

Operadora de Pensiones Complementarias y de Capitalización laboral de la Caja
Costarricense del Seguro Social
Teléfono 2522-3600

**INVITA A PARTICIPAR EN LA
CONTRATACIÓN DIRECTA**

TÉRMINOS DE REFERENCIA

**“ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN”**

Contenido

1.	ACLARACIONES	4
2.	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....	4
3.	REFERENCIA DEL COSTO ESTIMADO	4
4.	CONDICIONES GENERALES	4
5.	CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD	5
5.1	Requisitos del oferente.....	5
5.2	Requisitos del personal técnico del oferente	6
6.	CONDICIONES ESPECÍFICAS.....	7
6.1.	Sobre la adjudicación	7
6.2.	Vigencia de la oferta	7
6.3.	Precio	7
6.4.	Reajustes o revisiones de precios	7
6.5.	Plazo de entrega.....	8
6.6.	Forma de pago	8
6.7.	Supervisión de la ejecución del contrato.....	9
6.8.	Plazo de adjudicación.....	9
6.9.	Formalización de la contratación	9
6.10.	Vigencia del contrato.....	9
6.11.	Multas.....	9
6.12.	Garantía de cumplimiento	10
6.13.	Metodología de calificación.....	10
6.14.	Empate	11
7.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	11
8.	OBSERVACIONES FINALES	12
	ANEXO I-ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN	12
	CONSIDERACIONES GENERALES	12
	GARANTIA DEL SERVICIO	13
	DOCUMENTACIÓN	14
	ASPECTOS TÉCNICOS GENERALES DEL SERVICIO.....	17
	RENLÓN UNO: ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LA HERRAMIENTA DE MESA DE AYUDA	21
	RENLÓN DOS: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y AUTOGESTIÓN DE CONTRASEÑAS DE USUARIO.	43
	RENLÓN TRES: TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	45
	RENLÓN CUATRO: PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y AUTOGESTIÓN DE CONTRASEÑAS DE USUARIO.....	47
	ANEXO II-CLAUSULAS DE CONFIDENCIALIDAD.....	51
	ANEXO III-EVALUACION DURANTE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.....	53
	ANEXO IV-ASPECTOS DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)	59

1. ACLARACIONES

La Unidad de Proveduría de la OPC CCSS, tendrá a su cargo el presente proceso de contratación, donde pueden solicitar toda la información adicional que requieran al teléfono 6218-7888 o al correo proveduria@opccss.fi.cr con Alejandra Zúñiga Angulo.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Fortalecer el proceso de gestión de incidentes y problemas, adquiriendo bajo el modelo de servicio a demanda en la nube una solución tipo mesa de servicio, para la administración de servicios del área de tecnología de información de la OPC CCSS, de forma tal que permita mantener la escalabilidad, disponibilidad y seguridad de ésta, así como generar mayor eficiencia en el soporte a los servicios brindados por el área de Tecnologías de Información a la OPC CCSS. El proyecto incluye el suministro de mano de obra y servicios para la implementación mencionada.

3. REFERENCIA DEL COSTO ESTIMADO

El costo estimado por la administración para esta contratación es de ¢ 6 175 000.00 (seis millones ciento setenta y cinco mil colones). El monto indicado corresponde a las siguientes partidas presupuestarias: 1.03.07 Servicios de transferencia electrónica de Información por ¢5 845 000.00 y 5.99.03 Bienes Intangibles por ¢330 000.00.

4. CONDICIONES GENERALES

La realización de los servicios será en las instalaciones de la OPC CCSS, ubicadas en Oficentro Dent, en Barrio Dent, San Pedro de Montes de Oca, 200 metros oeste y 200 metros norte de la esquina noreste del Mall San Pedro.

El horario permitido para la prestación del servicio será de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a las 5:00 p.m. según sea la necesidad del negocio y el cronograma de trabajo que de previo se defina entre las partes.

Cada oferente como parte de la oferta debe incluir :

- Nombre de la persona física o jurídica del oferente
- Número de identificación del representante legal o apoderado y/o número de cédula jurídica
- Copia de la cédula de identidad escaneada del representante legal o apoderado y en caso de ser el oferente una sociedad mercantil, debe adjuntar adicionalmente copia escaneada de la personería jurídica la cual debe estar vigente al momento de la apertura de ofertas
- Dirección exacta de la ubicación de la empresa, número de teléfono y correo electrónico
- Datos del contacto directo, número de teléfono, nombre completo y correo electrónico
- Los archivos adjuntos a la oferta, en caso de estar comprimidos deben presentarse en formato .zip

5. CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD

5.1 Requisitos del oferente

El oferente debe ser representante o partner autorizado por parte del fabricante de la solución propuesta para atender la necesidad planteada en este cartel por al menos 5 años. Se debe aportar una carta emitida por el fabricante de la solución que permita evaluar el cumplimiento de esta condición. Para estos efectos la nota o carta emitida por el fabricante, debe indicar el alcance de la representación, que como mínimo deberá abarcar el suministro de la solución (software), los servicios autorizados a ser entregados por el oferente, la autorización para la ejecución de servicio técnico sobre las soluciones y/o servicios así como la capacitación por parte de fábrica a los técnicos del oferente que brinden el servicio requerido para lo cual se debe indicar el nombre de los funcionarios en la nota o carta. La nota o carta no podrá tener más de tres meses de emitida con respecto a la fecha de apertura de las ofertas.

El oferente como empresa, debe contar con al menos cinco (5) años de experiencia en el mercado nacional en la entrega de servicios superiores o iguales al requerido para lo cual deberá aportar una declaración jurada que así lo haga constar. Asimismo, el oferente deberá comprobar su experiencia en al menos cinco (5) instituciones públicas o privadas, cuyos contratos de servicio hayan estado vigentes por al menos dos años en cada una de las entidades referenciadas. Se tomarán en cuenta solo aquellos contratos cuya fecha de inicio o vigencia se encuentre dentro de los últimos cinco años con respecto al año 2020, para lo cual deberá incluir en la oferta una declaración jurada con la información de al menos cinco referencias de instituciones o empresas del mercado nacional en las cuales demuestre que tiene experiencia en el suministro de soluciones como la solicitada en el pliego de condiciones.

El listado de referencias solicitado debe indicar: el nombre de la empresa a la que se brindó el servicio, la descripción general del servicio entregado y sus alcances para corroborar que sea igual o superior al objeto de la contratación, el periodo en que se ejecutó o ejecuta el servicio (fecha de inicio y fecha de conclusión del contrato o vigencia del mismo), nombre del contacto con conocimiento técnico de la empresa que supervisó o supervisa el servicio y su grado de satisfacción con respecto al servicio, puesto en la empresa del contacto con conocimiento técnico, número telefónico y/o correo electrónico donde contactar al representante de la empresa. La Operadora se reserva el derecho de verificar las referencias aportadas a partir de los datos de contacto y en caso de detectarse información falsa, se consignará en el informe y se procederá a descartar la oferta.

Para aquellas referencias en las cuales, luego de ser contactada la empresa que ha recibido el servicio, se determine que el mismo no se recibió a satisfacción, la referencia no se tomará en cuenta para demostrar la experiencia solicitada en el cartel.

Los oferentes deberán contar con un servicio de atención de incidentes, para el reporte de averías y emergencias en un horario al menos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes para lo cual, deberá emitir una declaración jurada que sustente el requerimiento cartelario.

5.2 Requisitos del personal técnico del oferente

El oferente debe incluir en la oferta de servicio, para efectos del análisis de admisibilidad de la oferta y de la aplicación del sistema de evaluación, una tabla con la información de cada persona que integre el equipo de trabajo con los siguientes campos para efectos comparativos de las ofertas: número de documento de identificación, nombre completo del funcionario, cantidad de años de experiencia del funcionario e indicar el nombre de los títulos y certificaciones que posee el funcionario aplicables al servicio (de todos aquellos funcionarios que brindarán los servicios producto de esta contratación sea durante la implementación del servicio o durante la vigencia del contrato de servicio).

El oferente deberá incluir como parte integral de la oferta de servicio, el currículum actualizado y completo de cada uno de los funcionarios que integrarán el equipo de trabajo, con copia de todos los títulos y certificados que acrediten el grado académico de cada uno de ellos, así como el cumplimiento de la totalidad de aspectos definidos en el apartado **CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD, punto 5.2.**

Los funcionarios del oferente que se aceptarán para realizar las labores de capacitación, configuración e implementación serán los técnicos incluidos y admitidos en la oferta. Cualquier variación al equipo de trabajo propuesto después de aceptada la oferta y suscrito el contrato de servicio, se deberá realizar por escrito ante la Operadora y deberán presentarse los insumos correspondientes que demuestren el cumplimiento de la totalidad de aspectos definidos en el apartado previo a su incorporación al equipo de trabajo.

El oferente debe garantizar que cuenta con personal idóneo, con experiencia y capacitado por el fabricante de la solución para brindar los servicios que son objeto de esta contratación, para lo cual el perfil del recurso humano que el oferente proponga para la realización del servicio debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- Al menos (2) dos técnicos con al menos grado académico técnico en alguna de las siguientes especialidades: computación, informática, soporte técnico, programación o desarrollo de sistemas informáticos, electrónica, mecatrónica, redes o telemática. Cada técnico deberá contar con al menos tres años de experiencia en la entrega de servicios superiores o iguales al requerido.
- Para el personal técnico, copia del título de la carrera afín solicitada emitido por un colegio técnico profesional, Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) o por una institución educativa reconocida por el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (MEP), referente a las especialidades solicitadas.

- Se debe incluir como parte de la oferta una declaración jurada que indique que los funcionarios propuestos para atender el servicio solicitado cuentan con los años de experiencia solicitados, las certificaciones y formación idónea requerida para brindar el servicio. Para ello el oferente debe incluir en la declaración jurada los datos relacionados con: el nombre de la empresa a la que se brindó el servicio, la descripción general del servicio entregado y sus alcances para corroborar que sea igual o superior al objeto de la contratación en los que haya laborado el personal técnico propuesto, el periodo en que se ejecutó o ejecuta el servicio (fecha de inicio y fecha de conclusión del contrato o vigencia del mismo), nombre del contacto con conocimiento técnico de la empresa que supervisó o supervisa el servicio, puesto en la empresa del contacto con conocimiento técnico, número telefónico y/o correo electrónico donde contactar al representante de la empresa.

6. CONDICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Sobre la adjudicación

La administración se reserva la posibilidad de adjudicar total o parcialmente esta contratación.

6.2. Vigencia de la oferta

En la oferta se debe indicar el plazo de vigencia de esta, el cual no podrá ser menor a 45 (cuarenta y cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de apertura de las ofertas.

6.3. Precio

El oferente deberá presentar un desglose de su oferta y un presupuesto detallado de la misma en donde se muestren todos los recursos que el contratista involucra como parte del servicio.

El precio debe contemplar todos los impuestos vigentes a la fecha de esta contratación, el oferente debe tomar en cuenta que la OPCCCSS no se encuentra exenta de impuestos.

De acuerdo con el artículo 26 el oferente deberá detallar con el precio cotizado una estructura porcentual del precio ($\text{precio} = \%MO + \%I + \%GA + \%U$) y el presupuesto detallado.

Se deben cotizar de forma separada los precios relacionados con la suscripción de licenciamiento de cada servicio solicitado, el costo de configuración e implementación de cada servicio solicitado, el costo de la transferencia de conocimiento de cada servicio solicitado y la bolsa de horas requerida para ajustes y mantenimiento a los servicios requeridos en el cartel.

6.4. Reajustes o revisiones de precios

Según lo indicado en el artículo 18 de la LCA y 31 del RLCA las partes estarán obligadas a fundamentar su gestión y a aportar las pruebas en que sustenten su dicho, tomando en cuenta las regulaciones específicas de la materia, según la estructura de precios solicitada en el cartel y los índices de precios correspondientes al servicio brindado. El reajuste solicitado se hará mediante la siguiente fórmula matemática:

$$P_v = P_c \left[MO \left(\frac{iMO_{tm}}{iMO_{tc}} \right) + I \left(\frac{iI_{ti}}{iI_{tc}} \right) + GA \left(\frac{iGA_{tg}}{iGA_{tc}} \right) + U \right]$$

Dónde:

Pv= precio de variación

Pc= precio del contrato

MO=Porcentaje de mano de obra del precio cotizado

iMOtm= índice mano de obra del mes al cobro

iMOtc= índice base mano de obra (mes fecha de apertura de las ofertas)

I=Porcentaje del insumo del precio cotizado

ilti= índice de insumo del mes al cobro

iltc= índice de insumo base (mes de fecha de apertura de las ofertas)

GA= Porcentaje de gastos Administrativos del precio cotizado

iGAtg= índice gastos administrativos mes al cobro

iGAtc= índice gastos administrativos base (mes de fecha de apertura de las ofertas)

U= Porcentaje de la utilidad del precio cotizado

Los índices por utilizar serán los publicados por el BCCR en la página <http://www.bccr.fi.cr>:

- Mano de obra: Índice de salarios mínimos nominales (ISMN)
- Insumos: Índice de precios al productor de Servicios (IPP-S)
- Gastos administrativos: Índice de precios al consumidor (IPC)

6.5. Plazo de entrega

El oferente debe indicar en forma escrita como parte de la oferta, el plazo de entrega en días hábiles del servicio ofertado, para la instalación, configuración, capacitación y ejecución de la implementación operando conforme los alcances y condiciones definidas en el cartel, a entera satisfacción por parte del responsable técnico de la contratación.

La transferencia de conocimiento, pruebas de verificación y documentación de lo solicitado, deberá efectuarse en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles y la activación del derecho de uso de la solución en máximo cinco (5) días a partir de la entrega de la orden de inicio.

6.6. Forma de pago

La OPC CCSS cancelará contra factura, de conformidad con el servicio entregado y el visto bueno del responsable técnico del servicio durante el plazo adjudicado.

Se deberá gestionar el pago mediante el Sistema de Compras Públicas SICOP a nombre de la Operadora de Pensiones Complementarias y de Capitalización Laboral de la CCSS S.A., cédula jurídica 3-101-271020.

El pago se realizará de la siguiente manera: Un primer pago ante la habilitación del servicio anual (SaaS) y la bolsa de horas anual y otro pago se realizará posterior a la recepción del informe de labores de implementación respectivo, aprobado por el Área de Tecnologías de Información de la OPC CCSS. Las facturas se deberán remitir al correo electrónico facturas@opcccss.fi.cr.

6.7. Supervisión de la ejecución del contrato

El jefe del área de Tecnologías de Información Luis Fernando Vargas Díaz, será el responsable y administrador, por parte de la OPC CCSS del contrato, así como de verificar la correcta ejecución de este, por lo cual dará la aprobación de que el servicio en su totalidad sea ejecutado y recibido a entera satisfacción cada periodo, previo al pago correspondiente.

6.8. Plazo de adjudicación

La OPC CCSS contará con un plazo máximo para adjudicar de 6 días hábiles.

6.9. Formalización de la contratación

Una vez perfeccionada la relación pactada con el adjudicatario, se procederá con la confección de un contrato mediante SICOP, donde se solicitará la cancelación de las especies fiscales y garantías de cumplimiento correspondientes.

Una vez recibida la cancelación de especies y garantía de cumplimiento, se procederá con la aprobación del contrato y posteriormente se emitirá la orden de inicio para la ejecución contractual.

De darse la prórroga y durante la vigencia del contrato, el contratista deberá actualizar en caso de que haya vencido, la vigencia de la garantía de cumplimiento.

6.10. Vigencia del contrato

La vigencia del contrato es de un año prorrogable hasta por dos periodos adicionales para un máximo de 3 años, el presupuesto aprobado es anual, una vez verificada la disponibilidad presupuestaria por cada uno de los servicios solicitados, la administración decidirá si pueden adjudicar por un año adicional la totalidad de estos o podrá prorrogar servicios de forma parcial.

6.11. Multas

Si existe una defectuosa ejecución del objeto contratado, el adjudicatario deberá pagar a la Administración por concepto de multa por cada situación que se presente y en caso de ser reiterativos los incumplimientos de la misma naturaleza en un mismo año, la Administración estará facultada de tomar las medidas administrativas aplicables según lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa y su reglamento. Las multas se aplicarán de acuerdo con la siguiente lista:

Multa por retraso en la implementación:

Si existiera atraso en la fecha de entrega del proyecto debidamente concluido, el contratista deberá cubrir por concepto de cláusula penal, un monto de ¢25 000.00 (veinticinco mil colones) por cada día hábil de atraso.

Multas por atrasos durante la ejecución del servicio:

Si existiera incumplimiento en la atención del acuerdo de nivel de servicio suscrito (ver Anexo IV) o en la atención de fallas según los aspectos definidos en el segmento GARANTIA DEL SERVICIO, se rebajará de la facturación anual la suma equivalente al 1% (uno por ciento) del monto adjudicado.

Multas por atrasos durante la ejecución de actividades en bolsa de horas:

Por cada actividad que NO sea brindada bajo las condiciones pactadas en el servicio contratado (ya sea por no presentarse a realizar el mantenimiento preventivo o correctivo o ajustes solicitados según fecha y hora acordadas, atrasos en la entrega de los informes de mantenimiento preventivo o correctivo o en la entrega de eventuales ajustes, atrasos en la devolución de informes que se solicitó fueran ajustados o por presentarse a realizar el mantenimiento preventivo o correctivo o ajustes solicitados y no contar con el equipo o herramientas requeridas para la ejecución de los trabajos), se penalizará al proveedor con una multa del 0.5% aplicable sobre la facturación anual del servicio, por cada fallo identificado de los tipos indicados en este segmento de multa.

6.12. Garantía de cumplimiento

El adjudicatario, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha en que quede firme el acto de adjudicación, debe depositar una garantía de cumplimiento por el 5% (cinco por ciento) sobre el total del monto adjudicado; deberá rendirse electrónicamente a través del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), de conformidad con lo establecido en el Reglamento de uso del Sistema sobre la rendición de garantías.

6.13. Metodología de calificación

Para efectos de la calificación de las ofertas, se utilizarán los siguientes criterios:

Criterio	Aspecto Evaluado	Puntaje
Precio	a. Precio	70%
Experiencia de la Empresa	b. Años de experiencia adicionales a los solicitados en el cartel	8%
	c. Cantidad de servicios iguales o similares	10%
Experiencia del Personal	d. Cantidad de años de experiencia adicionales	12%

Cuadro 1

Precio. (Aspecto evaluado a. – Cuadro 1). A la oferta con el menor precio se le asignarán 70 puntos. A las demás ofertas se les aplicará la siguiente fórmula:

Oferta de menor costo x 70 **Oferta a valorar**

Experiencia de la empresa:

Aspecto evaluado b. (Cuadro 1). Se asignarán 2 puntos por cada año de experiencia adicional a los cinco (5) años de experiencia solicitados en el apartado **CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD** demostrables solicitados en la contratación para servicios similares, iguales o superiores en el mercado nacional hasta un máximo de 8 puntos.

Aspecto evaluado c. (Cuadro 1). Se asignarán 2.5 puntos por cada referencia adicional de prestación de servicios con iguales, similares o superiores características como lo solicitado en el presente cartel hasta un máximo de 10 puntos. Solo se aceptará una referencia por empresa. El listado de referencias adicionales debe contemplar los mismos atributos de información solicitados en el segmento **CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD**.

Experiencia del personal:

Aspecto evaluado d. (Cuadro 1). Se asignarán 3 puntos por cada año de experiencia adicional a los años de experiencia solicitados en el cartel en las **CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD**, sobre el personal propuesto hasta un máximo de 12 puntos (NO se tomará en consideración para efectos de este rubro, personal del oferente que NO sea parte del equipo de trabajo propuesto para atender el servicio requerido en el presente cartel). La cuantificación de la experiencia se realizará de la siguiente forma:

$$Experiencia\ del\ personal = \frac{\sum\ experiencia\ individual\ adicional}{Cantidad\ de\ personal\ propuesto}$$

6.14. Empate

En caso de empate entre dos o más ofertas se utilizarán los siguientes criterios para desempatar:

1. Si el oferente cuenta con certificación pyme del MEIC
2. Precio

7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Las especificaciones técnicas del objeto se detallan en el Anexo I.

8. OBSERVACIONES FINALES

En todo lo no previsto en estas especificaciones se aplicará la Ley de Contratación Administrativa, su Reglamento y el Reglamento Interno de Compras de la OPC CCSS publicada en La Gaceta alcance N° 134 del 20 de julio 2018.

ANEXO I-ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN

CONSIDERACIONES GENERALES

La implementación, configuración y pruebas de verificación del servicio se llevará a cabo en las instalaciones de la OPC CCSS en el centro de datos principal (cuando aplique).

La OPC CCSS se reserva el derecho de aceptar la ejecución de alguna de las tareas en un sitio externo a la OPC CCSS, siempre y cuando lo considere conveniente a sus intereses.

El adjudicatario deberá proveer todo lo referente a equipos y software utilizado por sus técnicos o colaboradores, requerido para el correcto diseño y configuración de la solución a implementar, por ejemplo: sistema operativo de las máquinas del equipo de trabajo, antivirus, aplicaciones generales, ofimática, herramientas de configuración y cualquier otro software complementario. Todos los costos asociados correrán por cuenta del oferente que resulte adjudicado.

El adjudicatario deberá mantener al personal que ejecutará las labores indicadas bajo la póliza de riesgos del trabajo. En caso de un accidente laboral en las instalaciones de la entidad, el adjudicatario corre con toda la responsabilidad sobre las lesiones ocurridas al trabajador y libera de toda responsabilidad a la OPCCSS.

El adjudicatario NO deberá conectar equipo alguno a la red de la OPC CCSS sin la autorización respectiva del Área de Tecnologías de Información para lo cual el oferente debe aceptar, cumplir y respetar los lineamientos al respecto de la OPC CCSS.

En caso de requerir acceso a Internet, el oferente que resulte adjudicado se compromete a cumplir las disposiciones administrativas y tecnológicas de la OPC CCSS para el uso de recursos tecnológicos de la OPC CCSS y manejo de claves de acceso en caso de que aplique.

El oferente que resulte adjudicado deberá aceptar las condiciones sobre políticas y reglamentos internos de la OPC CCSS que le apliquen durante la ejecución de sus labores, para lo cual deberá expresamente en la oferta dejar constancia sobre su aceptación mediante declaración jurada.

El oferente que resulte adjudicado deberá instruir al personal que realice las labores de implementación de la solución, de forma tal que utilice el tiempo y el servicio de Internet que eventualmente proporcione la Operadora solamente para los fines descritos en el cartel ya que no se permitirá el uso del tiempo y servicio de Internet para fines distintos.

El oferente que resulte adjudicado no deberá almacenar información de la OPC CCSS sin previa autorización. No se permitirá el uso de discos flexibles, cintas, unidades de almacenamiento interno o externo, “quemado” de discos compactos, ni cualquier otro dispositivo similar; ni envío de papelería con información crítica o altamente sensible.

La OPC CCSS se reserva el derecho de asignar teléfono interno y/o con salida externa, según sea la necesidad. Si el oferente que resultara adjudicado necesita realizar llamadas internacionales, las hará utilizando el esquema de llamadas por cobrar.

De ser necesario, la OPC CCSS se reserva el derecho de cobrar el costo de los servicios requeridos por el oferente que resulte adjudicado ya sea: acceso a Internet, correo electrónico, teléfono y otros sin que esto derive en la obligatoriedad de ser atendido por parte de la OPC CCSS.

Será responsabilidad del oferente proponer y coordinar las reuniones necesarias que le permitan llevar a cabo su trabajo congruente con los objetivos planteados y sin afectar la operación normal de la OPC CCSS.

La OPC CCSS se reserva el derecho de suspender el servicio en forma definitiva o cuando lo considere de conveniencia institucional.

En caso de cualquier daño a la propiedad (mueble e inmueble) de la entidad o de terceros generados por el contratista o personal a su cargo, ya sea por negligencia, imprudencia o impericia de los funcionarios, la reparación u otros costos colaterales correrán por cuenta del adjudicatario. En caso de que el adjudicatario no realice las reparaciones, la Administración se reserva el derecho de retener la factura pendiente de pago y deducir los costos de las reparaciones de los daños ocasionados y demostrados por el informe o reporte por parte de la Administración.

En caso de cualquier otro acontecimiento en el que se vea afectada la integridad de la propiedad, los trabajos y su entrega a conveniencia de los intereses de la OPC CCSS o al no tener los cuidados necesarios en la Operadora o bien por extravío de objetos o documentos que sean fiablemente demostrados y la OPCC CSS o terceros se puedan ver afectados de alguna manera, se notificará al adjudicatario formalmente la situación y se descontará el monto a resarcir de la facturación presentada por el adjudicatario.

GARANTIA DEL SERVICIO

El oferente deberá brindar, en caso de ser adjudicado, una garantía de fábrica durante la totalidad del tiempo que se brinde el servicio para todos y cada uno de los componentes, a partir de la recepción del servicio ofertado a entera satisfacción de la OPC CCSS.

El adjudicatario deberá brindar una garantía adicional de al menos dos (2) meses posteriores a la recepción definitiva inicial del servicio, en la cual se compromete a corregir cualquier inconveniente que surja por defectos de la ejecución de las labores de implementación del servicio conforme lo solicitado en la contratación y quedará a disposición de atender cualquier incidencia o falla relacionada con los productos o soluciones entregadas durante el periodo de vigencia de la garantía sin costo adicional para la OPC CCSS. Se exonera de dicha garantía al contratista en caso de determinarse una modificación que atente contra la integridad del servicio brindado y que la misma haya sido realizada por parte del personal de la OPC CCSS o por parte de un tercero.

Durante el período de garantía (la de fábrica y la adicional) ante el reporte de una falla por parte de la OPC CCSS, la solución de esta deberá darse en un plazo máximo de 9 horas hábiles; si la falla no se puede solucionar en este tiempo, la empresa debe presentar un informe vía correo electrónico, que indique cual es el problema y cuánto tiempo será necesario para solventar la situación, el mismo deberá ser aprobado por la OPC CCSS.

Las garantías solicitadas en los puntos anteriores, en caso de ser adjudicado, deberá venir **por escrito** y firmada digitalmente por el representante legal de la empresa o en su defecto, quien esté facultado para tal acto.

DOCUMENTACIÓN

La documentación generada y entregada durante la implementación del servicio, así como informes de las labores ejecutadas según demanda de la bolsa de horas y mantenimientos, será validada y aprobada por el personal del área de Tecnologías de Información de la OPC CCSS autorizado y asignado para tal fin.

El adjudicatario deberá entregar la documentación en sus últimas versiones aprobadas, los manuales técnicos, manuales de usuario final, guías rápidas y acuerdo de niveles de servicio de la solución implementada propios del fabricante (en caso de que aplique) en formato digital, preferiblemente medio USB o mediante una plataforma digital. Los manuales deben ser actualizados (entregados) por el adjudicatario cada vez que se realicen ajustes a la solución implementada, se habiliten nuevas funcionalidades o se actualice la versión de la solución utilizada.

Parte de los entregables del presente cartel corresponde a una serie de documentos necesarios que sirvan como referencia para la administración de la solución. Durante la implementación del(os) servicio(s), se requiere la entrega de los siguientes documentos en formato digital editable (formato Word):

- Documentación de la(s) reunión(es) de inicio de proyecto y su respectiva acta de inicio de proyecto con las revisiones que se estimen y sus ajustes aprobados por la OPC.
- Cronograma inicial del proyecto con la totalidad de actividades a ejecutar, así como sus respectivas revisiones (versiones) y ajustes aprobados (cambios al cronograma).

- Documentación detallada de la totalidad de la implementación realizada (con capturas de pantalla y explicación de las acciones ejecutadas) en donde la versión final de dicho documento corresponda exactamente con lo implementado al momento de avalarse la entrega de la(s) solución(es).
- Documentación detallada (con capturas de pantalla y descripción) de la totalidad de las pruebas realizadas en los servicios implementados.
- Documentación del proceso de transferencia de conocimiento y entrega de los manuales de usuario final de los productos implementados.
- Documentación de todas las minutas generadas a partir de las reuniones que se realicen para dar seguimiento al proyecto con sus respectivas revisiones y ajustes aprobados.
- Documentación de la(s) reunión(es) de cierre de proyecto y su respectiva acta de cierre de proyecto
- Posterior al proceso de implementación, documentación detallada de la totalidad de las actividades realizadas (con capturas de pantalla y explicación de las acciones ejecutadas) durante la utilización de la bolsa de horas para mantenimiento o ajustes a la plataforma, en donde la versión final de dicho documento corresponda exactamente con lo realizado al momento de avalarse la entrega respectiva.

Será responsabilidad del oferente proponer y coordinar las reuniones necesarias que le permitan llevar a cabo su trabajo y seguimiento del proyecto congruente con los objetivos planteados y sin afectar la operación normal de la OPC CCSS. Las reuniones deberán quedar documentadas en el formato 7F138, Agenda-minuta utilizado por la OPC CCSS, mismo que se facilitará al adjudicatario. La primera sesión de trabajo para el inicio del proyecto deberá ser como máximo, dentro de los diez días hábiles siguientes al envío de la orden de inicio.

El adjudicatario deberá presentar un plan de proyecto inicial, el cual debe contener al menos los siguientes apartados:

- Objetivo General
- Objetivos Específicos
- Alcance (concordante con el pliego de condiciones contractuales)
- Enumeración de fases propuestas para la ejecución del proyecto con al menos las siguientes (planificación, implementación y cierre)
- Listado de los entregables del proyecto
- Roles y responsabilidades de los integrantes del proyecto

Para la generación de informes con los resultados de la implementación e informes de labores ejecutadas en bolsa de horas a demanda o mantenimientos, el oferente debe considerar como parte de la estructura del documento los siguientes atributos: una portada, una nota de confidencialidad, un índice o tabla de contenido, tabla de ilustraciones, una descripción general del documento, un segmento para revisión del documento (versiones) y de aprobación de este que considere al menos fecha, nombre de los ejecutores de la implementación y revisores.

Además, el cuerpo del documento debe contener la totalidad de las labores realizadas con fuentes de apoyo para la revisión de la información contenida tales como capturas de pantalla, esquemas, secuencias y cualquier otro elemento que le permita al lector comprender fácilmente el documento y los procedimientos efectuados, mismo que deberá conservar un orden lógico de ideas, temas y subtemas incluidos en este.

La portada de los informes de implementación deberá considerar al menos:

- Título del informe (indicando el nombre del sistema al que se brindó el servicio)
- Número de versión
- Fecha de entrega del informe y fecha de ejecución de la implementación
- Nombre completo de los autores del informe y sus respectivos roles durante la ejecución del proyecto
- Nombre o logo de la empresa adjudicataria del servicio

La tabla de contenido debe indexar cada una de las secciones del informe mediante la definición de índices numerales de página.

La tabla de ilustraciones deberá indexar cada una de las imágenes, cuadros, diagramas, tablas, reportes, gráficos, anexos al informe mediante la definición de índices numerales de página.

El adjudicatario debe diseñar una lista de pruebas “check list” para la verificación de la correcta funcionalidad del servicio relacionado a los procesos a los cuales se les deba validar su funcionalidad e incluirla como anexo al informe final para evidenciar la ejecución y estado correcto del servicio evaluado, deberá incluir las firmas y aceptación de las observaciones declaradas en la implementación ejecutada por el personal técnico del servicio contratado.

Para el diseño de este entregable, se deberán contemplar al menos los siguientes puntos para la lista de prueba “Check List”:

- Nombre del servicio contratado
- Número de contratación
- Nombre de la empresa adjudicataria del servicio
- Nombre de la empresa receptora del servicio (Operadora de Pensiones de la CCSS)
- Fecha de ejecución
- Cuadro que contenga al menos lo siguiente: Objetivo de la prueba, el nombre de las tareas y subtareas a evaluar, nombre de los colaboradores responsables que ejecutan la prueba, hora de inicio de ejecución, hora final de ejecución, tiempo estimado de ejecución, tiempo real de ejecución, resultado (satisfactorio, insatisfactorio)
- Nombre del evaluador o supervisor por parte de la OPC CCSS
- Recomendaciones o comentarios
- Firmas de ejecutores de la prueba
- Firmas de evaluadores o supervisores

En caso de la documentación de implementación, labores ejecutadas a demanda, mantenimientos y configuración de todos los componentes asociados al proyecto, se debe recapitular en forma detallada cada una de las configuraciones realizadas en cada uno de los servicios y/o tecnologías por separado; esta debe ser suficiente (completa) y sumamente detallada (con capturas de pantalla que evidencien la ejecución paso a paso del trabajo) para que sirva como medio de comprobación de la labor realizada, además para que sea concebida como método de referencia en las labores de administración por parte del personal de Tecnologías de Información de la OPC CCSS sobre la tecnología implementada e integrada.

ASPECTOS TÉCNICOS GENERALES DEL SERVICIO

La solución propuesta debe tener una interfaz de administración y de usuario final tipo WEB.

Los servicios deben ser accedidos y consumidos a través de un portal web utilizando para ello conexión a Internet mediante el protocolo seguro estándar (HTTPS), siguiendo un modelo de entrega de software como servicio (SaaS), el cual delegue la responsabilidad al proveedor del procesamiento, almacenamiento, aplicaciones, mantenimiento de fabricante, actualización, seguridad y disponibilidad de la plataforma tecnológica (tanto en software como hardware) que soporte la entrega de los servicios solicitados en el pliego de condiciones.

El software, dispositivos y cualquier otro elemento incluido como parte de la solución propuesta deberán ser totalmente compatibles e integrables con la plataforma de infraestructura tecnológica que la OPC CCSS posee actualmente:

- Equipos de seguridad marca Cisco modelo ASA 5515-X, CheckPoint 5000 Appliances.
- Enrutadores marca Cisco modelo 2951/K9 y modelo 2921/K9.
- Switches marca Cisco modelos Catalyst 3650, Catalyst 2960-X y Catalyst 2960.
- Switches de fibra canal marca HPE, modelo SN3000B.
- Servidores marca HPE Proliant G7-G10.
- Storage Area Network (SAN) marca HPE, modelos MSA 2040-2052.
- Librería de medios magnéticos marca HPE, modelo MSL 2024.
- Terminales delgadas ThinClient, marca HPE, modelo T630.
- Desktop ThinkCentre, marca Lenovo, modelos 10AAS09300.
- Laptops de diferentes marcas como Dell, HP, Lenovo, entre otros.
- Plataformas de virtualización como VMware, Microsoft Hyper-V y Citrix.

La misma se mantendrá como parte complementaria de la solución requerida en la presente contratación; para atender el punto en cuestión, el oferente debe adjuntar en su oferta una declaración jurada de que la herramienta, software, dispositivos y solución ofrecida, es compatible e integrable con lo antes indicado. En caso de incumplimiento sobre este aspecto, el oferente se compromete a suministrar el equipo, software y/o dispositivos adicionales para lograr la integración requerida sin derivar esta acción en costos adicionales para la entidad.

La OPC CCSS se reserva el derecho de solicitar al oferente el detalle de información técnica de la herramienta ofertada para validar que cumplan con los requerimientos mínimos definidos en el cartel.

La solución por utilizar debe estar actualizada sobre la última versión estable disponible del fabricante y deberá quedar funcionando a entera satisfacción por parte de la administración de la OPC CCSS.

La solución deberá cumplir los protocolos de Internet, tales como: POP3, IMAP, SMTP, HTTPS y LDAP.

La plataforma de administración del servicio propuesto debe ser centralizada, vía web, que permita una configuración y gestión ágil para agregar y eliminar usuarios, configurar instancias independientes, así como agregar opciones de seguridad para brindar soporte a las cuentas e instancias creadas, prevenir la pérdida de datos, entre otros.

La plataforma de administración del servicio propuesto debe permitir la creación de diferentes niveles de administradores con privilegios y perfiles independientes para lo cual durante el almacenamiento de las credenciales de acceso a la plataforma deberán aplicarse esquemas de encriptación no reversibles.

La plataforma a utilizada para brindar la solución propuesta debe contar con al menos las certificaciones de seguridad ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018.

La plataforma propuesta por el oferente para la entrega del servicio solicitado deberá aplicar esquemas de seguridad sobre la infraestructura tecnológica en donde resida el servicio tales como Firewall Perimetral, IPS (Detección y prevención de intrusos), DDoS (prevención contra ataques DDoS), autenticación de mensajes bajo DMARC (para evitar correos no deseados) aplicando SPF y DKIM (verificación de autenticidad de los mensajes de correo), encriptado en la transmisión de datos con encriptación de seguridad de la capa de transporte (al menos TLS 1.2/1.3) y al menos encriptación mediante estándar de cifrado AES de 256 bits para el manejo de los datos almacenados en la plataforma. Dichos procesos deberán ser auditados por entes reconocidos y generar resultados positivos con respecto a los procesos auditados.

La plataforma propuesta por el oferente para la entrega del servicio solicitado deberá ser sujeta a pruebas de penetración (pentest) y escaneos regulares en busca de vulnerabilidades las cuales deben ser analizadas y corregidas por el proveedor del servicio.

La plataforma propuesta debe contar con gestión de incidentes ante eventos de seguridad y se debe contar con un canal de comunicación al menos por medio de correo electrónico, con alta prioridad de atención y respuesta ágil, que permita brindar atención oportuna a los incidentes de seguridad que sean informados por la Operadora. Además, la plataforma debe notificar a los usuarios de dichos incidentes cuando sean generales mediante el envío de notificaciones o noticias de afectación del servicio sea mediante foros, blogs o usuarios definidos.

La plataforma propuesta por el oferente para la entrega del servicio solicitado deberá contar con un plan de continuidad del negocio y un plan de recuperación ante desastres para lo cual deberá poseer al menos redundancia en dos centros de datos sobre el servicio contratado (esquema alta disponibilidad) minimizando la afectación del servicio utilizado por la Operadora. La plataforma propuesta por el oferente para la entrega del servicio solicitado debe aplicar esquemas de respaldo de información de forma que se tenga una copia de seguridad incremental de la información diariamente. Además, el esquema debe contar con pruebas de recuperación de los respaldos y tener una retención de la información no menor a tres meses; toda la información respaldada deberá almacenarse de forma encriptada.

La solución propuesta debe disponer de bitácoras electrónicas que registren los eventos y accesos al servicio, lo cual permita identificar actividades inusuales, así como apoyar labores de auditoría y control interno.

La solución propuesta debe tener la capacidad de hacer uso de APIs (Application Programming Interface) y conectores para integrar el servicio ofrecido con sistemas internos de la organización.

El proveedor adjudicado deberá coordinar con el personal autorizado del área de Tecnologías de Información de la OPC CCSS, la instalación, conexión, configuración e integración, así como las respectivas pruebas de funcionamiento de los servicios adjudicados con el fin de validar la operación óptima de cada uno de ellos. Esto se detalla en el RENGLÓN UNO: ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LA HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIO

Además, se debe incluir la capacitación sobre la gestión y configuración de la solución al menos a (5) cinco técnicos del área de Tecnologías de la Información. Esto se detalla en el RENGLÓN TRES: TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO.

Se deberá contar con personal especializado para ejecutar la capacitación, configuración e implementación de la solución, basadas en las prácticas que establece el fabricante y todo tipo de trabajos deben realizarse conforme las recomendaciones de este.

El oferente deberá incluir como parte del precio del servicio, el costo de la suscripción para uso del servicio así como del soporte técnico y mantenimiento a la plataforma realizado directamente por el fabricante en el precio anual (12 meses) de los servicios ofertados.

El soporte técnico realizado directamente por el fabricante deberá permitir la apertura de casos de soporte al menos en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes por parte de la OPC.

El oferente debe incluir por aparte en la oferta económica el costo asociado a la configuración e implementación de los servicios ofertados conforme las condiciones y alcance determinados en el pliego de condiciones bajo el entendido que las labores de configuración e implementación se realizarán en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

Adicionalmente, el oferente deberá cotizar por aparte una bolsa de cuarenta (40) horas anuales para la atención de ajustes o mejoras al sistema requeridos por la Operadora así como la aplicación de mantenimiento preventivo realizado por parte del personal certificado del oferente, en los productos ofrecidos por el fabricante y para lo cual se considera la ejecución de dichas labores en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

El proveedor adjudicado deberá entregar un informe de las labores ejecutadas en el consumo de las horas de la bolsa de atención, cada informe será validado y aprobado por el personal del área de Tecnologías de Información de la OPC CCSS autorizado y asignado para tal fin. Esto se detalla en el ANEXO I-ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN, segmento de DOCUMENTACIÓN.

Dichos informes deberán ser entregados por el proveedor adjudicado en un plazo de dos (2) días hábiles posterior al día de ejecución de las labores, el personal asignado por la OPC CCSS tiene dos (2) días hábiles para revisar el informe y en caso de requerir cambios, el personal técnico del proveedor adjudicado tiene un (1) día hábil para devolver la versión final con los ajustes solicitados por el personal del área de Tecnologías de Información de la OPC CCSS.

El pago se realizará posterior a la recepción del informe de labores, aprobado por el Área de Tecnologías de Información de la OPC CCSS.

Durante la totalidad de la vigencia del servicio, se debe considerar el derecho a la obtención de actualizaciones y parches de la solución implementada mismos que deberán ser instalados por el fabricante de la solución sin generar costo adicional sobre el servicio. Dichas actualizaciones se deberán realizar al menos dos veces al año salvo que el fabricante de la solución disponga de una periodicidad distinta para lo cual, el oferente deberá indicarlo en su oferta.

El oferente deberá tomar en cuenta la realización y documentación de una evaluación del servicio adquirido, al menos una vez al año para lo cual la OPC CCSS realizará un monitoreo al contrato y evaluación del cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, garantizando su correcto funcionamiento y registrando en caso de daño y/o caída de uno de los servicios habilitados en el expediente del contrato.

El proveedor adjudicado deberá entregar los acuerdos de nivel de servicio (ver aspectos en el anexo IV) e informar al menos cinco (5) días hábiles de anticipación mantenimientos programados, así como afectación o degradación del servicio en el momento que se presente la afectación, garantizando alta disponibilidad de los servicios y acceso a la información permitiendo al usuario final continuar su trabajo de forma imperceptible (si así lo permite la tecnología implementada) y generando las alertas respectivas al administrador de infraestructura en la OPC CCSS.

El proveedor del servicio debe garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que sea almacenada y que se genere producto de la utilización de los servicios.

El proveedor del servicio debe garantizar que la información contenida en la solución no será utilizada por el proveedor en ninguna circunstancia y para ningún propósito, tampoco ser compartida con terceros o partes relacionadas salvo que medie la autorización expresa de la OPC CCSS o en su defecto sea entregada como parte de una resolución judicial y para lo cual deberá informar oportunamente a la OPC CCSS sobre la situación.

El proveedor del servicio debe permitir completo acceso a la información mencionada en el punto anterior a la OPC CCSS; la solución debe permitir exportar o migrar dicha información a los sistemas de la organización en caso de que sea requerido. De ser necesario debe permitirse la recuperación de la información en un esquema 365/24/7 (365 días al año, las 24 horas del día los 7 días de la semana).

La OPC CCSS se reserva el derecho en cualquier momento de migrar sus datos de manera libre a otra(s) plataforma(s) si así lo requiere.

La solución propuesta debe establecer en su oferta y contratación expresamente, que la información es y seguirá siendo propiedad de la OPC CCSS, aun siendo alojada en un servicio en la nube, asegurando la propiedad y la privacidad de los datos, así mismo una vez finalizada la relación contractual toda la información debe ser entregada a la OPC CCSS, sin dejar copias de respaldo en los servidores del proveedor del servicio.

La solución propuesta podrá dividirse en aplicaciones por servicio incluyendo las respectivas licencias siempre y cuando cumpla con las especificaciones técnicas que se mencionarán en los puntos siguientes. El oferente deberá indicar la solución ofertada y todas las características que permitan su evaluación técnica.

RENLÓN UNO: ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LA HERRAMIENTA DE MESA DE AYUDA

Se requiere la implementación y configuración de una (1) solución bajo el modelo de suscripción anual de un servicio en nube pública, con las funciones de un sistema integrado para gestión de servicios tecnológicos con módulos que permitan: administración de la plataforma (usuarios, perfiles, instancias, horario, flujos, plantillas, catálogos, SMTP, entre otros), gestión de incidentes o solicitudes, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de proyectos, gestión de la base de conocimiento (knowledge base), gestión de inventario de activos, gestión de la base de datos de administración de configuraciones (CMDB), gestión de compras, gestión de contratos, gestión y generación de reportes sobre los módulos indicados; toda la solución debe permitir la entrega de servicios tecnológicos a los usuarios finales de los servicios de una forma ágil, segura e integrada.

Durante la vigencia del servicio, la OPC CCSS podría solicitar la inclusión de nuevos usuarios al servicio para lo cual, el oferente deberá incluir en su oferta económica de forma segregada el costo unitario o por paquete por tipo de usuario (usuario técnico/administrador) de forma tal que considere el licenciamiento y dispositivos requeridos para su funcionamiento adecuado en la plataforma de administración de Servicios de TI (usuarios, dispositivos cliente, licencia(s) requerida(s), entre otros).

Se requiere inicialmente el licenciamiento para brindar el servicio de mesa de servicio a cinco (5) usuarios técnicos de atención a la mesa de ayuda, con posibilidad de crecimiento hasta al menos diez (10) usuarios con solo agregar licencias. Además, el licenciamiento ofertado debe permitir un registro de hasta 500 activos gestionables en la solución como los indicados de forma general en el apartado **ASPECTOS TÉCNICOS GENERALES DEL SERVICIO**.

La solución ofertada en este renglón deberá considerar al menos los componentes, módulos y aplicaciones que se enumeran en los siguientes apartados, mismos que deberán trabajar de forma unificada e integrada. El oferente debe demostrar documentalmente cómo atenderá la necesidad planteada en el pliego de condiciones.

La solución debe soportar al menos los idiomas español e inglés para los clientes web y/o clientes instalados en la computadora.

La solución deberá ser soportada al menos en los sistemas operativos Windows y Linux. En caso de existir limitantes (versiones específicas soportadas) a las funcionalidades en los sistemas indicados se deberán informar de forma explícita como respuesta al cartel.

La solución debe operar tanto en la red local de la entidad así como a través de Internet en cualquier parte del mundo (con acceso a Internet habilitado) y al menos mediante los dispositivos indicados.

El servicio deberá permitir el acceso a la plataforma al menos desde los navegadores Internet Explorer, Chrome, Firefox y Safari en computadores de escritorio, escritorios virtuales (CITRIX VDI), equipos portátiles y terminales delgadas. En caso de existir limitación en el uso de ciertas funcionalidades desde algún navegador, el proveedor del servicio deberá indicarlo expresamente en su oferta como respuesta al cartel.

INTERFAZ PARA USUARIOS FINALES

La solución debe incluir una interfaz para usuario final o portal de autoservicio, que le permita al usuario final reportar problemas (de forma manual o utilizando plantillas preconfiguradas de problemas comunes), solicitar servicios o buscar soluciones ya existentes a problemas comunes debidamente categorizados y que además le permita dar seguimiento a la atención de las solicitudes de servicio o reportes de problemas ya ingresados.

La interfaz para el usuario final debe contar con una pantalla de configuración de sesión, permitiendo al usuario personalizar la cuenta personal del usuario final con al menos los siguientes atributos: cambiar contraseña y personalizar una foto de perfil.

La herramienta deberá brindar al usuario final capacidad para categorizar los servicios para la gestión de incidentes o problemas que se le presentan, capacidad de configurar el color con que se muestra el caso de acuerdo con su criticidad y tener trazabilidad de las solicitudes ingresadas.

Desde la consola del usuario final se deberá brindar como canal de comunicación el formulario de solicitud y poder enviar información adicional del caso sin tener que hacerlo mediante correo electrónico, que permita funciones inteligentes de reconocimiento del texto que escribe el usuario para analizar en tiempo real por ejemplo el campo del asunto, para que busque en caso de existir referencias técnicas de soluciones que coincidan con lo que está escribiendo el usuario, dando opciones de posibles artículos que están en la base de conocimiento (knowledge base) de la solución.

