



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones  
Subárea Gestión Administrativa  
Teléfono: 2539-0140 / [gjt\\_dtic\\_sgc@ccss.sa.cr](mailto:gjt_dtic_sgc@ccss.sa.cr)

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

**CARTEL  
Contratación Directa N°  
2019CD-000006-1150**

**OBJETO:**

Servicios para realizar una adecuada gestión del cambio, acompañamiento y aplicación de mejoras en el Modelo de Gestión de Servicios en operación 24/7

**FECHA MÁXIMA PARA LA RECEPCIÓN DE OFERTAS**

FECHA: 22 de marzo de 2019  
HORA: 10:00 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: 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  
Marzo, 2019**



**Contratación Directa**  
**No. 2019CD-000006-1150**

**OBJETO: “Servicios para realizar una adecuada gestión del cambio, acompañamiento y aplicación de mejoras en el Modelo de Gestión de Servicios en operación 24/7”**

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Caja Costarricense de Seguro Social debidamente autorizada por la Gerencia Infraestructura y Tecnologías, 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 38 páginas con las Condiciones Técnico-Específicas, Especificaciones Técnicas y Método de Evaluación de Ofertas (Capítulos I, II y III respectivamente), para un total de 43 páginas. Este Cartel consta de dos ítems.

<b>Fecha y hora máxima para la recepción de ofertas:</b>	Fecha: 22 de marzo de 2019 Hasta las: 10:00 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](http://www.ccss.sa.cr/arc/normativa/188/Condiciones_Generales.zip)

**Recibo de 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: [git\\_dtic\\_sgc@ccss.sa.cr](mailto:git_dtic_sgc@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.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Subárea Gestión Administrativa

Teléfono: 2539-0140 / [git\\_dtic\\_sgc@ccss.sa.cr](mailto:git_dtic_sgc@ccss.sa.cr)

---

**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, 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](mailto:rp_ccss@ccss.sa.cr) Los códigos en los que debe inscribir son los siguiente: **0-06-10-0017 y 4-80-05-1000**

**Lugar y forma de presentación de la oferta:** La oferta deberá ser presentada en forma física (firmada físicamente y en original) 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.

**Vigencia de la oferta:** La vigencia mínima de la oferta debe ser de 45 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**

**Contratación Directa  
No. 2019CD-000006-1150**

**OBJETO: “Servicios para realizar una adecuada gestión del cambio, acompañamiento y aplicación de mejoras en el Modelo de Gestión de Servicios en operación 24/7”**

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 el apartado No. 12 del cartel, del capítulo I del cartel.
3. Acepto la forma de pago establecida en el apartado No. 11, del capítulo I del cartel.
4. Acepto el plazo de entrega establecido en el apartado No. 8 del capítulo I del cartel.
5. Acepto las multas y cláusulas penales establecidas en los apartados 13 y 14 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 para realizar una adecuada gestión del cambio, acompañamiento y aplicación de mejoras en el Modelo de Gestión de Servicios TIC<sup>1</sup> en operación 24/7.**

Nº Ítem	Unidad	Cantidad estimada	Descripción del bien o servicio
<b>1.</b>	<b>Hora</b>	<b>Según demanda</b>	<b>Servicios profesionales por demanda, para la sostenibilidad del Sistema de Gestión de Servicios TIC.</b>
1.1	Hora	200	Servicios profesionales por demanda, para el desarrollo de actividades de gestión del cambio organizacional en el Sistema de Gestión de Servicios TIC.
1.2	Hora	750	Servicios profesionales por demanda, para la inclusión o modificación de procesos ITIL® <sup>2</sup> y/o servicios TIC en el Sistema de Gestión de Servicios TIC.
1.3	Hora	300	Servicios profesionales por demanda, para la configuración de procesos ITIL® y/o servicios TIC en la herramienta CA Service Management.
1.4	Hora	50	Servicios profesionales por demanda, para capacitación accesoria referente al desarrollo de actividades sobre procesos ITIL® y/o servicios TIC contenidos en el Sistema de Gestión de Servicios TIC.
<b>2.</b>	<b>CU</b>	<b>10</b>	<b>Licencias de usuario por demanda para la herramienta de software: CA Service Management.</b>

**Capítulo 1: Condiciones Técnico - Específicas**

Nº	Descripción del cartel	Si cumple	No cumple	Descripción del oferente
<b>1.</b>	<b>Presentación de la oferta.</b>			
1.1	Los ítems de la presente contratación serán consumidos bajo la modalidad de entrega según demanda. Dado lo anterior, la CCSS <sup>3</sup> podrá solicitar las horas de servicios profesionales, así como licencias de usuario correspondientes a la herramienta de software CA Service Management, de acuerdo con la necesidad que exista durante la vigencia del contrato.  El límite máximo autorizado de consumo para la presente contratación es ₡93.000.000,00			

<sup>1</sup> Tecnologías de Información y Comunicaciones.

<sup>2</sup> IT Infrastructure Library (biblioteca de infraestructura de TI).

<sup>3</sup> Caja Costarricense de Seguro Social.



	(noventa y tres millones de colones); incluyendo los montos de los pedidos que se realicen del ítem 1 y 2. El encargado general del contrato previo a cada pedido verificará la existencia del contenido presupuestario.			
1.2	Con el propósito de facilitar el análisis de las ofertas, el Oferente debe realizar la presentación de su oferta estrictamente como se indica en el presente documento.			
1.3	<p>Cualquier alternativa que el Oferente desee proponer, debe hacerla clara y totalmente separada de la oferta base. La misma será considerada solo si cumple con las características solicitadas y resulta ganadora en el método de evaluación.</p> <p>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.</p>			
1.4	La información adjunta debe tener claramente identificado el desglose de los productos ofrecidos.			
2.	<b>Requisitos para los oferentes.</b>			
2.1	Para que la oferta sea admitida, el Oferente debe acatar en forma obligatoria las siguientes condiciones establecidas en el presente cartel.			
3.	<b>Perfil y experiencia del equipo de trabajo requerido.</b>			
3.1	<b>Ítem 1: Servicios profesionales por demanda, para la sostenibilidad del Sistema de Gestión de Servicios TIC.</b>			
3.1.1	Sub-ítem 1.1 Servicios profesionales por demanda, para el desarrollo de actividades de gestión del cambio organizacional en el Sistema de Gestión de Servicios TIC.			
3.1.1.1	Cantidad requerida: 1 (un) profesional.			
3.1.1.2	<p>Preparación académica requerida:</p> <p>a. Grado mínimo de licenciatura en las carreras de Administración de Empresas, Psicología, Tecnologías de Información o Ingeniería Industrial.</p> <p>b. Certificación en gestión del cambio organizacional, emitida por algún ente certificador autorizado.</p>			



	<p>Experiencia laboral:</p> <p>El profesional ofertado debe contar con experiencia positiva en al menos dos (2) proyectos relacionados a la implementación de actividades de gestión del cambio organizacional.</p>			
3.1.2	Sub-ítem 1.2: Servicios profesionales por demanda, para la inclusión o modificación de procesos ITIL® y/o servicios TIC en el Sistema de Gestión de Servicios TIC.			
3.1.2.1	Cantidad requerida: 2 (dos) profesional.			
3.1.2.2	<p>Preparación académica requerida:</p> <p>a. Grado mínimo de licenciatura o maestría universitaria en las carreras de Tecnologías de Información, Ingeniería Industrial o Administración de Empresas.</p> <p>b. Certificación ITIL® Fundamentos versión mínima 3.0.</p> <p>c. Certificación Cobit Fundamentos versión 5.0, emitida por ISACA.</p> <p>d. Certificación CISA, emitida por ISACA.</p> <p>Las certificaciones anteriores deben evidenciar que se encuentran vigentes. La CCSS se reserva el derecho de verificar la validez de la certificación aportada.</p> <p>Experiencia laboral:</p> <p>El profesional ofertado debe contar con experiencia positiva en al menos dos (2) proyectos relacionados a gestión de procesos ITIL y/o servicios TIC, fundamentado en el marco de trabajo ITIL.</p>			
3.1.3	Sub-ítem 1.3: Servicios profesionales por demanda, para la configuración de procesos ITIL® y/o servicios TIC en la herramienta CA Service Management.			
3.1.3.1	Cantidad: 1 (un) recurso técnico.			
3.1.3.2	<p>Preparación académica:</p> <p>a. Grado mínimo de Bachiller en educación diversificada.</p>			



	<p>b. Certificación vigente aportada por la casa fabricante en la herramienta de software CA Service Management.</p> <p>La CCSS se reserva el derecho de verificar la validez de la certificación aportada.</p> <p>Experiencia laboral:</p> <p>El profesional ofertado debe contar con experiencia positiva en al menos dos (2) proyectos relacionados a la configuración de procesos ITIL y/o servicios TIC en la herramienta de software CA Service Management.</p>			
3.1.4	Sub-ítem 1.4: Servicios profesionales por demanda, para capacitación accesoria referente al desarrollo de actividades sobre procesos ITIL® y/o servicios TIC contenidos en el Sistema de Gestión de Servicios TIC.			
3.1.4.1	Cantidad: 1 (un) profesional.			
3.1.4.2	<p>Preparación académica:</p> <p>a. Grado mínimo de licenciatura o maestría universitaria en las carreras de Tecnologías de Información, Ingeniería Industrial o Administración de Empresas.</p> <p>b. Certificación ITIL® nivel Experto.</p> <p>c. Certificación Cobit® nivel Fundamentos.</p> <p>Dichas certificaciones deben evidenciar que se encuentra vigente. La CCSS se reserva el derecho de verificar la validez de la certificación aportada.</p> <p>Experiencia laboral:</p> <p>El profesional ofertado debe contar con experiencia positiva en al menos dos (2) proyectos relacionados a capacitaciones brindadas sobre los marcos de trabajo ITIL® y Cobit® (un proyecto por cada marco)</p>			
3.2	Todo el personal ofrecido por el Oferente debe estar debidamente inscrito en la planilla que la empresa reporta a la CCSS durante toda la ejecución contractual. Siendo este un requisito indispensable desde el inicio y durante toda la la ejecución contractual.			



4.	<b>Experiencia laboral requerida.</b>			
4.1	Para acreditar la experiencia laboral solicitada, cada uno de los profesionales y el técnico solicitado, deben aportar dos (2) cartas de referencia, donde realizó los proyectos.			
4.2	Las cartas de referencia deben contener el siguiente detalle mínimo de información:  a. Nombre de la empresa donde se desarrolló el proyecto.  b. Nombre del proyecto.  c. Descripción del proyecto realizado.  d. Duración del proyecto, con indicación de la fecha de inicio y fin.  e. Datos del representante legal de la empresa o funcionario responsable de la contratación (entiéndase como la persona responsable de la empresa que recibió la consultoría y que firmó la aceptación del producto generado): nombre, puesto de trabajo, correo electrónico, teléfono.			
4.3	La CCSS se reserva el derecho de verificar la validez de la certificación aportada.			
5.	<b>Presentación de atestados.</b>			
5.1	El Oferente debe completar el formulario anexo 1, con el detalle de los profesionales y técnico propuestos. La CCSS se reserva el derecho de verificar la información consignada en los formularios.			
5.2	De manera adicional, para cada profesional propuesto el Oferente debe presentar su respectiva hoja de vida con al menos el siguiente detalle de información:  a. Datos personales.  b. Preparación académica.  c. Experiencia laboral.  d. Cartas de referencia.  e. Copias de atestados académicos debidamente certificados por un Notario Público.			



5.3	El Oferente debe adjuntar a cada hoja de vida, las cartas de referencia que demuestren la experiencia de cada miembro del equipo de trabajo propuesto. La CCSS se reserva el derecho de verificar cada constancia de referencia.			
6.	<b>Cambios de personal.</b>			
6.1.1	El Oferente podrá presentar opcionalmente en su oferta, atestados para el personal que estaría sustituyendo al personal titular, en caso de ser requerido un cambio.			
6.1.2	<p>El Contratista no puede realizar cambios en los profesionales indicados como responsables de la ejecución de un determinado producto dentro de los servicios contratados, sin antes haber solicitado la autorización respectiva por parte de la CCSS.</p> <p>No se aceptarán cambios que no sean por caso fortuito o fuerza mayor (entiéndase: enfermedad, incapacidad, maternidad o renuncia). En caso fortuito o de fuerza mayor, el Contratista debe solicitar a la CCSS dicha autorización en un plazo de cinco días hábiles máximos, posterior a la fecha en que se presenta el hecho generador del cambio.</p>			
6.1.3	<p>El Contratista debe realizar la solicitud de autorización de cambio de profesional a la CCSS, mediante correo electrónico u oficio con la siguiente información mínima:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Nombre del profesional titular.</li><li>b. Nombre del profesional sustituto.</li><li>c. Hoja de vida del profesional sustituto.</li><li>d. Justificación del cambio.</li></ul>			
6.1.4	El profesional sustituto propuesto por el Contratista debe cumplir completamente cada uno de los requisitos académicos y de experiencia laboral solicitados para el perfil que será asumido.			
6.1.5	<p>La hoja de vida que se aporte para el profesional sustituto propuesto debe detallar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Datos personales.</li><li>b. Preparación académica.</li><li>c. Experiencia laboral.</li><li>d. Cartas de referencia.</li></ul>			



	e. Copias de atestados académicos debidamente certificados por un Notario Público.			
6.1.6	La CCSS informará al Contratista en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la solicitud de cambio, la aceptación o no de la misma. Dicha comunicación será realizada por la CCSS vía correo electrónico u oficio.			
6.1.7	En el caso de que el profesional sustituto propuesto no sea aceptado por la CCSS, el Contratista contará con un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del comunicado de denegación, para presentar un nuevo profesional candidato.			
6.1.8	La CCSS contará con un plazo de máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del comunicado de la propuesta de un nuevo candidato, para responder la aceptación o denegación de este. El contratista contará con tres (3) días hábiles para presentar un nuevo candidato en caso de ser rechazado el primero; de no cumplir el segundo candidato, se iniciará el cobro de cláusula penal por atraso en la sustitución.			
6.1.9	Queda bajo responsabilidad del Contratista asumir en todos sus aspectos, la inducción del profesional sustituto aceptado, con la finalidad de propiciar el conocimiento necesario para el eficiente desempeño del perfil profesional que será asumido. Sin ser esto justificante para eventuales atrasos en la entrega de los productos.			
6.1.10	La CCSS se reserva el derecho de solicitar al Contratista la sustitución inmediata del personal titular o suplente ofrecido, cuando lo considere pertinente.			
7.	<b>Perfil de la empresa requerida.</b>			
7.1	Se aceptarán ofertas en consorcio de acuerdo con los términos dispuestos en el artículo 72, siguientes y concordantes del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.			
7.2	Ítem 2: Adquisición de licencias de usuario por demanda para la herramienta de software: CA Service Management:			



7.2.1	El Oferente debe presentar certificación que le haga constar como Member Partner de las herramientas de software CA Technologies, vigente.			
7.2.2	El Oferente debe contar con experiencia en al menos tres (3) proyectos donde haya realizado la venta, configuración, implementación, mantenimiento y soporte de herramientas de CA Service Management.  Dichos proyectos deben haber sido realizados en los últimos dos (2) años inmediatos anteriores a la fecha fijada para la apertura de las ofertas.			
7.2.3	Para demostrar la experiencia en proyectos, el oferente debe completar el formulario anexo 2, el cual es parte integral del cartel.  Nota: La CCSS se reserva el derecho de verificar la información consignada en los formularios.			
8.	<b>Plazo de entrega e inicio de los servicios y producto.</b>			
8.1	El plazo de entrega se encuentra distribuido de la siguiente manera:  a. Sub-item 1.1: Servicios profesionales por demanda, para el desarrollo de actividades de gestión del cambio organizacional en el Sistema de Gestión de Servicios TIC:  1) Los servicios profesionales por demanda, para el desarrollo de actividades de gestión del cambio organizacional en el Sistema de Gestión de Servicios TIC, deben iniciar en tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente a la aprobación formal del plan de trabajo.  2) La estimación de horas de los productos será definida a través de cada plan de trabajo que la CCSS apruebe para el producto de interés, para lo cual la CCSS y el Contratista deben realizar una sesión de trabajo, según se establece en el capítulo 2 del presente cartel: especificaciones técnicas.			



	<p>b. Sub-ítem 1.2: Servicios profesionales por demanda, para la inclusión o modificación de procesos ITIL® y/o servicios TIC en el Sistema de Gestión de Servicios TIC.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Los servicios profesionales por demanda, para la inclusión o modificación de procesos ITIL® y/o servicios TIC en el Sistema de Gestión de Servicios TIC, deben iniciar en tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente a la aprobación formal del plan de trabajo.</li><li>2) La estimación de horas de los productos será definida a través de cada plan de trabajo que la CCSS apruebe para el producto de interés, para lo cual la CCSS y el Contratista deben realizar una sesión de trabajo, según se establece en el capítulo 2 del presente cartel: especificaciones técnicas.</li></ol> <p>c. Servicios profesionales por demanda, para la configuración de procesos ITIL® y/o servicios TIC en la herramienta CA Service Management.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Los servicios profesionales, por demanda, para para la configuración de procesos ITIL® y/o servicios TIC en la herramienta CA Service Management, deben iniciar en tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente a la aprobación formal del plan de trabajo.</li><li>2) La estimación de horas de los productos será definida a través de cada plan de trabajo que la CCSS apruebe para el producto de interés, para lo cual la CCSS y el Contratista deben realizar una sesión de trabajo, según se establece en el capítulo 2 del presente cartel: especificaciones técnicas.</li></ol> <p>d. Servicios profesionales por demanda, para capacitación accesoria referente al desarrollo de actividades sobre procesos ITIL® y/o servicios TIC contenidos en el Sistema de Gestión de Servicios TIC.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Los servicios profesionales por demanda, para para capacitación accesoria referente al desarrollo de</li></ol>			
--	--	--	--	--



	<p>actividades sobre procesos ITIL® y/o servicios TIC contenidos en el Sistema de Gestión de Servicios TIC, deben iniciar en tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente a la aprobación formal del plan de trabajo.</p> <p>2) La estimación de horas de los productos será definida a través de cada plan de trabajo que la CCSS apruebe para el producto de interés, para lo cual la CCSS y el Contratista deben realizar una sesión de trabajo, según se establece en el capítulo 2 del presente cartel: especificaciones técnicas.</p> <p>e. Adquisición de licencias de usuario por demanda correspondientes a la herramienta de software: CA Service Management:</p> <p>Cinco (5) días hábiles, contados a partir del día hábil de solicitud formal por parte de la CCSS.</p>			
9.	<b>Forma de entrega.</b>			
9.1	<p>Para cada uno de los servicios profesionales por demanda contratados, la prestación de estos iniciará con reuniones que serán programadas en fechas y horas previamente coordinadas por la CCSS, para los cual la CCSS las agendará con al menos dos (2) días hábiles de antelación.</p> <p>Dichas reuniones deben ser atendidas por el Contratista en las fechas y horas que sean programadas por la CCSS.</p>			
9.2	<p>Cada producto que sea acordado en los servicios profesionales contratados debe ser entregado en formato digital firmado con certificados digitales en todas sus versiones, contando como tiempo máximo el establecido en cada plan de trabajo.</p>			
9.3	<p>Cada producto que sea acordado en los servicios profesionales contratados será recibido provisionalmente mediante acta que se levantará al momento de la entrega por parte del Contratista.</p> <p>Si se detectan aspectos por subsanar, la CCSS comunicará los mismos al Contratista, quien tendrá un plazo de diez (10) días hábiles</p>			



	<p>contados a partir de dicha comunicación para efectuar las correcciones requeridas.</p> <p>Si el producto corregido presenta nuevas inconsistencias u omiten subsanar una inconsistencia anterior, se levantará un acta de recepción provisional bajo protesta, e iniciará a correr el cobro de la cláusula penal correspondiente.</p> <p>Para los productos que son recibidos a satisfacción por parte de la CCSS, se confeccionará un acta de recepción definitiva y se continuará con el proceso de pago establecido.</p> <p>La CCSS contará con un máximo de treinta (30) días naturales para realizar el acta de recepción definitiva de cada producto entregado.</p>			
9.4	<p>Para cada servicio profesional concluido acorde a la tarea que sea designada, el Contratista debe desarrollar una sesión de presentación del producto final a la CCSS, conforme se programe dentro del respectivo plan de trabajo.</p>			
9.5	<p>Para cada uno de los servicios profesionales contratados, al aprobarse la realización de una tarea, el Contratista debe presentar un plan de trabajo, el cual debe estimar la cantidad de horas probables para su atención.</p> <p>La CCSS validará la propuesta del Contratista, el cual, en caso de ser aceptada, contará con los días establecidos en el plan de trabajo para generar el producto solicitado.</p>			
9.6	<p>Para las licencias de usuario correspondientes a la herramienta de software CA Service Management, el Contratista debe entregar el correspondiente escrito de confirmación de licenciamiento otorgado, así como cualquier otro elemento necesario para el acceso y utilización de las licencias de los productos, dentro del plazo de entrega establecido.</p>			
10.	<b>Lugar de Entrega.</b>			
10.1	<p>Todos los servicios profesionales y licencias que sean solicitados según demanda deben ser entregados en la DTIC<sup>4</sup>, ubicada en el piso 2 del Edificio Jenaro Valverde, Oficinas Centrales de la CAJA Costarricense de Seguro Social, entre avenidas 2 y 4, calles 5 y 7.</p>			

<sup>4</sup> Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.



	Lo anterior previa coordinación con el encargado general del contrato para la respectiva recepción.			
11.	<b>Forma de pago.</b>			
11.1	La CCSS cancelará los bienes y servicios que sean solicitados por demanda, 30 días naturales, posterior a la emisión del acta de recepción definitiva y la correcta presentación de la factura por parte del Contratista a la CCSS.			
11.2	Se realizarán pagos por mes vencido de acuerdo con las horas consumidas de los productos recibidos a satisfacción por la CCSS, así como las licencias recibidas a satisfacción por la CCSS.			
11.3	<p>Para los servicios profesionales solicitados, así como las licencias de usuario que sean solicitadas, se realizará el pago conforme su respectiva entrega a satisfacción de la CCSS.</p> <p>Las facturas deben contener, al menos, los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Número de contrato y su descripción.</li><li>Cantidad de licencias adquiridas.</li><li>Nombre del producto.</li><li>Precio unitario.</li><li>Precio total.</li></ol>			
12.	<b>Plazo de contratación y vigencia.</b>			
12.1	El plazo de contratación empezará a regir a los ocho (8) días hábiles, contados 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 doce (12) meses.			
13.	<b>Cláusulas penales por entrega tardía.</b>			
13.1	<p>Para los sub-ítems: 1.1, 1.2, 1.3:</p> <p>En caso de que el Contratista no entregue en el tiempo máximo establecido para el servicio o producto solicitado conforme su respectivo plan de trabajo o plazos de tiempo autorizado para ajustes, por cada día hábil de atraso se aplicará una penalización del 2% sobre el monto total establecido en el plan de trabajo, hasta un máximo del 25% del monto total acordado en dicho plan.</p>			



13.2	<p>Para los sub-Ítems: 1.1, 1.2, 1.3:</p> <p>En caso de que el Contratista no entregue a tiempo los informes de avance mensuales acordados, por cada día hábil de atraso se aplicará una penalización del 2% sobre el monto total establecido en su respectivo plan de trabajo, hasta un máximo del 25% del monto total acordado en dicho plan.</p>			
13.3	<p>Para los sub-Ítems: 1.1, 1.2, 1.3:</p> <p>En caso de que el Contratista no entregue a tiempo los informes finales acordados, por cada día hábil de atraso se aplicará una penalización del 2% sobre el monto total establecido en su respectivo plan de trabajo, hasta un máximo del 25% del monto total acordado en dicho plan.</p>			
13.4	<p>Para el sub-ítem 1.4:</p> <p>En caso de que el Contratista no inicie las actividades de capacitación accesoria en la fecha acordada, por cada día hábil de atraso se aplicará una penalización del 2% sobre el monto total establecido para la capacitación, hasta un máximo del 25% del monto total acordado de dicha capacitación.</p>			
13.5	<p>Para los sub-ítems: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4:</p> <p>Cuando el Contratista aporte por segunda vez un candidato para la sustitución de un profesional titular y este sea rechazado por la CCSS, por cada día de atraso en la entrega del profesional a satisfacción de la CCSS, se aplicará una penalización del 2% sobre el monto total establecido en su respectivo plan de trabajo, hasta un máximo del 25% del monto total adjudicado a dicho plan.</p>			
13.6	<p>Ítem 2:</p> <p>En caso de que el Contratista no entregue las licencias que se soliciten en el plazo de entrega establecido, por cada día hábil de atraso se aplicará una penalización del 2% sobre el monto total de las licencias solicitadas, hasta un máximo del 25% del monto total de las licencias.</p>			
13.7	<p>Las cláusulas penales por entrega tardía se rebajarán de las facturas pendientes de pago.</p> <p>En caso de que no existan facturas pendientes de pago, el Contratista debe cancelar el importe correspondiente en las cuentas de la CCSS,</p>			



	<p>como máximo tres (3) días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la CCSS.</p> <p>En caso contrario la CCSS iniciará los procedimientos administrativos para el cobro de lo adeudado por parte de la Contratista.</p>			
14.	<b>Multas por defectos en la ejecución.</b>			
14.1	<p>Sub-items: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4:</p> <p>En caso de que el Contratista presente planes de trabajo que no contengan el detalle mínimo de información que es solicitado, se aplicará una multa del 5% sobre el monto total establecido en su respectivo plan de trabajo.</p>			
14.2	<p>Sub-items: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4:</p> <p>En caso de que el Contratista presente informes mensuales y finales que no contengan el detalle de información mínimo que es solicitado, se aplicará una multa del 5% sobre el monto total establecido en su respectivo plan de trabajo.</p>			
14.3	<p>Sub-ítem 1.2.</p> <p>En caso de que el Contratista no aporte la documentación mínima solicitada por concepto de la elaboración o modificación de procesos ITIL®, se aplicará una multa del 5% sobre el monto total establecido en su respectivo plan de trabajo.</p> <p>Esta multa queda sin efecto cuando la CCSS y el Contratista acuerden la entrega de documentación específica.</p>			
14.4	<p>Sub-ítem 1.2.</p> <p>En caso de que el Contratista no aporte la documentación mínima solicitada por concepto de la inclusión o modificación de servicios TIC en el Sistema de Gestión de Servicios TIC, se aplicará una multa del 5% sobre el monto total establecido en su respectivo plan de trabajo.</p> <p>Esta multa queda sin efecto cuando la CCSS autorice la entrega de documentación específica.</p>			
14.5	<p>Sub-ítem 1.3:</p> <p>En caso de que el Contratista no realice la actualización de documentación relacionada al uso de la herramienta CA Service Management</p>			



	acorde a los procesos ITIL® y/o servicios TIC que hayan sido configurados, se aplicará una multa del 5% sobre el monto total establecido en su respectivo plan de trabajo.			
14.6	<p>Sub-ítem 1.4:</p> <p>En caso de que una capacitación accesoria solicitada obtenga una calificación inferior a nota de 80 del total ponderado en su proceso de evaluación, el Contratista deberá realizar nuevamente la capacitación accesoria sin costo alguno para la CCSS.</p>			
14.7	<p>Las multas 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 de la CCSS, como máximo tres (3) días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la CCSS.</p> <p>En caso contrario, la CCSS iniciará los procedimientos administrativos para el cobro de lo adeudado por parte de la Contratista.</p>			
15.	<b>Garantía de cumplimiento Art. 40 RCA.</b>			
15.1	<p>El Adjudicatario debe depositar el monto correspondiente al 5% del monto total estimado sobre la contratación, el cual se calculará multiplicando los precios unitarios por las cantidades estimadas.</p> <p>La vigencia debe ser de al menos 16 meses contados a partir de la solicitud de la CCSS. 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>			
16.	<b>Derechos de autor.</b>			
16.1	<p>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.</p>			



17.	<b>Cláusula de confidencialidad.</b>			
17.1	<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 empresa que resulte adjudicada y que entregará o desarrollará productos o servicios relacionados con Tecnologías de Información y Comunicación, se debe 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 CCSS o bien a sus alianzas estratégicas.</p> <p>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 CCSS.</p> <p>Queda prohibido a la contratista y consecuentemente a su personal, revelar a cualquier tercero sin el previo y expreso consentimiento de la CCSS, 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 CCSS, 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 CCSS, 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 CCSS, por lo que los contratistas no pueden disponer de estos para cualquier otro fin, sin previa autorización de la CCSS. 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 los servicios y productos objetos de la contratación.</p>			



18.	<b>Desglose del precio según Artículos 26 y 27 del RLCA.</b>			
18.1	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.			
18.2	<p>La oferta debe contar con un presupuesto detallado y completo del precio, en el cual se pueda identificar el valor unitario de cada uno de los ítems y/o sub-ítems solicitados en el presente pliego cartelario. Además, el Oferente debe indicar el siguiente detalle de precios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Sub-Ítem 1.1: Costo por hora correspondiente a servicios profesionales por demanda, para el desarrollo de actividades de gestión del cambio organizacional en el Sistema de Gestión de Servicios TIC.</li><li>b. Sub-Ítem 1.2: Costo por hora correspondiente a servicios profesionales por demanda, para la inclusión o modificación de procesos ITIL® y/o servicios TIC en el Sistema de Gestión de Servicios TIC, fundamentado en el marco de trabajo internacional ITIL®.</li><li>c. Sub-Ítem 1.3: Costo por hora correspondiente a servicios profesionales por demanda, para la configuración de procesos ITIL® y/o servicios TIC en la herramienta CA Service Management.</li><li>d. Sub-Ítem 1.4: Costo por hora correspondiente a servicios profesionales por demanda, para el desarrollo de actividades de transferencia, de conocimiento sobre buenas prácticas para gestión de servicios TIC, acorde a los marcos de trabajo ITIL® y Cobit®.</li><li>e. Ítem 2: Costo unitario por licencia de usuario, correspondiente a la herramienta de software: CA Service Management.</li></ul>			



## Capítulo 2: Especificaciones Técnicas

Nº Ítem	Unidad	Cantidad estimada	Descripción del bien o servicio
<b>1.</b>	<b>Hora</b>	<b>Según demanda</b>	<b>Servicios profesionales por demanda, para la sostenibilidad del Sistema de Gestión de Servicios TIC.</b>
1.1	Hora	200	Servicios profesionales por demanda, para el desarrollo de actividades de gestión del cambio organizacional en el Sistema de Gestión de Servicios TIC.
1.2	Hora	750	Servicios profesionales por demanda, para la inclusión o modificación de procesos ITIL® y/o servicios TIC en el Sistema de Gestión de Servicios TIC.
1.3	Hora	300	Servicios profesionales por demanda, para la configuración de procesos ITIL® y/o servicios TIC en la herramienta CA Service Management.
1.4	Hora	50	Servicios profesionales por demanda, para capacitación accesoria referente al desarrollo de actividades sobre procesos ITIL® y/o servicios TIC contenidos en el Sistema de Gestión de Servicios TIC.
<b>2</b>	<b>CU</b>	<b>10</b>	<b>Licencias de usuario por demanda para la herramienta de software: CA Service Management.</b>

Nº	Descripción del cartel	Si cumple	No cumple	Descripción del oferente
1.1	<b>Servicios profesionales por demanda, para el desarrollo de actividades de gestión del cambio organizacional en el Sistema de Gestión de Servicios TIC.</b>			
1.1.1	Objetivo del sub-ítem:  Desarrollar acciones de trabajo por demanda que la CCSS solicite en relación con actividades de gestión del cambio organizacional, en el ámbito de trabajo que abarca el Sistema de Gestión de Servicios TIC.			
1.1.2	Delimitación del objeto contractual:			
1.1.2.1	Este sub-ítem se ejecutará bajo la modalidad de entrega según demanda.			
1.1.2.2	La CCSS facilitará al Contratista la información necesaria para el desarrollo de las tareas que sean solicitadas.			
1.1.2.3	Toda la información, bien sea oficial o borrador que genere el profesional contratado, constituirá propiedad de la CCSS y será utilizada según considere necesario en sus procesos relacionados o no a este tema.			
1.1.2.4	La propiedad intelectual de cualquier producto generado por el profesional contratado constituirá propiedad de la CCSS.			
1.1.3	Acciones de trabajo a desarrollar:			



1.1.3.1	El Contratista debe desarrollar acciones de trabajo relacionadas con la gestión de cambio organizacional, aplicando los conocimientos académicos y la experiencia laboral solicitada.			
1.1.3.2	Los productos y actividades que se desarrollen en materia de gestión del cambio organizacional deben adecuarse a las actitudes y motivaciones del personal vinculado al Sistema de Gestión de Servicios TIC.			
1.1.3.3	La CCSS podrá solicitar al Contratista la aplicación de conceptos de gestión del cambio organizacional contenidos en la "Metodología de gestión del cambio adquirida por la CCSS para su aplicación en la gestión de puesta en marcha EDUS".  Dicha metodología será aportada al Contratista por la CCSS.			
1.1.3.4	El Contratista debe abordar durante el desarrollo de actividades de gestión del cambio organizacional, elementos de valor tales como:  a. Liderazgo y visión estratégica:  Promover que los funcionarios considerados como líderes en la DTIC conozcan el propósito, nivel avance y beneficios del Sistema de Gestión de Servicios TIC, con la finalidad de que asuman un compromiso de apoyo al cambio a través de un rol de colaboradores permanentes al proyecto, lo cual se refleje en la contribución al mismo según sus respectivas líneas de mando.  b. Transferencia de conocimiento: Promover que el personal de la DTIC en cada uno de los puestos de trabajo asignados, reciban conocimiento que les permita comprender los objetivos perseguidos y las tareas a desarrollar por el Sistema de Gestión de Servicios TIC.  c. Comunicación: Promover que todo el personal involucrado al Sistema de Gestión de Servicios TIC, se encuentre debidamente informado sobre la organización, operativa y avances del Sistema de Gestión de Servicios TIC, con el propósito de fortalecer su apoyo, comprensión y adopción al cambio perseguido.  d. Sostenibilidad del cambio: Promover el desarrollo acciones de trabajo con distintos equipos de trabajo relacionados al Sistema de Gestión de Servicios TIC, con el propósito de asegurar que a largo plazo se mantengan y mejoren actividades de gestión del cambio organizacional que fomenten la aceptación y apoyo al proyecto.			



1.1.3.5	<p>La gestión del Contratista dará inicio mediante la convocatoria a una sesión de trabajo inicial por parte de la CCSS.</p> <p>El objetivo de dicha sesión será:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Indicar al profesional contratado el alcance de la tarea requerida en materia de gestión del cambio organizacional.</li><li>b. Acordar la estrategia de trabajo a seguir para abordar la tarea asignada.</li></ul>			
1.1.3.6	<p>La sesión de trabajo inicial donde participe el Contratista no será considerada en el pago de horas de servicios profesionales.</p>			
1.1.3.7	<p>En la sesión de trabajo inicial, ambas partes (Contratista y la CCSS) establecerán el plazo de tiempo autorizado para que el profesional construya un plan de trabajo que organice el proceso de atención de la tarea designada.</p>			
1.1.3.8	<p>El Contratista debe generar un plan de trabajo donde planifique el proceso de gestión del cambio organizacional que será desarrollado. Dicho plan debe considerar, como mínimo, el abordaje los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Objetivo del plan.</li><li>b. Alcance del plan.</li><li>c. Metodología de trabajo que será aplicada para desarrollar la gestión del cambio organizacional.</li><li>d. Material didáctico por utilizar.</li><li>e. Cronograma de trabajo:<ul style="list-style-type: none"><li>1) Detalle de actividades de diagnóstico de la situación actual que serán desarrolladas.</li><li>2) Detalle de actividades de gestión del cambio organizacional que serán desarrolladas.</li><li>3) Fechas y horarios propuestos para el desarrollo de cada actividad.</li><li>4) Personal involucrado.</li></ul></li><li>f. Desglose de horas de servicios profesionales que involucra el desarrollo de cada una de las actividades definidas en el cronograma de trabajo.</li><li>g. Total de horas de servicios profesionales que involucra la ejecución y administración integral del plan de trabajo propuesto.</li></ul>			



1.1.3.9	<p>Cuando la CCSS informe al Contratista la aprobación formal del plan de trabajo, el profesional contratado contará con tres (3) días hábiles contados a partir del comunicado, para dar inicio con la ejecución en tiempo y forma, siempre y cuando no se presenten retrasos ocasionados por la CCSS.</p>			
1.1.3.10	<p>El Contratista debe generar minutas de sesiones de trabajo para las actividades que se ejecuten acorde al plan de trabajo.</p> <p>Esta documentación debe ser aportada a la CCSS en formato digital como anexo a los informes mensuales que sean entregados.</p>			
1.1.3.11	<p>El Contratista debe facilitar a los participantes el material didáctico que abarque cada actividad (en formato digital).</p>			
1.1.3.12	<p>El Contratista debe presentar a la CCSS en los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes que abarque la ejecución del plan de trabajo, informes de avance que detallen las acciones de trabajo mensuales realizadas.</p> <p>Dichos informes deben contener, al menos, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Avance porcentual en las actividades planificadas en el periodo.</li> <li>b. Detalle de las horas de servicios profesionales consumidas.</li> <li>c. Descripción de los hallazgos y situaciones clave sucedidas.</li> <li>d. Descripción de los posibles cambios realizados en la planificación.</li> <li>e. Recomendaciones.</li> </ul>			
1.1.3.13	<p>El Contratista debe presentar a la CCSS en un plazo máximo de cinco (5) días contados a partir de la finalización de la ejecución del plan de trabajo, informe final de la gestión de cambio organizacional realizada, mismo que detalle al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Total de las horas de servicios profesionales consumidas.</li> <li>b. Descripción de los hallazgos y situaciones clave sucedidas.</li> <li>c. Logros alcanzados.</li> <li>d. Recomendaciones.</li> </ul>			



1.1.3.14	El Contratista debe realizar las tareas designadas de manera presencial en las instalaciones físicas de la CCSS.  Queda sujeto a visto bueno por parte de la CCSS, posibles avales para que el Contratista realice actividades fuera de las instalaciones de la institución.			
1.1.3.15	Las sesiones de trabajo que sean requeridas durante la aplicación del plan de trabajo deben ser realizadas en las instalaciones que para los efectos habilite la CCSS.			
1.1.3.16	El Contratista debe contar con su propia computadora, equipo audio visual u otros elementos de trabajo necesarios para desempeñar las labores contratadas.			
1.2	<b>Servicios profesionales por demanda, para la inclusión o modificación de procesos ITIL® y/o servicios TIC en el Sistema de Gestión de Servicios TIC.</b>			
1.2.1	Objetivo del sub-ítem:  Apoyar el Sistema de Gestión de Servicios TIC mediante la aplicación de servicios profesionales por demanda, para la creación o modificación de procesos ITIL® y/o servicios TIC, fundamentado en el marco de trabajo ITIL®.			
1.2.2	Delimitación del objeto contractual:			
1.2.2.1	Este sub-ítem se ejecutará bajo la modalidad de entrega según demanda.			
1.2.2.2	La CCSS facilitará al Contratista la información necesaria para el desarrollo de las tareas que sean solicitadas.			
1.2.2.3	Toda la información, bien sea oficial o borrador que genere el profesional contratado, constituirá propiedad de la CCSS y será utilizada según considere necesario en sus procesos relacionados o no a este tema.			
1.2.2.4	La propiedad intelectual de cualquier producto generado por el profesional contratado constituirá propiedad de la CCSS.			
1.2.3	Acciones de trabajo a desarrollar:			
1.2.3.1	El Contratista debe brindar servicios profesionales de:  a. Asesoría sobre la gestión de procesos ITIL® y/o servicios TIC:  El Contratista debe aportar orientación, recomendaciones y propuestas sobre la gestión de procesos ITIL® y/o servicios TIC, fundamentado en su experiencia laboral y conocimientos profesionales obtenidos acorde a la preparación académica solicitada.			



	<p>b. Construcción y/o modificación de procesos ITIL® y/o servicios TIC:</p> <p>El Contratista debe desarrollar todas las acciones de trabajo que involucre la construcción y/o modificación de la documentación que abarque los procesos ITIL® y/o servicios TIC solicitados, acorde a las indicaciones que para los efectos comunique la CCSS.</p> <p>c. Implementación y seguimiento a procesos ITIL® y/o servicios TIC:</p> <p>El Contratista debe coordinar con las partes que corresponda, las acciones de trabajo requeridas para implementar y poner en operación en la herramienta CA Service Management, los procesos ITIL® y/o servicios TIC construidos o modificados. Asimismo, debe asumir acciones de seguimiento al proceso o servicio implementado para validar su calidad de operación.</p>			
1.2.3.2	<p>La gestión del Contratista dará inicio mediante la convocatoria a una sesión de trabajo inicial por parte de la CCSS.</p> <p>El objetivo de dicha sesión será:</p> <p>a. Indicar al profesional contratado el alcance de la tarea requerida.</p> <p>b. Acordar la estrategia de trabajo a seguir para abordar la tarea asignada.</p>			
1.2.3.3	<p>La sesión de trabajo inicial donde participe Contratista no será considerada en el pago de horas de servicios profesionales.</p>			
1.2.3.4	<p>En la sesión de trabajo inicial, ambas partes (Contratista y la CCSS) establecerán el plazo de tiempo autorizado para que el profesional construya un plan de trabajo que organice el proceso de atención de la tarea designada.</p>			
1.2.3.5	<p>El Contratista debe generar un plan de trabajo para atender la tarea asignada. Dicho plan debe considerar, como mínimo, el abordaje los siguientes elementos:</p> <p>a. Objetivo del plan.</p> <p>b. Alcance del plan.</p> <p>c. Estrategia de desarrollo para atender la tarea.</p> <p>d. Cronograma de trabajo:</p> <p>1) Detalle de actividades que serán ejecutadas.</p>			



	<p>2) Fechas y horarios propuestos para el desarrollo de cada actividad.</p> <p>3) Personal involucrado.</p> <p>e. Descripción de entregables a generar.</p> <p>h. Desglose de horas de servicios profesionales que involucra el desarrollo de cada una de las actividades definidas en el cronograma de trabajo.</p> <p>i. Total de horas de servicios profesionales que involucra la ejecución y administración integral del plan de trabajo propuesto.</p>			
1.2.3.6	<p>Cuando la CCSS informe al Contratista la aprobación formal del plan de trabajo, el Contratista contará con tres (3) días hábiles contados a partir del comunicado, para dar inicio con la ejecución en tiempo y forma, siempre y cuando no se presenten retrasos ocasionados por la CCSS.</p>			
1.2.3.7	<p>Cuando la tarea asignada corresponda a la asesoría sobre la gestión de procesos ITIL® y/o servicios TIC, el Contratista debe aportar al personal de la CCSS involucrado, el material didáctico que considere pertinente (en formato digital).</p>			
1.2.3.8	<p>Cuando la tarea asignada corresponda a la elaboración o modificación de procesos ITIL®, el Contratista debe considerar el desarrollo de al menos la siguiente documentación:</p> <p>a. Diagrama del proceso ITIL® solicitado.</p> <p>b. Construcción o modificación del marco normativo que regulará el proceso ITIL® solicitado.</p> <p>c. Construcción o modificación del proceso ITIL® solicitado.</p> <p>d. Ficha técnica del proceso ITIL® solicitado.</p> <p>e. Evaluación del proceso ITIL® solicitado mediante la construcción de listas de chequeo para revisión de calidad y establecimiento de planes de atención.</p> <p>La CCSS aportará las plantillas requeridas para el desarrollo de dicha documentación.</p>			
1.2.3.9	<p>Cuando la tarea asignada corresponda a la inclusión o modificación de servicios TIC en el Sistema de Gestión de Servicios TIC, el Contratista debe realizar la inclusión o modificación de información en al menos los siguientes documentos:</p>			



	<p>a. Catálogo de servicios TIC.</p> <p>b. Acuerdos de servicio (SLA,OLA, UC).</p> <p>c. Formularios de solicitud del servicio.</p> <p>d. Protocolos para atención de peticiones o incidencias sobre el servicio.</p> <p>f. Evaluación del proceso ITIL® solicitado mediante la construcción de listas de chequeo para revisión de calidad y establecimiento de planes de atención.</p> <p>La CCSS aportará las plantillas requeridas para el desarrollo de dicha documentación.</p>			
1.2.3.10	El Contratista debe coordinar la configuración, pruebas, cambios en la herramienta CA Service Management, sobre los procesos ITIL® y/o servicios TIC que involucró la tarea asignada por la CCSS.			
1.2.3.11	El Contratista debe coordinar la puesta en marcha de los procesos ITIL® y/o servicios TIC que han sido incluidos o modificados en el Sistema de Gestión de Servicios TIC.			
1.2.3.12	Cuando la CCSS lo considere necesario, el Contratista debe colaborar en el desarrollo de temas externos al plan de trabajo acordado. Las horas de servicios profesionales aportadas deberán ser reportadas por el profesional en el informe mensual de trabajo acordado.			
1.2.3.13	<p>El Contratista debe generar minutas de sesiones de trabajo para las actividades que se ejecuten acorde al plan de trabajo.</p> <p>Esta documentación debe ser aportada a la CCSS en formato digital como anexo a los informes mensuales que sean entregados.</p>			
1.2.3.14	<p>El Contratista debe presentar a la CCSS en los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes que abarque la ejecución del plan de trabajo, informes de avance que detallen las acciones de trabajo mensuales realizadas.</p> <p>Dichos informes deben contener, al menos, la siguiente información:</p> <p>a. Avance porcentual en las actividades planificadas en el periodo.</p> <p>b. Detalle de las horas de servicios profesionales consumidas.</p> <p>c. Descripción de los hallazgos y situaciones clave sucedidas.</p>			



	<p>d. Descripción de los posibles cambios realizados en la planificación.</p> <p>e. Recomendaciones.</p>			
1.2.3.15	<p>El Contratista debe presentar a la CCSS en un plazo máximo de cinco (5) días contados a partir de la finalización de la ejecución del plan de trabajo, informe final de la gestión de cambio organizacional realizada, mismo que detalle al menos:</p> <p>a. Total de las horas de servicios profesionales consumidas.</p> <p>b. Descripción de los hallazgos y situaciones clave sucedidas.</p> <p>c. Logros alcanzados.</p> <p>d. Recomendaciones.</p>			
1.2.3.16	<p>El Contratista debe realizar las tareas designadas de manera presencial en las instalaciones físicas de la CCSS, que para los efectos indique la CCSS.</p> <p>Queda sujeto a visto bueno por parte de la CCSS, posibles avales para que el profesional realice actividades fuera de las instalaciones de la institución.</p>			
1.2.3.17	<p>El Contratista debe contar con su propia computadora, equipo audio visual u otros elementos de trabajo necesarios para desempeñar las labores contratadas.</p>			
1.3	<p><b>Servicios profesionales por demanda, para la configuración de procesos ITIL® y/o servicios TIC en la herramienta CA Service Management.</b></p>			
1.3.1	<p>Objetivo del sub-ítem:</p> <p>Realizar acciones de configuración, pruebas y puesta en operación en la herramienta CA Service Management, de procesos ITIL® y/o servicios TIC creados o modificados, así como el correspondiente proceso de transferencia de conocimiento que se requiera.</p>			
1.3.2	<p>Delimitación del objeto contractual:</p>			
1.3.2.1	<p>Este sub-ítem se ejecutará bajo la modalidad de entrega según demanda.</p>			
1.3.2.2	<p>La CCSS facilitará al Contratista la información necesaria para el desarrollo de las tareas que sean solicitadas.</p>			
1.3.2.3	<p>Toda la información, bien sea oficial o borrador que genere el profesional contratado, constituirá propiedad de la CCSS</p>			



	y será utilizada según considere necesario en sus procesos relacionados o no a este tema.			
1.3.2.4	La propiedad intelectual de cualquier producto generado por el profesional contratado constituirá propiedad de la CCSS.			
1.3.3	Acciones de trabajo a desarrollar:			
1.3.3.1	El Contratista debe configurar, modificar, probar y poner en operación en la herramienta CA Service Management, los procesos ITIL® y/o servicios TIC cuando sean creados o modificados.			
1.3.3.2	<p>La gestión del Contratista dará inicio mediante la convocatoria a una sesión de trabajo inicial por parte de la CCSS.</p> <p>El objetivo de dicha sesión será:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informar al Contratista sobre el proceso de trabajo requerido en la herramienta CA Service Management.</li> <li>b. Aportar información para el levantamiento de requerimientos sobre el proceso requerido en la herramienta CA Service Management.</li> <li>c. Aportar al Contratista la documentación que se considere pertinente.</li> </ul>			
1.3.3.3	La sesión de trabajo inicial donde participe el Contratista no será considerada en el pago de horas de servicios profesionales.			
1.3.3.4	En la sesión de trabajo inicial, ambas partes (Contratista y la CCSS) establecerán el plazo de tiempo autorizado para que el Contratista construya un plan de trabajo que organice el proceso de atención de la tarea designada.			
1.3.3.5	<p>El Contratista debe generar un cronograma de trabajo que contenga al menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Detalle de actividades que serán ejecutadas.</li> <li>b. Fechas y horarios propuestos para el desarrollo de cada actividad.</li> <li>c. Personal involucrado.</li> <li>d. Desglose de horas de servicios profesionales que involucra el desarrollo de cada una de las actividades definidas en el cronograma de trabajo.</li> <li>e. Total de horas de servicios profesionales que involucra la ejecución y administración integral del plan de trabajo propuesto.</li> </ul>			



