, incumplimiento, interpretación, liquidación o cualquier otro aspecto derivado del presente acuerdo, de conformidad con los artículos cuarenta y uno y cuarenta y tres de la Constitución Política, se acuerda resolver el conflicto mediante la vía jurisdiccional.

Conociendo y aceptando el valor y trascendencia legales de las estipulaciones contenidas en el presente acuerdo, ambas partes lo firmamos en dos tantos que se reputan originales, en la ciudad de San José, Costa Rica, el (día) de (mes) (año) .

<Nombre completo representante CAJA>

<Puesto que desempeña>

<Nombre completo representante>

<Puesto que desempeña o calidad>



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia General
Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones
Teléfonos 2539-0142

Caja Costarricense de Seguro Social

<Nombre completo de la empresa (si procede)>

GLOSARIO:

Tercero: Persona externa a la CAJA, como, por ejemplo: estudiantes, proveedores, patronos, personas físicas en general, entre otros.

Cc.

<Tercero Suscriptor>

<Representante CAJA>

<DTIC – Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones>