

Operadora de Pensiones Complementarias y de Capitalización laboral de la Caja  
Costarricense de Seguro Social  
*Teléfono 2522-3643-2522-3688*

**INVITA A PARTICIPAR EN LA  
CONTRATACIÓN DIRECTA**

**TERMINOS DE REFERENCIA**

**“SERVICIO DE AUDITORÍA EXTERNA DE TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN, SEGÚN NORMATIVA SUGEF 14-17 EN LA  
OPERADORA DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS DE LA CCSS”**

## Contenido

<b>1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2. REFERENCIA DEL COSTO ESTIMADO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. CONDICIONES GENERALES.....</b>	<b>4</b>
<b>4. CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD .....</b>	<b>5</b>
4.1. Requisitos del oferente .....	5
4.2. Requisitos del personal ofrecido .....	6
<b>5. CONDICIONES ESPECÍFICAS .....</b>	<b>8</b>
5.1. Sobre la adjudicación .....	8
5.2. Garantía de cumplimiento .....	8
5.3. Vigencia de la oferta .....	8
5.4. Precio .....	8
5.5. Plazo de entrega .....	9
5.6. Forma de pago .....	9
5.7. Supervisión de la ejecución del contrato.....	9
5.8. Plazo de adjudicación .....	9
5.9. Formalización de la contratación .....	10
5.10. Cláusula penal.....	10
5.11. Privacidad y confidencialidad de la información .....	10
5.12. Recepción provisional y definitiva del producto .....	13
<b>6. METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN DE LAS OFERTAS .....</b>	<b>13</b>
<b>7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN.....</b>	<b>15</b>
<b>8. EVALUACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>15</b>
<b>ANEXO NO.1- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS .....</b>	<b>15</b>
<b>9. CONSIDERACIONES GENERALES.....</b>	<b>15</b>
<b>10. DOCUMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO.....</b>	<b>17</b>
<b>11. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN ÚNICO: SERVICIO DE AUDITORIA EXTERNA</b>	<b>19</b>
<b>CRITERIOS Y FORMATO DE LA AUDITORIA EXTERNA DE TI .....</b>	<b>23</b>
<b>Criterios complementarios para la ejecución de la auditoría (artículos 11 y 12) .....</b>	<b>23</b>
<b>Formato del informe de auditoría externa de TI (artículo 13) .....</b>	<b>23</b>
<b>Matriz de evaluación (artículo 13) .....</b>	<b>25</b>
<b>Contenido mínimo de la presentación de salida (artículo 14) .....</b>	<b>25</b>

<b>ANEXO NO. 2-EVALUACION.....</b>	<b>26</b>
<b>EVALUACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>26</b>
<b>MEDICIÓN DE DESEMPEÑO .....</b>	<b>27</b>
<b>CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....</b>	<b>27</b>
<b>REVISIÓN DE LA CALIFICACIÓN.....</b>	<b>28</b>
<b>APERCIBIMIENTOS POR INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>29</b>

## 1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

La Operadora de Pensiones Complementarias de la Caja Costarricense de Seguro Social (en adelante OPC CCSS) requiere la contratación de una firma de auditoría externa con especialidad en análisis de gestión de Tecnologías de Información, para auditar la efectividad de los controles sobre los procesos del marco de gestión de TI, requeridos en la normativa SUGEF 14-17.

Dicha contratación se sustenta en el requerimiento que realiza la Superintendencia de Pensiones – SUPEN, en su oficio **SP-656-2019** del 15 de julio de 2019 para lo cual, la OPC CCSS debe atender y aplicar las disposiciones de conformidad con lo indicado en los artículos 11 al 17 del **Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información** (en adelante Reglamento de TI) y en los numerales 4, 5, 6, 7, 8 y 10 de los **Lineamientos Generales al Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información** (en adelante Lineamientos de TI).