1.3.3.6	Cuando la CCSS informe al Contratista la aprobación formal del plan de trabajo, el profesional contratado contará con tres (3) días hábiles contados a partir del comunicado, para dar inicio con la ejecución en tiempo y forma, siempre y cuando no se presenten retrasos ocasionados por la CCSS.			
1.3.3.7	Acorde a los procesos ITIL® y/o servicios TIC que hayan sido configurados, el Contratista debe planificar y realizar las actualizaciones de la documentación de uso de la herramienta que se considere necesario.			
1.3.3.8	Acorde a los procesos ITIL® y/o servicios TIC que hayan sido configurados en la herramienta CA Service Management, el Contratista debe coordinar con la CCSS lo pertinente para revisión y aprobación por parte de los documentos actualizados.			
1.3.3.9	El Contratista debe desarrollar acciones de entrenamiento al personal de la CCSS que interactúe con los procesos ITIL® y/o servicios TIC modificados en la herramienta CA Service Management, con el propósito de que se transmita el conocimiento necesario para su comprensión y uso.			
1.3.3.10	El Contratista debe generar minutas de sesiones de trabajo para las actividades que se ejecuten acorde al plan de trabajo.  Esta documentación debe ser aportada a la CCSS en formato digital como anexo a los informes mensuales que sean entregados.			
1.3.3.11	El Contratista debe presentar a la CCSS en los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes que abarque la ejecución del plan de trabajo, informes de avance que detallen las acciones de trabajo mensuales realizadas.  Dichos informes deben contener, al menos, la siguiente información:  a. Avance porcentual en las actividades planificadas en el periodo.  b. Detalle de las horas de servicios profesionales consumidas.  c. Descripción de los hallazgos y situaciones clave sucedidas.  d. Descripción de los posibles cambios realizados en la planificación.  e. Recomendaciones.			



1.3.3.12	<p>El Contratista debe presentar a la CCSS en un plazo máximo de cinco (5) días contados a partir de la finalización de la ejecución del plan de trabajo, informe final de la gestión de cambio organizacional realizada, mismo que detalle al menos:</p> <p>a. Total de las horas de servicios profesionales consumidas.</p> <p>b. Descripción de los hallazgos y situaciones clave sucedidas.</p> <p>c. Logros alcanzados.</p> <p>d. Recomendaciones.</p>			
1.3.3.13	<p>El Contratista debe realizar las tareas designadas de manera presencial en las instalaciones físicas de la CCSS, que para los efectos indique la CCSS.</p> <p>Queda sujeto a visto bueno por parte de la CCSS, posibles avales para que el profesional realice actividades fuera de las instalaciones de la institución.</p>			
1.3.3.14	<p>El Contratista debe contar con su propia computadora, equipo audio visual u otros elementos de trabajo necesarios para desempeñar las labores contratadas.</p>			
1.4	<p><b>Servicios profesionales por demanda, para capacitación accesoria referente al desarrollo de actividades sobre procesos ITIL® y/o servicios TIC contenidos en el Sistema de Gestión de Servicios TIC.</b></p>			
1.4.1	<p>Delimitación del objeto contractual:</p>			
1.4.1.1	<p>Este ítem se ejecutará bajo la modalidad de entrega según demanda.</p>			
1.4.1.2	<p>La CCSS facilitará al Contratista la información necesaria para el desarrollo de las tareas que sean solicitadas.</p>			
1.4.1.3	<p>Toda la información, bien sea oficial o borrador que genere el Contratista, constituirá propiedad de la CCSS y será utilizada según considere necesario en sus procesos relacionados o no a este tema.</p>			
1.4.1.4	<p>La propiedad intelectual de cualquier producto generado por el Contratista constituirá propiedad de la CCSS.</p>			
1.4.2	<p>Objetivo:</p> <p>Realizar actividades de capacitación accesoria al personal que la CCSS considere pertinente, con el propósito de que se comprendan, apliquen y promuevan conceptos ITIL® y/o Cobit® dentro del Sistema de Gestión de Servicios TIC.</p>			



1.4.3	Acciones de trabajo a desarrollar:			
1.4.3.1	<p>La gestión del Contratista dará inicio mediante la convocatoria a una sesión de trabajo inicial por parte de la CCSS.</p> <p>El objetivo de dicha sesión será:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Informar al Contratista sobre la necesidad de capacitación accesoria existente.</li><li>b. Indicar al Contratista la población que se desea cubrir en la actividad de capacitación accesoria (cantidad, perfiles de trabajo, otros datos).</li><li>c. Determinar el marco de trabajo en el que será fundamentada la capacitación accesoria (ITIL® y/o Cobit®).</li><li>d. Acordar la estrategia de trabajo para desarrollar la transferencia de conocimiento requerida.</li></ul>			
1.4.3.2	La sesión de trabajo inicial donde participe el Contratista no será considerada en el pago de horas de servicios profesionales.			
1.4.3.3	En la sesión de trabajo inicial, ambas partes (Contratista y la CCSS) establecerán el plazo de tiempo autorizado para que el Contratista construya un plan de trabajo que organice el proceso de atención de la tarea designada.			
1.4.3.4	<p>El Contratista debe generar un plan de trabajo donde planifique la transferencia de conocimiento solicitado. Dicho plan debe considerar, como mínimo, el abordaje los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Objetivo del plan.</li><li>b. Alcance del plan.</li><li>c. Metodología de trabajo que será aplicada para desarrollar la capacitación accesoria.</li><li>d. Temario de la capacitación accesoria.</li><li>e. Material didáctico por utilizar.</li><li>f. Cronograma de trabajo:<ul style="list-style-type: none"><li>1) Detalle de actividades de capacitación accesoria que serán desarrolladas.</li><li>2) Fechas para el desarrollo de cada actividad</li><li>3) Personal involucrado.</li></ul></li></ul>			



	<p>g. Desglose de horas de servicios profesionales que involucra el desarrollo de cada una de las actividades definidas en el cronograma de trabajo.</p> <p>h. Total de horas de servicios profesionales que involucra la ejecución y administración integral del plan de trabajo propuesto.</p>			
1.4.3.5	<p>Cuando la CCSS informe al Contratista la aprobación formal del plan de trabajo, el profesional contratado contará con tres (3) días hábiles contados a partir del comunicado, para dar inicio con la ejecución en tiempo y forma, siempre y cuando no se presenten retrasos ocasionados por la CCSS.</p>			
1.4.3.6	<p>El Contratista debe facilitar a los participantes el material didáctico que abarque cada actividad (en formato digital).</p>			
1.4.3.7	<p>El Contratista debe hacer entrega de certificados de participación de la capacitación accesoria impartida.</p>			
1.4.3.8	<p>El Contratista debe generar minutas de sesiones de trabajo para las actividades que se ejecuten acorde al plan de trabajo.</p> <p>Esta documentación debe ser aportada a la CCSS en los informes mensuales que sean entregados.</p>			
1.4.3.9	<p>Cuando el Contratista concluya la capacitación accesoria solicitada, debe entregar a la CCSS en un plazo máximo de cinco (5) días contados a partir de la finalización de la ejecución del cronograma de trabajo, informe final de la capacitación accesoria realizada, mismo que detalle al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Detalle de las horas de servicios profesionales consumidas.</li> <li>b. Descripción de los hallazgos y situaciones clave sucedidas.</li> <li>c. Logros alcanzados.</li> <li>d. Recomendaciones.</li> </ul>			
1.4.3.10	<p>El Contratista debe realizar las tareas designadas de manera presencial en las instalaciones físicas de la CCSS, que para los efectos indique la CCSS.</p> <p>Queda sujeto a visto bueno por parte de la CCSS, posibles avales para que el Contratista realice actividades fuera de las instalaciones de la institución.</p>			
1.4.3.11	<p>El Contratista debe contar con su propia computadora, equipo audio visual u otros elementos de trabajo necesarios para desempeñar las labores contratadas.</p>			