La solución ofertada deberá permitirle al usuario final crear y modificar solicitudes de servicio o incidentes que puedan estar relacionados con activos propiedad del usuario final de forma tal que se permita ingresar al menos: el nombre del problema o incidente, elegir del catálogo de activos asignados al usuario, categoría del servicio afectado, asunto y una descripción de este, así mismo permitir adjuntar archivos y direcciones de correo electrónico a notificar.

La solución ofertada deberá permitirle al usuario final recibir alertas o notificaciones cuando hay un cambio según el flujo configurado en la gestión de tiquetes. Adicionalmente la consola del usuario final deberá permitir colocar notas, adjuntar documentos o evidencias de capturas adicionales relacionadas al tiquete que está activo, así mismo permitir reabrir el tiquete si está cerrado, en caso de que el incidente vuelva a ocurrir nuevamente.

En la consola del usuario final se deberá poder visualizar un calendario dentro de la mesa de ayuda, mostrando el estado del tiquete y los cambios ejecutados a los tiquetes relacionados, propiedades relacionadas al servicio, por ejemplo el costo del tiquete, establecer la prioridad (alta, baja, media, normal), poder dar seguimiento a los tiempos de atención de la gestión de los acuerdos de niveles de servicio, contar con la capacidad de visualizar las relaciones con contratos, KPI de proyectos, métricas o indicadores de desempeño, información del estado y flujo de trabajo de una solicitud.

ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA

La solución se debe basar en una interfaz WEB que funcione como consola administrativa para el personal técnico de la Operadora. Además, debe funcionar con un portal como plataforma centralizada y única de gestión, que permita crear al menos una instancia, por ejemplo, el ingreso a la mesa de ayuda (Help Desk TI) y permitir crear nuevas instancias como por ejemplo -Proveeduría, Seguridad, Recursos Humanos-, con la capacidad de gestionar información de usuarios relacionada a las instancias de los servicios que dispone la organización de manera encapsulada, esto quiere decir que cada instancia tenga independencia una de la otra.

Para el punto anterior, la solución ofertada debe incluir dentro del costo de las licencias para el sistema de mesa de ayuda, la capacidad de crear al menos dos nuevas instancias y cada instancia contar con su propio catálogo de servicio, que permita al usuario administrador poder gestionar la información de cada instancia y la capacidad de moverse entre instancias desde la misma consola administrativa.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores realizar ajustes y configuraciones a la instancia tales como: cambio del nombre de la instancia, cambio del estado y asociación de licencias. Además, debe permitir la definición de horarios de trabajo y días laborales así como tener un control para la configuración de días festivos.

La personalización de la consola podrá ser efectuada por un usuario administrador y deberá permitir al menos las siguientes características:

- Importación del logo de la empresa
- Seleccionar un tema o color de fondo
- Permitir la personalización del portal de autoservicio (de usuario final)
- Configurar la información de la organización (Nombre, dirección, contacto, entre otros)
- Gestionar información de usuarios
- Verificar el dominio y correo electrónico institucional
- Integración con Directorio Activo
- Configurar de una URL personalizada para la cuenta de nube (cloud)

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores aplicar configuraciones globales en el portal de servicio tales como: la moneda, el primer día de la semana, permitir la reapertura de solicitudes, permitir al solicitante cerrar solicitudes resueltas, entre otros.

La solución ofertada debe permitir un repositorio de credenciales requeridas para el análisis de red o acceso remoto a los escritorios de los usuarios para la atención de solicitudes de soporte.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores realizar la inclusión de tipos de ausencias o estado de los técnicos, considerados por parte de los técnicos que brindan el soporte en la mesa de ayuda tales como: técnico en vacaciones, no disponible, en capacitación, entre otros.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores realizar la gestión de los departamentos o áreas que así determine incluir en la mesa de ayuda.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores realizar la configuración de un servidor de correo (SMTP) con atributos tales como: el nombre del servidor SMTP, usuario y contraseña, dirección de correo electrónico y puerto a utilizar.

La solución ofertada debe tener la capacidad de permitir a los usuarios administradores realizar la configuración de notificaciones mediante SMS. Esta funcionalidad inicialmente no será configurada pero la herramienta debe tener la capacidad de ser implementada.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores realizar la gestión de roles de acceso al sistema con niveles de permisos en los distintos módulos que conforman la solución tales como: acceso completo, agregar, editar, eliminar, ver. Además, la solución debe permitir la configuración de permisos avanzados tales como: incluir nuevos activos o editar existentes, crear informes, agregar proveedores, entre otros. Para los roles creados debe permitirse que sean asignados o asociados a usuarios en el sistema.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores realizar la gestión de usuarios con al menos atributos tales como: el nombre del usuario, correo electrónico, puesto, descripción del usuario. Además, la solución debe permitir incluir campos personalizados que requiera la organización al menos del tipo: línea única o multilínea, numérico, fecha y lista de selección. El sistema debe permitir desde la consola realizar búsquedas de usuarios o importación de usuarios al menos mediante archivos del tipo csv.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores agrupar por tipo de usuario técnico a los usuarios encargados de brindar soporte de forma tal que se relacionen los técnicos a grupos de asistencia específicos.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores agrupar por tipo de usuario a los usuarios finales en caso de que requiera segmentar los usuarios de la organización bajo criterios tales como: tipo de puesto, área de trabajo, entre otros.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar categorías, subcategorías o ítems para ser utilizadas en las solicitudes que incluyan los usuarios finales en la mesa de ayuda o al incluir elementos de configuración (CIs).

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar estados que puedan ser utilizados a lo largo del ciclo de vida de una solicitud tanto en curso (asignada, en progreso, abierta, pendiente de aprobación) así como cuando ha sido completada (cerrada, cancelada, rechazada, resuelta).

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar niveles de escalamiento de una solicitud de soporte tales como: nivel 1 (menor complejidad) hasta nivel 3 (mayor complejidad) de forma tal que se permita ingresar el nombre del nivel y una descripción de este.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los canales o medios a través de los cuales se puede recibir una solicitud de soporte tales como: chat, e-mail, portal, sms, entre otros de forma tal que se permita ingresar el nombre del canal y una descripción de este.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los tipos de impacto que se pueden asociar a una solicitud de soporte tales como: bajo, medio, alto de forma tal que se permita ingresar el nombre del impacto y una descripción de este.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los tipos de urgencia que se pueden asociar a una solicitud de soporte tales como: crítica, alta, media, normal, baja de forma tal que se permita ingresar el nombre de la urgencia y una descripción de esta.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los tipos de prioridad que se pueden asociar a una solicitud de soporte tales como: alta, media, normal, baja de forma tal que se permita ingresar el nombre de la prioridad y una descripción de esta.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los tipos de solicitudes que se pueden asociar a una solicitud de soporte tales como: incidente, evento, solicitud de servicio, solicitud de información de forma tal que se permita ingresar el nombre del tipo de solicitud y una descripción de esta.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los tipos de trabajo que un usuario técnico puede asociar a una solicitud de soporte tales como: compra de un activo, instalación de un activo, reparación, reemplazo de partes, entre otros de forma tal que se permita ingresar el nombre del tipo de trabajo y una descripción de este.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los tipos o categorización de tareas que un usuario técnico puede asociar a una solicitud de soporte tales como: planeación, implementación, mantenimiento, pruebas, reparación, entre otros de forma tal que se permita ingresar el nombre del tipo de tarea y una descripción de esta.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar plantillas de tareas o actividades que un usuario técnico puede realizar durante la atención de una solicitud de soporte tales como: configurar un correo electrónico, configurar un puerto de red, modificar una dirección de correo electrónico, entre otros de forma tal que se permita ingresar al menos: el nombre de la plantilla, una descripción de esta, el costo de esa actividad, el tipo o categorización de la tarea, el esfuerzo en días horas o minutos estimado y comentarios requeridos.

La solución debe permitir la generación de alertas automatizadas y reglas de notificación. La generación de alertas debe permitir configurar las plantillas de notificación de forma personalizada. Las notificaciones deben estar disponibles para al menos los siguientes módulos:

- Solicitudes
- Problemas
- Cambios
- Proyectos
- Soluciones
- Activos
- Compras
- Contratos
- Tareas

La generación de notificaciones se debe realizar al menos y no limitado a situaciones tales como:

- Notificar al usuario final cuando la solicitud es recibida o se actualiza o se cierra.
- Notificar al usuario final cuando la solicitud es asignada a un técnico o cuando se aprueba o rechaza la solicitud.
- Notificar a los técnicos cuando se crea un nuevo problema.
- Notificar a los técnicos cuando se les asigna un problema o exista un incidente nuevo asociado a un problema existente.
- Notificar a los técnicos cuando se cierra un problema.
- Notificar a los usuarios cuando se les asigna un proyecto, cuando se haya cerrado o cancelado el mismo.
- Notificar a los usuarios técnicos cuando se identifique instalación de software no autorizado en los equipos.
- Notificar a los usuarios técnicos cuando la garantía de un activo está a punto de expirar.
- Notificar a los usuarios del vencimiento de un contrato.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar listas de comprobación de pasos (check lists) que un usuario técnico pueda utilizar durante la atención de una solicitud de soporte asignando las actividades que deben ejecutarse tales como: ingresar al directorio activo, crear el usuario, asociar los grupos requeridos de directorio activo al usuario, ingresar el departamento o área del usuario, guardar el usuario de forma tal que se permita ingresar al menos: el nombre de la lista de comprobación, una descripción de esta y se relacionen las actividades necesarias a la misma.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar anuncios organizacionales que un usuario técnico requiera informar a la empresa tales como: servicio caído, modificación de políticas, mantenimiento programado, salida de un sistema, entre otros de forma tal que se permita ingresar el nombre del anuncio y una descripción de este.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar campos personalizados que se puedan utilizar al crear incidentes que un usuario final pueda utilizar durante la atención de una solicitud de soporte tales como: notas adicionales, número de placa, entre otros de forma tal que se permita ingresar campos customizados al menos de los siguientes tipos: lista de ítems u opciones, numéricos, de una línea o multilínea, fecha/hora o selección múltiple de opciones.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar plantillas de incidentes comunes que un usuario final pueda utilizar durante la atención de una solicitud de soporte tales como: la aplicación Word falló, problema con la impresora, escritorio virtual detenido, entre otros de forma tal que se permita ingresar en la plantilla al menos: el nombre de la plantilla, una descripción de esta, el impacto, la urgencia, la prioridad, la categoría y subcategoría u otros elementos requeridos.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar reglas en los formularios o campos que conforman estos de manera tal que ante ciertas condiciones (formulario cargado, campo modificado, solicitud enviada) se realicen ciertas acciones (exigir campos obligatorios, habilitar o deshabilitar campos, mostrar u ocultar campos, agregar opciones, entre otros).

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar reglas para el cierre de solicitudes de soporte tales como: exigencia de campos obligatorios completos, verificación de la ejecución de todas las tareas, cierre de solicitudes automatizada después de transcurrida una cantidad de días, entre otros.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar plantillas de resolución a incidentes comunes que un usuario técnico pueda utilizar durante la atención de una solicitud de soporte de forma tal que se permita ingresar en la plantilla al menos: el nombre de la plantilla y una descripción de esta.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar plantillas de respuesta a incidentes que un usuario técnico pueda utilizar durante la atención de una solicitud de soporte tales como: se requiere una explicación más detallada del incidente, a la espera de comentarios, se debe establecer una sesión vía remota, entre otros de forma tal que se permita ingresar en la plantilla al menos: el nombre de la plantilla y un mensaje de respuesta de esta.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar reglas de negocio que permitan la ejecución de acciones específicas en función de coincidencia con criterios tales como: asunto, departamento, prioridad, urgencia, entre otros incluidos en una solicitud de soporte.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar acuerdos de nivel de servicio que se apliquen en función de coincidencia con criterios tales como: departamento, prioridad, urgencia, categoría del servicio, impacto entre otros incluidos en una solicitud de soporte. Asimismo, se debe incluir en el acuerdo de nivel de servicio los niveles de escalación y el acuerdo de nivel operativo que permita cumplir el SLA requerido.

La herramienta debe permitir asignar un SLA en específico, según la criticidad del incidente.

La herramienta debe permitir asignar dicho SLA de forma automática o manual, utilizando las reglas de negocio previamente definidas.

La solución ofertada debe permitir definir un mecanismo de automatización incorporado que permita establecer normas relativas al manejo de los SLA y de las reglas de escalamiento.

La solución ofertada debe permitir asignar un SLA específico estableciendo una fecha de vencimiento máxima. Asimismo, se debe establecer diferentes reglas de escalamiento si la solicitud no es atendida y resuelta dentro de un tiempo específico.

La solución ofertada debe permitir por defecto al menos cuatro (4) niveles de SLA (Service Level Agreement): alto, medio, normal y bajo. Sin embargo, el sistema debe permitir añadir más niveles de SLA y así como reducirlos según se requiera por parte del administrador de la plataforma.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar campos personalizados que se puedan utilizar al crear o informarse un problema y que un usuario final pueda utilizar durante la atención de una solicitud de soporte tales como: notas adicionales, número de placa, entre otros de forma tal que se permita ingresar campos customizados al menos de los siguientes tipos: lista de ítems u opciones, de una línea o multilínea.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar reglas para el cierre de problemas tales como: exigencia de campos obligatorios completos o envío automático de un correo a todos los usuarios afectados por un problema o cerrar todos los incidentes asociados a un problema.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los tipos de cambios que un usuario técnico puede asociar a una gestión de cambio tales como: cambio de emergencia, cambio normal, cambio de rutina, entre otros de forma tal que se permita ingresar al menos el nombre del tipo de cambio y una descripción de este.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los motivos de cambios que un usuario técnico puede asociar a una gestión de cambio tales como: cumplimiento normativo, nuevo servicio, aplicación de actualizaciones, entre otros de forma tal que se permita ingresar al menos el nombre del motivo de cambio y una descripción de este.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los tipos de riesgo que se pueden asociar a una gestión de cambio tales como: bajo, medio, alto de forma tal que se permita ingresar al menos el nombre del riesgo y una descripción de este.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar etapas relacionadas al proceso de gestión de cambio que se pueden asociar a una gestión de cambio tales como: etapa de planeación, etapa de revisión, etapa de implementación, etapa de cierre de forma tal que se permita ingresar al menos el nombre de la etapa y una descripción de esta.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los perfiles o roles asociados al proceso de gestión de cambios que un usuario técnico puede asociar a una gestión de cambio tales como: solicitante del cambio, aprobador del cambio, dueño del cambio, implementador del cambio, entre otros de forma tal que se permita ingresar al menos el nombre del rol o perfil de cambio, una descripción de este y la etapa del proceso de cambio en donde el perfil o rol participa con opción al menos de: ver, editar o aprobar.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar flujos de trabajo de cambios, de forma tal que permita establecer los pasos que debe seguir la atención de un cambio, considerando en este aspecto las eventuales autorizaciones que a nivel de jefaturas de usuarios o jerarquías se deban dar cuando un usuario solicita un cambio.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar campos personalizados que se puedan utilizar al crearse un cambio y que un usuario pueda utilizar durante la atención de una gestión de cambio tales como: notas adicionales, número de placa, entre otros de forma tal que se permita ingresar campos personalizados al menos de los siguientes tipos: lista de ítems u opciones, de una línea o multilínea.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar plantillas de cambios que son de uso frecuente en la organización según el diseño que sea útil para el usuario técnico con los campos requeridos. La plantilla debe permitir al menos los siguientes campos: el nombre de la plantilla, una descripción y permitir la inclusión de todos aquellos campos de información relacionados a la gestión de cambios, los roles o perfiles definidos para el proceso de cambio así como las reglas aplicables al proceso de gestión de cambios.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar reglas para el cierre de cambios tales como: exigencia de campos obligatorios completos en las diferentes etapas de la gestión de cambios.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar categorías de servicio que un usuario puede asociar a una solicitud de soporte tales como: hardware, software, gestión de usuarios, entre otros de forma tal que se permita ingresar al menos el nombre de la categoría, el horario de servicio de la categoría, el costo y una descripción de esta. Además, la solución propuesta deberá tener la capacidad de separar categorías de servicios de TI de servicios del negocio.

La solución ofertada debe permitir a los administradores el registro, modificación, eliminación y categorización de los servicios a nivel de TI que se ofrecen al negocio mediante un catálogo de servicios. Los servicios podrán ser incluidos sobre las categorías de servicio previamente creadas y para lo cual cada servicio deberá tener al menos: el nombre del servicio, un estado y una descripción de este. Asimismo, la solución deberá permitir la creación de campos personalizados en el catálogo de servicios los cuales al menos deberán ser del siguiente tipo: lista de ítems u opciones, numéricos, de una línea o multilínea, fecha/hora o decimal.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar plantillas para la creación de servicios. Las plantillas deben ser al menos las siguientes (ejemplos):

- Acceso a aplicaciones
- Comunicaciones
- Gestión de datos
- Servicios de correos electrónicos

- Servicios de Hardware
- Servicios generales
- Servicios de infraestructura
- Servicios de colaboración

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar plantillas de servicios basados en las categorías existentes.

Las plantillas del catálogo de servicio deben permitir agregar la siguiente información:

- Vista de Técnico
- Vista de Solicitante
- SLA (Service Level Agreement) del Servicio
- Ciclo/Niveles de aprobación
- Recursos
- Tareas
- Reglas de Campos & Formularios

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los tipos de proyectos que un usuario puede utilizar en una gestión de proyectos tales como: institucionales, investigación, tecnológicos, entre otros de forma tal que se permita ingresar al menos: el nombre del tipo de proyecto, una descripción de este y un estado (activo, inactivo).

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los perfiles o roles asociados a proyectos que un usuario puede asociar en una gestión de proyectos tales como: administrador del proyecto, líder del proyecto, miembro del equipo de proyecto, entre otros de forma tal que se permita ingresar al menos el nombre del rol o perfil de cambio, una descripción de este y la etapa del proceso en donde el perfil o rol participa con opción al menos de: acceso completo, ver, agregar, editar o eliminar.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar estados que puedan ser utilizados durante la atención de un proyecto tales como: abierto, en espera, cancelado, cerrado, entre otros de forma tal que se permita ingresar al menos: el nombre del estado, la descripción del estado y su estado (activo, inactivo).

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar campos personalizados que se puedan utilizar al crearse un proyecto y que un usuario pueda utilizar durante la atención de un proyecto tales como: notas adicionales, referencias del proveedor, entre otros de forma tal que se permita ingresar campos personalizados al menos de los siguientes tipos: lista de ítems u opciones, de una línea o multilínea, numérico, fecha/hora.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar plantillas de proyectos que un usuario técnico pueda utilizar durante la atención de proyectos de forma tal que se permita ingresar en la plantilla al menos: el nombre de la plantilla, la descripción, el título del proyecto, el tipo de proyecto, el estado y un costo estimado.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar tipos de producto que se puedan utilizar al gestionar activos de forma tal que se permita ingresar atributos de información tales como: nombre del tipo, tipo de producto (activo, componente o consumible), categoría y descripción.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar activos o productos para lo cual se debe permitir agregar al menos la siguiente información:

- Tipo de activo o producto
- Nombre del activo o producto
- Fabricante
- Número de parte o número de pieza
- Costo del activo o producto
- Imagen del activo o producto
- Descripción o comentarios adicionales

Además, la gestión de activos o productos debe permitir que cada producto o activo sea relacionado a un proveedor existente en el catálogo de proveedores, se le pueda incluir a cada producto o activo el periodo de garantía y en caso requerido, se relacione el nombre de un segundo proveedor que brinde mantenimiento al activo. La solución debe tener la capacidad de permitir aplicar un método de depreciación a los activos al menos ante su vida útil.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar un catálogo de proveedores para lo cual debe permitir agregar al menos la siguiente información:

- Nombre del proveedor
- Descripción
- Persona de contacto
- Información de dirección (ciudad, estado, país)
- Información de contacto (URL de la página web, teléfono, correo electrónico)

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar campos personalizados que se puedan utilizar al crearse un activo tales como: notas adicionales, número de placa, entre otros de forma tal que se permita ingresar campos personalizados al menos de los siguientes tipos: lista de ítems u opciones, de una línea o multilínea, numéricos o de fecha/hora.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar estados que puedan ser utilizados durante la creación de activos o productos tales como: en uso, en reparación, expirado, entre otros de forma tal que se permita ingresar al menos: el nombre del estado y la descripción del estado.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar relaciones entre los activos, mostrar conexiones entre activos por medio de diagramas de relación, que se visualicen atributos como imágenes, etiquetas descriptivas y otros atributos de los productos de acuerdo con el tipo de elemento de configuración previamente establecido.

Los tipos de relación requeridos para crear las relaciones entre activos al menos deben ser del tipo: depende de, usado por, conectado a, impacta a, hosteado en, administrado por, es parte de, entre otros.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los tipos de software que un usuario puede utilizar en una gestión de licencias de forma tal que se permita ingresar al menos: el nombre del tipo de software y una descripción de este.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar categorías de software que un usuario puede utilizar en una gestión de licencias tales como: internet, multimedia, desarrollo, bases de datos, entre otros de forma tal que se permita ingresar al menos: el nombre de la categoría de software y una descripción de esta.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar campos personalizados que se puedan utilizar al crearse licencias de software tales como: notas adicionales, tipo de software, entre otros de forma tal que se permita ingresar campos personalizados al menos de los siguientes tipos: lista de ítems u opciones, de una línea o multilínea, numéricos o de fecha/hora.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los tipos de licencia de software que un usuario puede utilizar en una gestión de licencias tales como: licencia libre, OEM, licencia por volumen, licencia individual, entre otros de forma tal que se permita ingresar al menos: tipo de licencia, fabricante, instalaciones permitidas por licencia, atributos de la licencia (perpetua, gratuita) y una descripción de este.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar campos personalizados que se puedan utilizar al crearse un software y que un usuario pueda relacionar a los acuerdos de las licencia del software tales como: notas adicionales, referencias del fabricante, entre otros de forma tal que se permita ingresar campos personalizados al menos de los siguientes tipos: lista de ítems u opciones, de una línea o multilínea, numérico, fecha/hora.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar campos personalizados que se puedan utilizar al ejecutarse la gestión de compras tales como: notas adicionales, etiquetas entre otros de forma tal que se permita ingresar campos personalizados al menos de los siguientes tipos: lista de ítems u opciones, de una línea o multilínea, numéricos o de fecha/hora.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar centros de costos que puedan ser asociados a las compras durante la gestión de compras de forma tal que se permita ingresar al menos: el código asignado al centro de costo, el nombre del centro de costo, el departamento o área relacionado al centro de costo y la descripción del centro de costo.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar servicios entregados por proveedores que puedan ser asociados a proveedores existentes durante la gestión de compras de forma tal que se permita ingresar al menos: el nombre del servicio, el tipo de servicio, la descripción del servicio, el proveedor relacionado que entrega el servicio y el costo del servicio.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los tipos de contrato que un usuario puede utilizar en una gestión de contratos de forma tal que se permita ingresar al menos: el nombre del tipo de contrato y una descripción de este.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar campos personalizados que se puedan utilizar al ejecutarse la gestión de contratos tales como: notas adicionales, etiquetas entre otros de forma tal que se permita ingresar campos personalizados al menos de los siguientes tipos: lista de ítems u opciones, de una línea o multilínea, numéricos o de fecha/hora.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar encuestas, ya sean generales o específicas para incidentes y/o servicios proporcionados por el área de TI a la organización. Las encuestas creadas deben permitir al menos: incluir un nombre a la encuesta, una descripción y un mínimo de cinco (5) preguntas en una encuesta las cuales deben permitir preguntas del tipo escala, opción o calificación o que permitan incluir comentarios por parte del usuario que llena la encuesta. Además, se debe permitir en caso necesario programar encuestas periódicas que puedan ser programadas por fecha de inicio y recurrencia en un lapso determinado por el administrador. También se debe permitir la generación de encuestas ante el cierre de solicitudes o incidentes o servicios entregados a los usuarios finales. Se debe permitir la exclusión de encuestas bajo criterios o reglas definidos por el administrador tales como: cuando el tipo de solicitud es de bajo impacto, cuando la solicitud ingresó por un canal determinado, cuando la solicitud se originó en un departamento específico, entre otros criterios.

La solución debe permitir a los usuarios administradores generar informes a partir de las encuestas realizadas en donde se puedan filtrar los resultados por un rango de fechas o por el tipo de encuesta, generando gráficas a partir de las respuestas brindadas por los usuarios finales.

GESTIÓN DE INCIDENTES O SOLICITUDES

La solución ofertada debe permitir a los usuarios técnicos la administración del ciclo completo de incidentes (abiertos, en espera, vencidos, pendientes, completados, cerrados, archivados) incluyendo el manejo de reglas de negocio, automatización de procesos y flujos de trabajo personalizables.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios técnicos crear, modificar y eliminar solicitudes de incidentes. Además, configurar la frecuencia en que se muestra la información que es actualizada en los tiquetes, agregar o quitar columnas en la vista de atributos de forma tal que permita al usuario organizar la forma en que visualiza la lista de tiquetes según el filtro personalizado aplicado.

La solución ofertada debe tener una lista de solicitudes que pueda ser personalizable a través de filtros; los técnicos de soporte o usuarios administrativos podrán:

- Visualizar solicitudes utilizando filtros por defecto (solicitudes de servicio no asignadas, solicitudes vencidas, solicitudes de incidentes, solicitudes cerradas, solicitudes archivadas, entre otros).
- Personalizar filtros de visualización según al menos los siguientes criterios: grupo, solicitante, estado, categoría, prioridad, urgencia, impacto, tipo de solicitud, técnico asignado, SLA, ya sea por grupo de usuarios, prioridades, nombre de solicitante, técnico asignado, estado de aprobación, reglas de negocio, hora de vencimiento, fecha de respuesta, comentarios de cierre, entre otros.
- Visualizar solicitudes archivadas.
- Realizar operaciones sobre las solicitudes: editarlas, unir las (fusionar), asignarlas a un técnico y borrarlas.

La solución ofertada debe permitir la creación de solicitudes de las siguientes formas:

- Los usuarios pueden acceder a un portal de usuarios (portal de autoservicio) para generar su solicitud.
- Dentro de cada categoría se deben poder crear diferentes tipos de servicios con sus propias plantillas.

La solución ofertada debe permitir la visualización de los siguientes elementos en cada solicitud:

- Detalles de la solicitud: estado, nivel, prioridad, urgencia, técnico asignado, fecha de vencimiento de la solicitud, impacto, categoría, departamento, tipo de plantilla, hora de la última actualización, modo de creación, fecha de creación, entre otros. Se pueden añadir campos personalizables que sean de interés. Estos campos personalizados se deben identificar claramente en la interfaz del sistema.
- Detalles del solicitante: nombre del solicitante, teléfono de contacto, correo electrónico de contacto, teléfono móvil, impacto del evento, estación de trabajo asociada al solicitante, entre otros.
- Detalles de las interacciones: debe permitir visualizar toda interacción electrónica (correo o por WEB) entre el solicitante y el técnico de soporte. Debe ser posible visualizar no solamente el texto de las interacciones, sino que también los archivos que se hayan adjuntado a los correos respectivos.
- Detalle de la resolución del caso: una vez que se haya resuelto el mismo. El técnico debe poder incluir el detalle de la resolución de caso o visualizar la misma desde la interfaz WEB.

Otras visualizaciones posibles desde este módulo deben ser las siguientes:

- Tiempo que se ha requerido para resolver los incidentes.
- Tareas: el técnico debe visualizar desde la interfaz gráfica cualquier tarea.

Los empleados de la OPC CCSS deberán ingresar a la interfaz con su usuario de dominio, se debe permitir gestionar nuevos tiquetes de forma sencilla, por ejemplo, al llenar el formulario de la información de la solicitud o tiquete, se debe contar con la ayuda de aparición de palabras claves relacionadas a las palabras que va escribiendo el empleado, brindando frases para autocompletar y mostrando enlaces de acceso a artículos de casos relacionados contenidos en la base de conocimiento de la herramienta.

GESTIÓN DE PROBLEMAS

La solución ofertada debe permitir la implementación del proceso y actividades relacionadas con la gestión de problemas.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios técnicos crear, modificar y/o eliminar problemas forma tal que se permita ingresar al menos: el nombre de los servicios afectados, fecha de vencimiento, título o asunto y una descripción de este.

En el registro de problemas, la solución ofertada debe permitir la creación o registro de problemas incluyendo parámetros como: solicitante, técnico encargado, sitio, categoría, subcategoría, estatus, impacto, urgencia, prioridad, servicios afectados, activos involucrados, descripción general, entre otros.

Para visualizar los detalles de los problemas, debe permitir a los usuarios técnicos visualizar los detalles generales del problema (parámetros de creación de este), la causa raíz y el impacto del problema, soluciones definitivas, "workarounds", o soluciones temporales, historial de las acciones asociadas a la resolución del problema, incidentes y cambios asociados al problema.

Para el proceso de edición del problema, la solución ofertada debe permitir a los usuarios técnicos editar aspectos como: dueño del problema, técnico asignado, categoría, prioridad, detalles del problema, cierre del problema, descripción de problema, introducción de archivos de soporte al problema

Para el proceso de cerrar problemas, la solución ofertada debe permitir a los usuarios técnicos realizar el cierre de problemas ya sea en forma individual o escogiendo múltiples problemas.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios técnicos añadir notas y tareas pendientes con recordatorios al problema.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios técnicos añadir bitácoras con el tiempo y costo de trabajo utilizado por el técnico para resolver el problema.

La solución ofertada debe permitir asociar incidentes con problemas específicos, asociar cambios a problemas, enviar notificaciones sobre el problema a los técnicos o usuarios afectados y permitir publicar anuncios sobre el estatus del problema.

GESTIÓN DE CAMBIOS

La solución ofertada debe permitir la implementación del proceso y actividades relacionadas con la gestión de cambios.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar cambios en una gestión de problemas de forma tal que se permita ingresar al menos: el tipo de cambio, categoría, prioridad, etapa, estado del cambio, historial de cambios, aprobaciones, nombre o título del cambio y una descripción de este.

La solución ofertada debe incluir un ciclo de vida de 6 etapas: envío del cambio (incluyendo información de urgencia, prioridad, riesgo e impacto de este), planificación, aprobación, implementación, revisión y cierre del cambio.

La solución ofertada debe permitir la configuración de un flujo de trabajo de emergencia, en caso de fechas límites que se deban cumplir.

La solución ofertada debe permitir publicar anuncios relevantes sobre los cambios, contar con una vista de calendario que muestre todos los cambios en un periodo dado y enviar notificaciones sobre las modificaciones de los cambios.

GESTIÓN DE PROYECTOS

La solución debe incluir un módulo para la gestión de proyectos (liberaciones “releases”). Este módulo debe permitir a los usuarios técnicos de la solución iniciar, planear, ejecutar, controlar y cerrar las liberaciones en los ambientes de producción. El módulo debe soportar al menos las siguientes etapas:

- Apertura (submission)
- Planeamiento (planning)
- Desarrollo (development)
- Pruebas (testing)
- UAT (User Acceptance test)
- Despliegue (deployment)
- Entrenamiento (training)
- Revisión (review)
- Cierre (closure)

La solución ofertada debe permitir la gestión de proyectos y el manejo efectivo de los recursos tales como tiempos, presupuestos, horas de técnicos y calidad de trabajo para un proyecto dado y así cumplir con el triángulo de las restricciones; costo, tiempo y alcance.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar proyectos que un usuario puede utilizar en una gestión de proyectos de forma tal que se permita ingresar al menos: código de proyecto, categoría, prioridad, departamento, estado, costeo estimado y real, horas estimadas y reales, propietario, nombre o título del proyecto y una descripción de este.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios ver mapas de visión general de los proyectos en los cuales se muestre gráficamente el mapa de hitos, tareas pendientes y concluidas.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, programar, modificar y eliminar los hitos del proyecto, tareas asociadas al proyecto, dependencias y el orden de las tareas.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar miembros del proyecto, cambiar roles de los miembros, cambiar el estado de los miembros de un proyecto y generar diagramas jerárquicos de los miembros del proyecto.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar lecciones aprendidas que se generen entre los diferentes miembros del proyecto y que se constituirán como un activo para la organización.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores permitir visualizar y configurar los gráficos tipo GANTT para uno o varios proyectos.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores asociar solicitudes de servicio a un proyecto (visualizar y editar estas asociaciones), de forma tal que se permita asociar cambios a proyectos y gestión de recursos, así como registrar los riesgos asociados a un proyecto y mantener la gestión de los interesados en los proyectos.