1.4.3.12	Evaluación del instructor.			
1.4.3.12.1	La CCSS se reserva el derecho de efectuar inspecciones visuales sobre las actividades de capacitación accesoria, con el propósito de corroborar la calidad del evento.			
1.4.3.12.2	<p>Al final de cada proceso de capacitación accesoria, el personal participante debe realizar una evaluación de la actividad, aplicando el anexo 3 del presente cartel (hoja de la evaluación final de la capacitación accesoria).</p> <p>Si la calificación promedio es menor a 85, el Contratista debe repetir la transferencia de conocimiento desde el inicio, tomando en cuenta las sugerencias de los participantes. Para tales efectos contará con dos días hábiles para coordinar con la CCSS el nuevo desarrollo de la capacitación accesoria, misma que no incurrirá en costos adicionales para la CCSS.</p> <p>El Contratista debe remitir las evaluaciones hechas la CCSS cuando se finalice la capacitación accesoria.</p>			
1.4.3.12.3	El Contratista debe realizar la tabulación y de la evaluación de la capacitación accesoria y remitirla a la CCSS.			
1.5	<b>Licencias de usuario por demanda para la herramienta de software: CA Service Management.</b>			
1.5.1	Delimitación del objeto contractual:			
1.5.2	Este ítem se realiza bajo la modalidad de adquisición y habilitación de licencias de usuario de la herramienta CA Service Management según demanda, para el Sistema de Gestión de Servicios TIC.			
1.5.3	Las licencias adquiridas constituirán propiedad de la CCSS.			
1.5.4	El Contratista debe cumplir con la modalidad de licenciamiento que actualmente utiliza la CCSS para la herramienta CA Service Management, a saber, la modalidad: usuario concurrente.			
1.5.5	La CCSS actualmente es propietaria de la solución: CA Service Management y cuenta con un total de 36 licencias de usuario concurrentes en operación.			
1.5.6	<p>Objetivo del sub-ítem:</p> <p>Realizar la adquisición de licencias de software correspondientes a la herramienta CA Service Management para analistas.</p>			
1.5.7	Acciones de trabajo a desarrollar:			



1.5.7.1	La CCSS facilitará al Contratista los recursos tecnológicos necesarios para la instalación y puesta en operación de las licencias que sean solicitadas.			
1.5.7.2	La solicitud de licencias por demanda estará a cargo la CCSS, quien solicitará al Contratista los productos requeridos mediante oficio con el siguiente detalle de información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de la solicitud.</li> <li>• Número de contrato y su descripción.</li> <li>• Cantidad de licencias requeridas.</li> </ul>			
1.5.7.3	En caso de ser requerido, el Contratista debe realizar acciones de soporte técnico sobre la instalación y puesta en operación de las licencias solicitadas por la CCSS, hasta lograr la operación de estas con absoluta normalidad.			
1.5.7.4	En caso de realizarse sesiones de trabajo sobre este tema, el Contratista debe generar minutas que permitan evidenciar lista de participantes y acuerdos tomados.  Esta documentación debe ser aportada a la CCSS en formato digital.			

### Capítulo 3: Método de evaluación de ofertas

Servicios para realizar una adecuada gestión del cambio, acompañamiento y aplicación de mejoras en el Modelo de Gestión de Servicios TIC en operación 24/7.

Nº	Descripción del cartel	Si cumple	No cumple	Descripción del oferente
1.	<b>Método de evaluación de la oferta</b>			
1.1	<b>Precio</b>  Para efectos de evaluación el precio se calculará de la siguiente manera:  a. Ítem 1: estimación total del ítem 1 (precio unitario multiplicado por la cantidad de horas totales estimadas), esto para cada uno de los sub-ítem que componen el ítem 1.  b. Ítem 2: estimación total del ítem 2 (precio unitario multiplicado por la cantidad de licencias estimadas).  El monto total de cada oferta se calculará con la sumatoria de los estimados totales de cada uno de los ítems anteriores.			



	<p><b>Puntos otorgados = (precio menor/precio oferta) * 100</b></p> <p>Dónde:</p> <p>a. Precio menor = Corresponde al menor precio de todas las ofertas.</p> <p>b. Precio Oferta = Corresponde al precio de la oferta que se está evaluando.</p>			
2.	<b>Aspectos generales de la evaluación.</b>			
2.1	<b>Base de calificación:</b> la calificación se realiza con base a cien, lo cual implica que la máxima cantidad que puede obtener una oferta es de cien puntos.			
2.2	<b>Criterios de redondeo:</b> para los cálculos de puntaje que impliquen el manejo de decimales se utilizará el trunca en dos decimales.			
2.3	<b>Selección del adjudicatario:</b> la elección del adjudicatario recaerá en la oferta que obtenga el mayor puntaje.			
2.4	<b>Criterios de desempate:</b> En caso de empate entre dos o más ofertas, se utilizará como criterio de selección 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.			

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
Área de Soporte Técnico



Master Jorge Sibaja Alpizar, Jefe



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
 Gerencia Infraestructura y Tecnologías  
 Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones  
 Teléfonos 2539-0493

Anexo 1:  
 Formulario para presentación de información: equipo de trabajo propuesto por el Oferente

Ítem /Subitem	Nombre del profesional/técnico	Perfil <i>propuesto</i>	Preparación académica	Experiencia profesional							
				Nombre de la empresa	Periodo		Rol desempeñado	Contacto empresa	Teléfono	Correo electrónico	
					Desde	Hasta					



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
Gerencia Infraestructura y Tecnologías  
Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones  
Teléfonos 2539-0493

Anexo 2:  
Formulario para presentación de información: experiencia de la empresa

Ítem /Subítem	Nombre de la empresa	Descripción del servicio suministrado	Periodo de la contratación referida		Contacto de la empresa	Teléfono	Correo
			Desde (dd/mm/aaaa)	Hasta (dd/mm/aaaa)			



Anexo 3:  
Instrumento para evaluar transferencias de conocimiento

HOJA DE EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN ACCESORIA	
<b>Introducción:</b> El presente formulario busca evaluar aspectos básicos del proceso de capacitación accesoria que hoy concluye, con el fin de conocer en qué medida se cumplieron los objetivos planteados. El formulario es anónimo, por lo que le rogamos absoluta objetividad y sinceridad en sus respuestas	
<b>Indicaciones:</b> Se solicita asignar una calificación de 1 a 10, donde 10 corresponde a Excelente y 1 corresponde a Pésimo, para cada uno de los criterios de evaluación que se plantean a continuación.	
Criterios de Evaluación	Calificación
1. ¿En general, cómo califica el grado de conocimiento o dominio de la materia que tiene el profesional que realizó la capacitación accesoria?	
2. ¿El profesional se comunica en forma clara y fácil de entender? ¿La capacidad del profesional para transmitir los conocimientos fue?	
3. ¿El profesional aclaró de forma ágil y completa todas las consultas planteadas por parte de los funcionarios participantes?	
4. ¿Los objetivos y el contenido de la transferencia de conocimiento se cubrieron en el tiempo establecido?	
5. ¿El profesional utiliza el material didáctico del curso, de forma provechosa para el mismo?	
6. ¿Las actividades prácticas y ejemplos utilizados fueron útiles para el entendimiento y explicación del/los tema(s)?	
7. ¿La profundidad y claridad con que fueron tratados los tópicos incluidos en esta transferencia de conocimiento fue adecuada?	
8. ¿El manejo o distribución del tiempo en las actividades teóricas y prácticas fue el adecuado?	
9. ¿El equipo tecnológico utilizado, se encuentra en buenas condiciones e instalado con las herramientas necesarias para el buen desarrollo de la transferencia de conocimiento?	
10. ¿En resumen, qué calificación le asigna a la transferencia de conocimiento que concluye el día de hoy?	
Calificación total (Favor sumar cada línea evaluada)	