BASES DE CONOCIMIENTO

La herramienta debe incluir un módulo de gestión de soluciones donde se pueda construir una base de conocimiento. La misma debe permitir que se despliegue la información de resoluciones de todos los técnicos a la organización entera. Las soluciones deben poder categorizarse de forma personalizada.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar soluciones personalizadas que se puedan utilizar en el método de solución de incidentes de usuario final, realizando agrupaciones de soluciones tales como: Hardware, Software, Redes, entre otros de forma tal que se permita ingresar campos personalizados al menos de los siguientes tipos: Título o nombre de la solución, una descripción, palabras clave, propietario de la solución, fecha de revisión, fecha de caducidad, comentarios adicionales y poder adjuntar documentos.

GESTIÓN DE ACTIVOS

La solución ofertada debe incluir un módulo de activos, para administrar el inventario tecnológico (activos de TI o no TI).

El escaneo de los activos de la organización se debe realizar utilizando una sonda de descubrimiento que se comunique desde la LAN a la cuenta nube por medio de una conexión HTTPS. La comunicación de la sonda y la consola cloud se debe realizar al menos cada 5 minutos.

La solución debe ser capaz de realizar un escaneo de los activos de TI por medio de un barrido de dominio o barrido IP.

Para los equipos con sistema operativo Windows (PC o servidores), se deberán escanear los activos por medio de credenciales de Windows o de dominio.

Para los equipos de red, se deberán escanear por medio de un barrido IP, utilizando credenciales SNMP, SSH o VMWare.

Los activos gestionados deben mostrar al menos la siguiente información de hardware: nombre, sistema operativo, dirección IP, memoria, unidades lógicas, procesador.

El módulo debe permitir agregar información de forma manual o masiva, como por ejemplo: fecha de adquisición, fecha de caducidad de garantía, service tag, etc.

Los activos gestionados de computadoras o servidores deben mostrar el software instalado en el activo.

La solución debe permitir un análisis y categorización del software utilizado. Se debe permitir auditar software licenciado, gratuito y prohibido.

GESTIÓN DE CMDB (Configuration Management Database)

La solución ofertada debe contar con un repositorio central que almacene la información relevante de las entidades significativas en el ambiente de TI. Estas entidades son conocidas como **CI (Configuration Items)** y pueden ser elementos de hardware, aplicaciones de software instaladas, documentos, servicios y personas.

El módulo de CMDB debe estar diseñado para mantener una estructura amplia de TI donde las interrelaciones entre los CIs son mantenidos en forma exitosa.

La solución ofertada debe agrupar los CIs en diferentes tipos que se caracterizan por sus atributos y relaciones. Los atributos pueden ser aspectos como: modelo, procesador, número de serie, etc.

La solución ofertada debe mostrar diagramas o mapas de relaciones. Las relaciones identifican las dependencias entre múltiples CIs.

La solución debe permitir definir, ver y añadir relaciones entre CIs, de tal forma permita mantener la trazabilidad de todas las solicitudes, problemas y cambios pendientes asociados con un tipo de CI.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar campos personalizados de CIs bajo un tipo de CI de tal forma permita ver mapas de relaciones entre CIs que permitan analizar el impacto causado por un problema en un CI para el negocio.

GESTIÓN DE COMPRAS

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar solicitudes de ordenes de compras hechas a proveedores que puedan ser asociados con artículos nuevos o existentes durante la gestión de compras de forma tal que se permita ingresar al menos: el asunto de la compra, el tipo de compra, solicitante de la compra, fecha solicitada y de vencimiento, la descripción, el proveedor relacionado, el técnico o persona asignada, detalles o comentarios de envío y el costo del servicio.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores asociar las órdenes de compra que un usuario realizó en la gestión de solicitudes de servicio de forma tal que se permita relacionar la orden de compra con la atención de un ticket.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores visualizar el historial de compras y ver el estado de aprobaciones de la orden de compra.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar campos personalizados que se puedan utilizar al ejecutarse la gestión de compras tales como: agregar productos, cantidades, descripción de artículos, costos estimados entre otros.

GESTIÓN DE CONTRATOS

La solución debe tener un módulo de contratos, para gestionar contratos que la organización posee actualmente activos. El módulo debe permitir:

- Crear contratos nuevos
- Agregar documentación adjunta a cada contrato, ejemplo: nota obtenida de las reevaluaciones anuales realizadas, para ver el rendimiento del proveedor, información de garantías de cumplimiento como el monto y vencimientos
- Agregar notificaciones previo a la expiración de un contrato
- Permitir asociar activos a un contrato
- Renovar contratos existentes

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar los tipos de contrato que un usuario puede utilizar en una gestión de contratos de forma tal que se permita ingresar al menos: el nombre del tipo de contrato, periodo en que esta activo, costo, proveedor, si es renovado y una descripción de este.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar campos personalizados que se puedan utilizar al ejecutarse la gestión de contratos tales como: notas adicionales, etiquetas entre otros de forma tal que se permita ingresar campos personalizados al menos de los siguientes tipos: periodo de activo, detalle de proveedor (nombre, correo electrónico, persona de contacto, teléfono), costo de mantenimiento, adjuntar documentos con información asociada a los contratos.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios administradores crear, modificar y eliminar activos asociados a los contratos existentes durante la gestión de contratos de forma tal que se permita ingresar al menos: el nombre del activo, el tipo de producto, fecha de adquisición, departamento y la descripción del producto.

INTEGRACIÓN CON APLICACIONES DE TERCEROS

La solución debe soportar al menos la siguiente integración con aplicaciones de terceros de forma tal que funcione como un canal adicional de soporte en la mesa de ayuda:

- Microsoft Teams.

La solución ofertada debe permitir integrarse con plantillas que permitan automatizar procesos de inclusión de usuarios por medio del Directorio Activo, uso de API para personalizar formularios, así como integración de herramientas que faciliten la gestión de incidentes y análisis de datos relacionada a la gestión de los servicios administrados por el área de TI.

MODULO DE REPORTES

La solución ofertada debe permitir a un usuario administrador con los permisos respectivos, la generación de informes o reportes sobre plantillas preconfiguradas, al menos para las siguientes categorías:

- Reporte de Cambios
- Reporte de Problemas
- Reportes de Incidentes
- Reportes de Servicios
- Reportes de Métricas de Solicitudes
- Reportes de Solicitudes Completadas
- Reportes Solicitudes Pendientes
- Reportes de Encuestas
- Reportes de Activos
- Reportes de Proyectos
- Reportes de Contratos
- Reportes Cumplimiento SLA

La solución ofertada debe permitir la generación de reportes o informes personalizados, permitiendo al usuario técnico con rol de administrador seleccionar las columnas requeridas, seleccionar el tipo de informe (al menos del tipo tabulares, matriciales, histórico, resumen) y filtros personalizados al módulo que se desea consultar (al menos filtros por solicitud, fecha, rango de horas, técnico asignado, proyecto, contrato, cambio), que permita agrupar los datos por ejemplo por categoría, así como poder ordenar los campos del reporte según los parámetros y criterios que se desea mostrar en el reporte.

La solución ofertada debe permitir la generación de reportes con gráficos al menos en formato lineal, temporal, anillo, pastel, barras o matricial (2D, 3D).

La solución ofertada debe permitir la programación de los reportes para que sean generados automáticamente según un esquema de tiempos definido por el usuario técnico con el rol de administrador (generar una vez, informe diario, semanal, mensual). Además la solución debe permitir a un usuario técnico con los permisos respectivos programar cuando enviar el reporte a un correo de un usuario definido.

La solución ofertada debe permitir que los reportes puedan ser exportados al menos a los formatos: csv, html, pdf, xlsx o xls.

RENLÓN DOS: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y AUTOGESTIÓN DE CONTRASEÑAS DE USUARIO.

La solución ofertada debe brindar una herramienta para crear un sistema de autogestión para reinicio de claves y desbloqueo de cuentas para usuarios del directorio activo (Active Directory) de la entidad.

La solución ofertada debe licenciarse para 100 usuarios de dominio.

La solución ofertada debe tener una interfaz de administración y de usuario tipo WEB.

La solución ofertada debe permitir a los usuarios del Active Directory ingresar directamente en la misma y crear las preguntas de verificación necesarias. Asimismo, debe incluir metodologías de autenticación en las cuales no se requiera intervención del usuario técnico, es decir, que el usuario final pueda gestionar el cambio de credencial o desbloqueo de forma individual.

La solución ofertada debe permitir la inscripción de una lista de usuarios por medio de un archivo .csv o inscripción desde una base de datos externa.

La solución ofertada debe proveer la posibilidad de autoservicio para el restablecimiento de contraseñas mediante procedimientos de verificación de identidad que garanticen que un usuario, que inicia la reposición de su contraseña, es realmente elegible para esto.

La solución ofertada debe proveer la posibilidad de autoservicio para el desbloqueo de cuentas bloqueadas mediante procedimientos de verificación de identidad. Estas deben garantizar que un usuario, cumpla con los requisitos de elegibilidad del proceso.

La solución ofertada debe al menos ofrecer tres (3) procedimientos de verificación para las actividades de autoservicio.

La solución ofertada debe permitir la creación de preguntas y respuestas de seguridad. Los usuarios deben garantizar su identidad al responder preguntas de seguridad personales que hayan sido predefinidas en un proceso de enrolamiento inicial realizado por el usuario final.

La solución ofertada debe enviar códigos de verificación a un correo electrónico predefinido por el usuario.

La solución ofertada debe enviar códigos de verificación por medio de SMS. En este caso, el uso de la funcionalidad solicitada está sujeta a que la OPCCSS provea su propio gateway de SMS o un servicio de email a SMS. El oferente no deberá incluir en la propuesta del presente cartel, el servicio de SMS.

La solución ofertada debe tener la capacidad, de permitir a los usuarios finales actualizar la información personal del Active Directory con información de contacto nueva que se haya generado. Si la OPC CSS no desea esta opción, se debe permitir la deshabilitación de la misma.

La solución ofertada debe permitir la implementación de medidas de seguridad eficaces para prevenir ataques de hackers. Por ejemplo, bloquear la cuenta de usuario después de un cierto número de intentos de autenticación fallidos, o bien que se genere una notificación vía correo electrónico que informe al usuario final acerca de su restablecimiento de contraseña vía autoservicio y le pida ponerse en contacto con el administrador si la acción no fue solicitada o realizada por el usuario final.

La solución ofertada debe contar con CAPTCHA (una imagen de verificación de palabra) que ayude a prevenir los ataques de fuerza bruta o bien, una medida basada en la estadística donde se muestre toda la información sobre la actividad de restablecimiento de contraseñas, incluyendo las direcciones IP de los equipos desde donde se inició el restablecimiento de la contraseña, mediante la supervisión de múltiples intentos de autenticación fallidos hechos de una o varias direcciones IP, de forma que se puedan localizar una serie de posibles ataques y aplicar acciones preventivas en el entorno.

La solución ofertada debe contar con un proceso de notificación a los usuarios acerca de la necesidad de inscribirse en el servicio de restablecimiento de contraseñas antes descrito y ofrecer la posibilidad al administrador de la solución de enviar invitaciones de inscripción periódicas vía correo electrónico, con el fin de ayudar a llegar hasta el 100% de la matrícula de los usuarios en toda la entidad en un plazo breve.

La solución ofertada debe permitir auto-generar una contraseña segura fuerte, que corresponda a todos los requisitos de las directivas de contraseñas definidas en el dominio de la OPC CCSS, de forma que esta característica ayude a los usuarios finales a realizar el restablecimiento de la contraseña en forma eficiente.

La solución ofertada debe proporcionar ayuda incorporada adicional por medio de una tarea programada, para automatizar fácilmente el envío de correo electrónico informando a los usuarios acerca de la caducidad de la contraseña para su cuenta en el Directorio Activo.

La solución ofertada debe permitir el auto-servicio de cambio de contraseña por medio de la interfaz Web, los usuarios deben poder cambiar las contraseñas incluso desde lugares remotos a través de la web.

La solución ofertada debe permitir la auto-actualización de información del usuario por medio de la interfaz Web, los usuarios deben poder actualizar su información de forma rápida y sencilla, permitiendo que la información del Directorio Activo esté siempre ordenada y correcta.

La solución ofertada debe permitir búsquedas de información para asegurar una comunicación eficiente dentro de la entidad para lo cual los usuarios requieran información acerca de sus compañeros de trabajo.

La solución ofertada debe permitir la inclusión de usuarios técnicos a la consola, con un rol de acceso definido (administrador u operador). Los usuarios deben poder autenticarse por medio de sus credenciales de Active Directory.

La solución ofertada debe permitir la instalación de un agente en las máquinas finales de los usuarios desde la consola administrativa de la solución o de forma manual. Este agente debe permitir a los usuarios reiniciar la clave o desbloquear su cuenta desde la pantalla inicial de Windows (Windows prompt).

La solución ofertada debe permitir al administrador del sistema bloquear el acceso de un usuario en específico desde la consola web.

La solución ofertada debe permitir la creación de un flujo de trabajo de aprobación con el fin de que las solicitudes de los usuarios se deban aprobar por parte del administrador.

La solución ofertada debe incluir una aplicación móvil para dispositivos Android o iOS. La aplicación debe tener configurado el acceso al servidor de la solución, para proceder con cambios de contraseñas o desbloques de cuentas.

La solución ofertada debe permitir la sincronización en el cambio de contraseñas con otras aplicaciones externas. La solución debe permitir la configuración de esta política de sincronía con al menos las siguientes plataformas:

- Office 365
- SQL server

GESTION DE REPORTE

La solución ofertada debe permitir la generación de reportes, que se puedan exportar al menos a formatos: CSV, HTML, PDF y XLS. Los reportes deben ser de al menos los siguientes tipos:

- Reportes de usuarios bloqueados.
- Reporte de usuarios a los que se les va a vencer la contraseña en un tiempo determinado.
- Reporte de usuarios con contraseña expirada.
- Reporte de números de contraseña fallida o equivocada.
- Reporte de auditoría de claves reiniciadas.
- Reporte de notificaciones de envío.
- Reporte de auditoría de usuarios desbloqueados.
- Reporte de respuestas fallidas a las preguntas de seguridad.
- Reporte de auditoría de cambios de claves.

REGLÓN TRES: TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Con el objetivo de lograr una adecuada transferencia de conocimientos, el adjudicatario deberá brindar capacitación al personal técnico de la OPC CCSS sobre aspectos de gestión y mantenimiento de los servicios adjudicados. Dicha capacitación deberá cumplir con lo siguiente:

- Deberá ser impartida en un plazo no mayor a la fecha en que el adjudicatario deba concluir el proyecto, plazo que únicamente puede ser modificado en forma unilateral y por escrito de los responsables técnicos de la contratación.
- La transferencia de conocimientos deberá realizarse en horario laboral, entre las 08:00 horas y las 17:00 horas para lo cual, la administración de la OPC CCSS gestionará de acuerdo a sus necesidades e intereses, el horario que mejor se adapte a la situación, mismo que será comunicado oportunamente al adjudicatario.
- La capacitación debe ser impartida en español (el uso de material didáctico en el idioma inglés será aceptado) por un colaborador con habilidades de comunicación asertiva para transmitir de forma adecuada los mensajes y facilitar la comprensión de estos.
- El costo de la capacitación debe ser incluido y considerarse como parte integral de la oferta económica sobre el servicio ofertado.
- El adjudicatario deberá proporcionar los recursos logísticos necesarios para la capacitación (materiales didácticos tales como manuales de usuario, documentación impresa y/o electrónica) dentro de las instalaciones de la OPC CCSS.
- La confirmación de la transferencia de conocimiento debe ser proporcionada al responsable técnico de la contratación con al menos tres (3) días naturales de anticipación a la ejecución de esta.
- El adjudicatario deberá remitir el programa de entrenamiento o curso, duración, detalle sobre los tópicos a cubrir y el nombre del(os) instructor(es) con al menos cinco (5) días naturales de anticipación a la ejecución de este.
- Las sesiones de capacitación deberán ser teórico-prácticas basadas en situaciones reales aplicables a la solución implementada.

El adjudicatario brindará al menos cinco (5) cupos para que funcionarios de la OPC CCSS reciban una transferencia de conocimiento técnica, con una duración mínima de ocho (8) horas atendiendo los siguientes temas generales:

- Administración, configuración y mantenimiento de la solución de Mesa de Ayuda (Help Desk) implementada con un mínimo de 6 horas.
- Administración, configuración y mantenimiento de la solución “Autoaprovisionamiento de reinicio de claves y desbloqueo de cuentas para los usuarios del Directorio Activo (Active Directory)” con un mínimo de 2 horas.

El adjudicatario debe considerar e incluir como parte de su servicio el proceso de transferencia de conocimiento durante la totalidad de la vigencia del servicio, cuando se realice alguna de las siguientes acciones: obtención de actualizaciones a la versión de la solución utilizada que incluya cambios en la forma de atender la solución, ajustes a la solución solicitados por el negocio o inclusión de nuevas funcionalidades a la solución por parte del fabricante.

RENLÓN CUATRO: PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y AUTOGESTIÓN DE CONTRASEÑAS DE USUARIO

ASPECTOS PARA CONSIDERAR EN LA PLANIFICACIÓN

Con el objetivo de lograr una adecuada planificación e implementación de la solución ofertada, el adjudicatario deberá considerar la elaboración de un cronograma de trabajo detallado según lo indicado en el Anexo 1, segmento Documentación previo al inicio de la implementación de los servicios; asimismo debe considerar la inclusión de las actualizaciones al cronograma que se generen a lo largo del proceso tanto de planificación como de implementación del proyecto y remitir dichas actualizaciones al responsable técnico de la contratación.

El adjudicatario debe considerar una reunión de apertura del proyecto en donde se defina como producto un acta de inicio del proyecto que considere al menos: el nombre del proyecto, el patrocinador del proyecto, los directores del proyecto por cada parte (Operadora y oferente), el(os) objetivo(s) del proyecto, la justificación del proyecto, el alcance del proyecto (general y específicos), los productos o servicios a entregar por el proyecto (productos esperados), fecha de inicio y fecha de conclusión del proyecto, duración estimada, costo total, bitácora de cambios, revisores del acta así como la definición del equipo (recurso humano) que intervendrá en el desarrollo y/o seguimiento del mismo para lo cual se deben definir los roles de cada involucrado en el proyecto.

El acta de inicio del proyecto deberá ser revisada por las partes involucradas, se deberán aplicar los ajustes que las partes consideren requeridos (dicha tarea la deberá realizar el adjudicatario) y ambas partes, avalar la versión final respectiva.

El adjudicatario como parte de las labores de planificación e implementación, deberá analizar los requerimientos específicos del proyecto, ya sea obtenidos a partir del pliego de condiciones o como parte de las reuniones que se realicen con los funcionarios asignados al proyecto por parte de la OPC CCSS, a efecto de tener total claridad de los productos y servicios requeridos.

ASPECTOS PARA CONSIDERAR EN LA IMPLEMENTACIÓN

Durante la etapa de implementación del proyecto, el adjudicatario debe sustentar el desarrollo de sus actividades en la información recopilada y generada en la etapa de planificación.

El adjudicatario debe aplicar listas de verificación (Check List) de las actividades previo a la implementación del servicio para lo cual, deberá indicar al área de TI de la OPC CCSS la aplicación de dicha(s) listas de verificación a efecto de validar su correcto funcionamiento en el entorno existente.

Durante la implementación de los servicios requeridos en el pliego de condiciones, es común que se presenten problemas. Todos los problemas que se identifiquen y no sigan un flujo normal de implementación, es decir, que impliquen un esfuerzo adicional por parte del proveedor y/o del área de TI, deberán documentarse en la documentación de problemas enfrentados, así como la forma detallada en que se solventó el mismo, conforme la documentación requerida definida en el Anexo 1, segmento Documentación.

Acorde con lo indicado en el Anexo 1, segmento Documentación, el adjudicatario debe generar las minutas en el formato suministrado por la Operadora, de todas las reuniones que se realicen para dar seguimiento al proyecto. Dichas minutas deberán compartirse con los miembros del equipo participantes en el proyecto y ser aprobadas. El director de proyecto del adjudicatario deberá darle seguimiento a la información o acuerdos definidos en cada reunión. Además, el director de proyecto deberá generar los informes de avance definidos en el Anexo 1, segmento Documentación y brindar el seguimiento adecuado a los mismos a efecto de mantener debidamente informados a las partes involucradas en el proyecto.

Cualquier otra actividad requerida para la correcta implementación de los servicios requeridos en el pliego de condiciones que no esté explícitamente declarada y sea necesaria para la adecuada ejecución de los servicios, deberá ser indicada por el proveedor en el cronograma de actividades definido para la atención del proyecto.

ACTIVIDADES ESPECIFICAS DE LA IMPLEMENTACIÓN

El adjudicatario deberá considerar en caso de la solución ofertada requiera acceso al servicio de DNS, recolectar la información de los registros existentes en los servidores DNS (Domain Name System) tanto privados como públicos que utiliza la OPC CCSS.

El adjudicatario deberá realizar los ajustes requeridos a los servidores DNS privados para que funcionen con la implementación del servicio requerida, así como apoyar al personal técnico de la OPC CCSS al solicitar los cambios requeridos a los administradores de los DNS públicos. Debe considerarse en todo momento el impacto mínimo a los servicios en el ambiente de producción.

El adjudicatario deberá aplicar un nivel de aseguramiento adecuado de los servicios DNS, aplicar las reglas de firewall estrictamente necesarias para permitir el funcionamiento del DNS, asignar los permisos estrictamente requeridos sobre los archivos evitando el acceso no autorizado, ocultar cualquier información de versiones del sistema utilizado para el servidor DNS en la medida de lo posible, configurar las bitácoras requeridas para dar seguimiento a la ejecución de actividades no autorizadas, modificar los valores de refrescamiento de información, TTL, expiración, reintento así como cualquier otra consideración de seguridad aplicable al entorno.

El adjudicatario debe considerar la integración o sincronización del directorio activo de la OPC CCSS con el(os) servicio(s) a implementar.

El adjudicatario debe verificar el estado de salud del directorio activo de la OPC CCSS y garantizar que el mismo está en capacidad de permitir la sincronización de información para lo cual se deben verificar y ajustar los atributos de información necesarios sin afectar la producción de la OPC CCSS. Adicionalmente, el adjudicatario debe indicar al área de TI de la OPC CCSS si existen requerimientos adicionales a considerar (permisos, ajustes, actualizaciones) ya sea en la configuración del directorio activo o a nivel de la red interna para el correcto funcionamiento del servicio.

El adjudicatario una vez configurado el servicio de sincronización debe realizar y documentar las pruebas de sincronización de usuarios de directorio activo bajo las condiciones que al respecto el área de TI haya definido (OUs o grupos de dominio específicos).

El adjudicatario debe aplicar la(s) herramienta(s) automatizada(s) (listas de verificación) que considere necesaria(s) para la comprobación del entorno y dispositivos previo a la implementación del servicio para lo cual, deberá indicar al área de TI de la OPC CCSS la aplicación de dicha(s) herramienta(s) a efecto de validar su correcto funcionamiento en el entorno existente.

La aplicación de la(s) herramienta(s) indicada(s) deberá generar reportes del entorno, así como la identificación de problemas y su posible solución a efecto de agilizar el proceso de implementación.

El adjudicatario debe considerar la implementación, configuración y documentación de un portal para el uso de la plataforma por parte de los usuarios finales.

El adjudicatario, una vez configurado el portal antes indicado, debe realizar pruebas con al menos un usuario final para garantizar el adecuado funcionamiento en el ambiente productivo del servicio de forma tal que se puedan validar las limitantes del usuario final con respecto a la instalación de la solución y acceso en los equipos de la organización y se definan por parte del adjudicatario las acciones a seguir.

El adjudicatario como parte de sus actividades debe documentar un set de pruebas (ingreso de tiquetes, gestión de cambio de contraseñas, gestión de compras y configuración de contratos, inventario de activos, uso de la base de conocimiento, búsquedas y aplicación de filtros, generación y exportación de reportes) post-producción (pruebas ejecutadas con sus respectivas capturas de pantalla como evidencia de la ejecución de las mismas) con al menos un usuario final para garantizar el adecuado funcionamiento en el ambiente productivo del servicio.

ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA POST-IMPLEMENTACIÓN

Durante la etapa de post-implementación del proyecto, el adjudicatario debe elaborar un documento denominado resultados de implementación del proyecto en donde se incluyan y desarrollen los siguientes aspectos: detalle de la infraestructura actual relacionada al proyecto o que será sujeta de actualización y/o modificación como parte del mismo (software y hardware), detalle del diseño lógico de la solución implementada (detallando claramente cada uno de los aspectos técnicos de los servicios implementados así como los pormenores de implementación de los mismos), supuestos, limitaciones, aspectos fuera del alcance del proyecto, propuestas de mejora a la solución aplicada, bitácora de cambios y revisores del documento. Lo indicado de conformidad con la atención de la documentación declarada en el Anexo 1, segmento Documentación del cartel.

El documento de resultados de implementación del proyecto deberá ser revisado por las partes involucradas, se deberán aplicar los ajustes que las partes consideren requeridos (dicha tarea la deberá realizar el adjudicatario) y la Operadora avalar la versión final respectiva.

El adjudicatario una vez concluido la implementación y entrega de toda la documentación requerida en el pliego de condiciones, debe considerar la ejecución de una sesión de cierre del proyecto así como la creación de un acta de cierre de proyecto en donde se defina por etapas una breve descripción del alcance del proyecto, un listado de entregables, recomendaciones, conclusiones y un segmento de aprobación por cada una de las partes.

ANEXO II-CLAUSULAS DE CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario reconoce que en el desempeño de las labores que llevará a cabo en virtud de este contrato, podrá tener acceso a información estrictamente confidencial de la OPC CCSS. Que en virtud de la negociación que iniciarán las partes, la OPC CCSS ha revelado, o podrá revelar al adjudicatario, y ambas partes pueden haber tenido acceso o conocimiento o podrán tenerlo a cierta información confidencial, ya sea en forma oral o escrita, posteriormente confirmada en documentos impresos o electrónicos, y; que es esencial para las partes que durante el curso de la negociación y en todo otro momento posterior, las partes, su personal o cualquier tercero que tuviere acceso a ella, no divulgue, revele o comunique de forma alguna, sea directa o indirectamente, a ninguna persona (física o jurídica), excepto cuando ello redunde en beneficio de las partes, cualquier información confidencial que una parte pudiese haber adquirido en el curso de su relación contractual con la otra parte. La expresión "Información Confidencial" comprenderá toda información que haya sido proporcionada por la OPC CCSS al adjudicatario de manera escrita, ya sea por medio electrónico y/o impreso, o aquella información que haya sido proporcionada de forma oral y que haya sido confirmada posteriormente por escrito en forma electrónica y/o impresa, la cual podría referirse a secretos, know-how, registros, informes, especificaciones, información técnica, análisis, estudios, mapas, modelos, propuestas e interpretaciones; e información comercial, contractual, legal y financiera, incluyendo, sin limitarse a evaluaciones de mercado, identificación e información sobre clientes o clientes potenciales, inversiones y acuerdos sobre desarrollo de proyectos, cartas de intención, acuerdos preliminares de entendimiento, desarrollo de planes de presupuesto, contratos de proyecto, los borradores respectivos y los cronogramas; contratos financieros, modelos y propuestas; y toda comunicación, nota, evaluación, recomendación o proposición y similares relacionadas con lo antedicho; planes, estrategias, costos, usos, aplicaciones de productos y servicios, resultado de investigaciones o experimentos, y todo aparato, producto, proceso, composición, muestra, fórmula, programa de computación, política de precios, información financiera, método de hacer negocios, manuales de procedimiento, procedimientos para capacitación y reclutamiento, procedimientos contables, estado y contenido de los contratos de la OPC CCSS con sus clientes y/o proveedores y consultores, la filosofía de negocios de la OPC CCSS, los métodos y técnicas de fabricación y servicios utilizados, desarrollados, investigados, creados o vendidos por la OPC CCSS, antes o durante el período de relación profesional y que no están disponibles al público en general, o que a OPC CCSS mantiene en confidencialidad (para efectos de este documento la "Información Confidencial"). Las partes convienen, salvo lo dispuesto en este acuerdo, en no revelar, usar, copiar o permitir que se copie en ningún momento, ya sea durante o luego de terminada la relación contractual entre las partes, ninguna información confidencial sin el consentimiento previo de la OPC CCSS. El adjudicatario manifiesta que durante y con posterioridad a la vigencia de este contrato, no utilizará la información para fines distintos de los estrictamente requeridos para el desarrollo de las labores descritas en este cartel. La OPC CCSS autoriza desde ya a usar y revelar la Información Confidencial sólo dentro de la respectiva organización del adjudicatario y solo con sus empleados, asesores, directores, gerentes o socios, u otras entidades financieras quienes necesitan conocer esa información para el desarrollo de los negocios conjuntos entre las partes, bajo el entendido que dichos empleados, asesores, directores, gerentes o socios, u otras entidades financieras preservarán y protegerán la confidencialidad de la información con todos los alcances expresados en este acuerdo. El

adjudicatario conviene 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 por lo menos con el mismo empeño como si protegiera su propia y más valiosa información confidencial. En el caso en que el adjudicatario se vea obligado a revelar la información confidencial total o parcialmente en virtud de orden judicial, o de cualquier otra autoridad competente, deberá informar inmediatamente a la OPC CCSS de tal situación y el adjudicatario desde ya acepta que ante este hecho entregue a las autoridades respectivas la información solicitada, quedando exonerada de toda responsabilidad derivada de dicho acto, lo cual es aceptado por la OPC CCSS. El adjudicatario se compromete a tomar todas las medidas necesarias para evitar que sus empleados, funcionarios y apoderados hagan uso indebido de la información, en caso de que sucediera lo antes descrito, el adjudicatario será responsable por los daños y perjuicios ocasionados. El adjudicatario entiende que la protección de la información confidencial es crítica a los intereses de la OPC CCSS y que su uso no autorizado, copia o revelación causaría un daño irreparable a la OPC CCSS y/o a sus actividades. En consecuencia, el adjudicatario será responsable y acuerda en indemnizar y mantener indemne a la OPC CCSS por los daños y perjuicios, por haber revelado de cualquier forma la información confidencial de la OPC CCSS. Asimismo, el adjudicatario manifiesta que no revelará dicha información confidencial a terceros, sin la previa autorización por escrito de la OPC CCSS. Esta obligación de respetar la confidencialidad aquí asumida subsistirá después de finalizada por la causa que fuere la contratación detallada en el presente cartel. Este acuerdo de confidencialidad no surtirá efectos sobre aquella información, que de conformidad con la legislación costarricense ha de considerarse de interés público.

De comprobarse divulgación, parcial o total, de la entidad por parte del adjudicatario, la OPC CCSS procederá a realizar las acciones necesarias para que se apliquen las sanciones correspondientes según la Ley.

ANEXO III-EVALUACION DURANTE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El oferente deberá aportar la lista de los técnicos que serán asignados para la atención del servicio de instalación y configuración indicados en el anexo N°1. El personal propuesto deberá cumplir con las normas y políticas establecidas por la OPC CCSS, el cumplimiento de estas será evaluado durante cada visita técnica por parte del personal a cargo de la Operadora.

Se debe cumplir con los siguientes lineamientos:

- 1- La empresa adjudicada deberá enviar una propuesta del cronograma del plan de trabajo, con al menos una semana de anticipación al inicio de labores al encargado del área de Tecnología de la Información de la OPC CCSS y se definirán, de común acuerdo, los horarios de visita del personal técnico y el cronograma de actividades conforme al Anexo N°1 de especificaciones técnicas de la contratación.
- 2- Durante el periodo de implementación, el adjudicatario deberá enviar una solicitud formal de ingreso del personal propuesto con al menos dos días de anticipación, para la atención al plan de trabajo, dirigida al área de TI a la siguiente dirección de correo electrónico: ti@opccss.fi.cr, la solicitud de visita a las instalaciones de la OPC CCSS, debe indicar lo siguiente:
 - a) El asunto de la visita, por ejemplo: Solicitud de ingreso para la instalación de herramienta de Mesa de Servicio en el Centro de Datos de TI de la OPC CCSS.
 - b) Indicar el nombre de la empresa oferente, número de contratación, la razón de la solicitud de ingreso, especificar el lugar a realizarse, la fecha y horario del trabajo definido en el cronograma y la hora estimada para finalizar el trabajo, se debe también indicar el alcance con la lista de actividades a efectuarse, listar los nombres completos de los colaboradores potenciales definidos en el contrato que van a participar ese día, números de identificación y número de placa del vehículo en caso de necesitar parqueo, mismo que estará sujeto a disponibilidad y no crea un derecho con el adjudicatario.
- 3- El máximo de recursos que podrán ingresar simultáneamente al centro de datos principal en compañía de un supervisor de la OPC es de tres (3) colaboradores, los mismos deberán ingresar y salir en el mismo horario, a la hora previamente acordada entre las partes.
- 4- El oferente debe establecer el horario de trabajo, donde se debe definir claramente la hora de ingreso y hora estimada de salida.

Para el punto anterior, queda a evaluación del personal responsable de la OPC CCSS, poder variar la hora conforme a las circunstancias presentadas en el momento, esto en común acuerdo entre las partes.

- 5- Al ingresar los colaboradores a las instalaciones de la Operadora, deben mantener el orden y conducta profesional, deben registrar su ingreso con el personal de seguridad del edificio, esperar a ser atendidos y asignados al puesto donde realizarán el trabajo, está prohibido

realizar otras actividades no afines a las labores de implementación del servicio, por ejemplo, descarga de cualquier tipo (no requeridas para ejecutar las labores encomendadas), reproducción de videos o música así como navegar en sitios web no necesarios para realizar su trabajo, hacer uso de redes sociales, uso de dispositivos electrónicos sin autorización del personal a cargo del área de TI de la OPC CCSS, tomar fotos o imágenes dentro de las instalaciones de la Operadora, o cualquier otra conducta no apropiada a las labores establecidas en el cartel.

- 6- El personal técnico debe cumplir con las normas de seguridad y protocolo de evacuación en caso de activación de alarmas de incendio y acatar las indicaciones de los brigadistas identificados con chalecos.
- 7- Posterior a la finalización de la implementación del servicio, la empresa adjudicada dispondrá de un máximo de dos días hábiles para enviar por correo electrónico la documentación descrita en el Anexo 1, segmento **Documentación**. A partir de la recepción de los entregables resultantes de la ejecución del servicio, el plazo para la revisión y envío de solicitudes de modificación a los documentos entregados por el oferente por parte de la Operadora es de dos días hábiles. A partir de la recepción del entregable enviado por la OPC CCSS, el plazo por parte del oferente para responder y enviar la revisión con la versión corregida de la documentación será de un día hábil.

MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

El oferente deberá considerar durante el periodo que brinde el servicio, posterior a la ejecución de la solución implementada, aceptar la realización de evaluaciones y reevaluaciones de desempeño.

Para el punto anterior, el oferente estará sujeto a evaluaciones de desempeño en la finalización de la ejecución de la implementación de la solución, así también al finalizar el periodo anual. Se emitirá un informe final del desempeño del servicio adquirido, de conformidad con las tareas tipificadas en el cartel.

Los administradores del contrato son los responsables directos de evaluarlos, reevaluarlos, dar seguimiento al contrato y velar por el cumplimiento de los términos de calidad pactados con la OPC CCSS, así como de establecer acciones y brindar el seguimiento correspondiente de acuerdo con el resultado de las evaluaciones o reevaluaciones para la mejora del desempeño por parte del proveedor.

Se notificará a la proveeduría institucional los incumplimientos del contrato para realizar el respectivo procedimiento administrativo como: aplicación de garantía de cumplimiento, cláusulas penales y/o multas o bien proceder a resolver el contrato con su debida justificación.

LINEAMIENTOS PARA EVALUACION DE DESEMPEÑO

La metodología de evaluación se realizará conforme a los siguientes lineamientos.

Dicha calificación será considerada para determinar el nivel de desempeño del servicio conforme a las especificaciones técnicas del Anexo N°1.

La calificación sobre cada periodo anual evaluado se mantendrá hasta que la OPC CCSS determine una nueva calificación.

Para evaluar el desempeño del servicio, se establece un conjunto de preguntas de respuesta cerrada, asociadas a cada categoría según corresponda y se asigna alguna de las siguientes respuestas:

Respuesta	Descripción
SI	La empresa cumple con lo requerido para el objetivo de control evaluado
NO	La empresa no cumple con lo requerido para el objetivo de control evaluado
NA	El objetivo de control no aplica. Este resultado debe observarse como un caso excepcional

La evaluación se realiza mediante cuatro categorías a los procesos, productos o servicios contratados, para los cuales se considera el peso relativo de la siguiente manera:

CATEGORIA	TOTAL PUNTOS
Evaluación de la calidad del servicio	30
Evaluación del tiempo	20
Evaluación del personal	30
Evaluación de la herramienta y equipo	20

Se obtendrá una nota en base al análisis del cumplimiento de las directrices estipuladas, la cuantificación de la evaluación de desempeño se realizará en base a la siguiente tabla y bajo la fórmula indicada:

CATEGORIAS		Evaluación		
		Si / Bueno	No / Malo	NA
1.0	Evaluación de la calidad del servicio			
1.1	¿Considera buena la labor profesional del proveedor?	1		
1.2	¿El servicio satisface o excede las expectativas?	1		
1.3	¿El proveedor responde a reclamos y solicitudes de forma eficiente?	1		
1.4	¿El servicio ha sido de calidad desde el inicio con respecto al actual?	1		
1.5	¿Se cumplió con los objetivos del cronograma del plan de trabajo?	1		
		5	0	0
2.0	Evaluación del tiempo			
2.1	¿Se cumplió con el plazo de entrega del Plan de Trabajo?	1		
2.2	¿Se cumplió con el plazo de envío de la solicitud de ingreso al Data Center?	1		
2.3	¿Se cumplió con el envío de los reportes del servicio brindado en forma y tiempo?	1		
2.4	¿El personal ingresó a la hora pactada al área de TI y se cumplió el tiempo planificado de las actividades programadas?	1		
2.5	¿El tiempo fue efectivo en la atención de labores del cronograma?	1		
		5	0	0
3.0	Evaluación del personal			
3.1	¿El desenvolvimiento del personal fue satisfactorio?	1		
3.2	¿El personal acató todos los lineamientos del contrato y protocolos de seguridad?	1		
3.3	¿El personal se mantiene en el rango del profesionalismo?	1		
3.4	¿Cuenta el contratista con el personal calificado para realizar la labor contratada?	1		
3.5	¿La atención a las consultas realizadas al personal técnico es satisfactoria?	1		
		5	0	0
4.0	Evaluación de la herramienta y equipo			
4.1	¿Considera que ha sido satisfactorio el funcionamiento de los equipos o herramientas utilizados para brindar el servicio?	1		
4.2	¿La tecnología es aplicada correctamente en el proceso de implementación?	1		
4.3	¿El uso de equipos y herramientas se acató conforme a lo establecido en el contrato?	1		
4.4	¿La calidad de las herramientas y equipos utilizados en la implementación del servicio cumple con lo esperado?	1		
4.5	¿La calidad de las herramientas y equipos se mantuvo desde el inicio con respecto al periodo actual?	1		
		5	0	0

100% = CDS (Calificación del Desempeño del servicio)

Observaciones: Ver documento 4F15 Registro de lecciones aprendidas

La calificación de desempeño del servicio (CDS) se obtiene a partir de la siguiente fórmula:

$$CDS = \sum_{x=1}^n \left[\frac{CRS}{x} / \frac{CPA}{x} * P \right]$$

En donde

CDS=Calificación de desempeño del servicio

CRS=Cantidad de respuestas en SI para la categoría evaluada

CPA=Cantidad de preguntas aplicables para la categoría evaluada

P=Peso relativo asignado a la categoría evaluada

CALIFICACIÓN DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO

La calificación sobre el nivel de desempeño del servicio corresponderá a uno de los siguientes niveles:

Calificación	Nivel
Mayor o igual que 85%	Bueno
Mayor o igual que 70% y menor que 85%	Regular
Mayor o igual que 55% y menor que 70%	Malo
Menor que 55%	Muy Malo

El proceso de ejecución de la evaluación consiste, en la realización del trabajo de evaluación en las diferentes áreas de servicio que la empresa ha contratado, así mismo verificar si el desempeño obtenido está de acuerdo con los niveles de calidad exigidos por la administración.

El adjudicatario podrá solicitar, a través de sus representantes legales, una vez concluido el servicio, la modificación de su calificación.

Para su admisión, la solicitud debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) No haber superado el plazo de cinco días hábiles de la fecha de entrega de la evaluación de desempeño por parte de la Operadora.
- b) Carta firmada por el representante legal de la entidad, en la cual se indique los procesos sobre los cuales se solicita una recalificación.
- c) Declaración de al menos uno de los ejecutores del servicio, en la cual se indique, para cada uno de los procesos contemplados en el cronograma del plan de trabajo, el estado de cumplimiento de los objetivos de control y el nivel de ejecución alcanzado, donde se justifique que los procesos no desmejoraron su condición original.

La OPC CCSS contará con un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día hábil posterior a la recepción de la solicitud, para comunicar a la empresa adjudicada la nueva calificación.

La OPC CCSS podrá efectuar por si misma o a través de terceros las verificaciones que se estiman pertinentes con el propósito de determinar la nueva calificación.

APERCIBIMIENTOS POR INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Las evaluaciones de desempeño serán utilizadas como marco de referencia para la aplicación de apercibimientos por bajo nivel de desempeño.

Se apercibirá al proveedor o tercero bajo contrato, que incumpla lo dispuesto en las políticas y los procedimientos establecidos en este contrato, de la siguiente manera:

1. Falta de coordinación o incumplimiento en el acuerdo del plan y cronograma de trabajo aprobado, en caso de no haber una justificación o acuerdo entre las partes en los plazos establecidos.
2. No cumplir con el alcance de la instalación, configuración, capacitación y ejecución del proyecto, previamente definido en el plan de trabajo.
3. No acatamiento de los horarios de ingreso del personal definidos en el cronograma.
4. Desmejora en el servicio brindado, repitiendo u obteniendo de forma consecutiva una calificación (regular, malo o muy malo) en las evaluaciones de desempeño de la empresa.
5. Negligencia en la ejecución de las labores de implementación.
6. No cumplimiento en la forma y estructura de informes.
7. Incumplimiento de los plazos de entrega de los informes del trabajo realizado.
8. Incumplimiento de los plazos de modificación de los informes del trabajo enviados a revisión o cambios.
9. Incumplimiento de políticas de seguridad.
10. No brindar la garantía del servicio según lo estipulado en el contrato.

ANEXO IV-ASPECTOS DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Los servicios ofrecidos deben contar con al menos un porcentaje de disponibilidad del 99.9% mensual, el cual debe estar declarado en un contrato de nivel de servicio (SLA). En caso de incumplimiento del porcentaje de disponibilidad mensual requerido, el fabricante de la solución deberá resarcir financieramente a la OPC CCSS en el siguiente periodo de facturación para lo cual se aplicará la deducción indicada en el apartado MULTAS.

El cálculo del porcentaje de disponibilidad indicado en el punto anterior debe realizarse aplicando la siguiente fórmula:

$$\frac{\sum \text{de minutos de los usuarios} - \sum \text{de tiempo de inactividad de los usuarios}}{\sum \text{de minutos de los usuarios}} \times 100$$

VARIABLES UTILIZADAS:

- \sum de minutos de los usuarios: sumatoria total de los minutos de todos los usuarios suscritos a los servicios y en que los usuarios pueden hacer uso de dichos servicios (horario de uso 365 días al año, 7 días a la semana, 24 horas al día).
- \sum de tiempo de inactividad de los usuarios: tiempo expresado en minutos en el cual el o los servicios no estuvieron disponibles para los usuarios acorde con el horario de uso aplicable (365 días al año, 7 días a la semana, 24 horas al día).

Por cada incidente (evento único o conjunto de eventos) que interrumpa alguno de los servicios suscritos total o parcialmente, se computará la indisponibilidad del servicio como el lapso que media entre cuando un incidente es comunicado al fabricante de la solución, asignando el número de caso correspondiente y hasta que el mismo es solucionado, restableciéndose el servicio. La apertura del caso es responsabilidad del personal de la OPC CCSS y el cierre de este es responsabilidad del fabricante de la solución. El cálculo mensual del tiempo total de *inactividad de los usuarios* se hará como la suma de todos los tiempos correspondientes a cada incidente en que se determine indisponibilidad de uno o varios servicios y que se hayan informado al fabricante de la solución por los medios provistos; el porcentaje total de *disponibilidad* de cada servicio no podrá ser menor al declarado (99.9%).

Debe habilitarse la atención a incidentes y solicitudes de servicio por medio de un centro de ayuda (helpdesk), el cual recibirá las peticiones de asistencia mediante los canales definidos por el oferente, para lo cual deberá estar debidamente documentado el procedimiento a seguir así como el cumplimiento de los tiempos de atención según lo declarado en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA). El detalle del procedimiento de atención de incidentes y solicitudes debe ser proporcionado al área de Tecnologías de Información de la OPC CCSS como un anexo al contrato de servicio.

La atención de solicitudes e incidentes deben generar un número de caso (ticket) el cual debe ser comunicado al personal de la OPC CCSS al momento de apertura de un caso, permitiendo brindar la trazabilidad necesaria a los mismos.

El acuerdo de nivel de servicio (SLA) no aplica ante situaciones tales como: desastres naturales, actos terroristas, guerras o disturbios que afecten los centros de datos del fabricante de la solución, acciones no autorizadas y comportamiento abusivo de los servicios.

El adjudicatario deberá comunicar con anticipación de al menos cinco (5) días hábiles por los medios que se definan en el SLA a la OPC CCSS cualquier mantenimiento o evento programado, que implique tiempo de inactividad de cualquier servicio ofrecido a la OPC CCSS, detallando el periodo inicial y final de la ventana de tiempo, motivo e impacto en caso de que exista. Dichos eventos serán los únicos que no se contabilizarán como parte de la indisponibilidad del servicio o los indicados en el punto anterior.

Los incidentes del servicio se deben priorizar de acuerdo con la incidencia (crítica, grave o leve), lo anterior de acuerdo con el grado de severidad (impacto causado al negocio) según el siguiente cuadro:

Clasificación	Grado de severidad
Crítico	“Alto” (servicio interrumpido)
Grave	“Medio” (afectación moderada del servicio, intermitencia)
Leve	“Bajo” (servicio disponible, sin embargo se desea hacer un cambio en su configuración y/o tareas de mantenimiento)

Por cada incidente que reporte la OPC CCSS, el adjudicatario debe generar o permitir el acceso a un “reporte de atención” que incluya al menos la siguiente información:

- Numero de caso asignado
- Fecha y hora de creación y finalización del caso
- Nombre del funcionario de la OPC CCSS que reportó el incidente
- Nombre del técnico asignado
- Clasificación del incidente
- Detalle y causa del incidente
- Acción correctiva aplicada