## 2. REFERENCIA DEL COSTO ESTIMADO

El costo total estimado para esta contratación es de ₡14 000 000.00 (catorce millones de colones), el cual corresponde a la partida 1.04.04 de Servicios en Ciencias Económicas y Sociales.

## 3. CONDICIONES GENERALES

La ejecución de la auditoría externa de TI deberá efectuarse sobre los 18 procesos iniciales del Marco de Gestión de TI, correspondientes al año 1 y año 2 aplicables a la Operadora, de cumplimiento con lo establecido en el Acuerdo SUGEF 14-17.

El proceso se deberá llevar a cabo 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.

Horario del servicio: El horario permitido para la prestación del servicio será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

La oferta debe contener:

- Nombre de la persona física o jurídica del oferente
- Número de cédula de la persona física o cédula jurídica
- Copia de la cédula de identidad escaneada y en caso de ser el oferente una sociedad mercantil, debe adjuntar adicionalmente copia de la personería jurídica
- Dirección exacta, número de teléfono y correo electrónico
- Datos del contacto directo, número de teléfono, nombre completo y correo electrónico
- En caso de adjuntar archivos a la oferta de manera comprimida, estos deberán incluirse en formato .zip

#### 4. CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD

##### 4.1. Requisitos del oferente

El oferente debe estar inscrito en el registro de auditores elegibles que forma parte del Registro Nacional de Valores e Intermediarios, dispuesto en la Ley Reguladora del Mercado de Valores de conformidad con el **Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información** para lo cual el oferente, deberá demostrar dicha información a la Operadora y esta a su vez, podrá verificar la validez ante el órgano competente.

El oferente como empresa debe tener al menos **cinco años de experiencia** en la ejecución de procesos de auditoría externa de TI en entidades financieras, en áreas tales como: normas, control de riesgos, cumplimiento de regulaciones, certificación de calidad y seguridad con relación a gestión de procesos, gestión informática y tecnologías de información, gobierno de TI, consultorías, modelos de gestión de TI y continuidad del negocio.

Para la atención del punto anterior, el oferente deberá adjuntar en su oferta una declaración jurada de los servicios brindados, con al menos cinco referencias de clientes que hayan recibido un servicio similar, igual o superior al solicitado en esta contratación. Las referencias que se incluyan en la misma deben aportar al menos los siguientes atributos de información:

- Nombre de la empresa a la que se brindó el servicio
- Descripción general y alcance del servicio entregado para corroborar que sea similar, igual o superior al objeto de la contratación
- Nombre completo del personal del oferente que trabajó en el servicio
- Fecha de inicio y conclusión del servicio
- Nombre del contacto responsable del servicio y su supervisión ante la empresa receptora del servicio, puesto del colaborador, número telefónico y dirección de correo electrónico

El oferente debe aportar la información correspondiente a este punto, incluyendo una tabla de información similar o igual a la mostrada. A través de la información emitida en la declaración mencionada, la OPC CCSS si lo considera a bien, podrá corroborar dicha información contactando a los clientes del oferente.

Nombre de la empresa	Descripción y alcance del servicio	Personal del oferente	Periodo Fecha inicio / fecha final	Contacto de la empresa

El oferente debe cumplir con el ciclo de auditoría de TI conforme a las Normas de Auditoría y Aseguramiento de Sistemas de Información emitidas por ISACA para lo cual deberá emitir una declaración jurada.

## 4.2. Requisitos del personal ofrecido

El oferente debe incluir en su oferta una declaración jurada que indique que el personal propuesto como parte del equipo de trabajo, debe permanecer durante el periodo que sea requerido para la atención del trabajo asociado a su nivel de idoneidad, salvo solicitud expresa de la OPC CCSS para que sea sustituido algún colaborador, o previa solicitud formal de la empresa oferente, en cuyo caso cualquier cambio deberá ser previamente autorizado por la OPC CCSS respetando en todo momento las calidades (formación y experiencia) del personal que está siendo sustituido, siendo estas calidades iguales o superiores con respecto al equipo de trabajo inicial.

El oferente deberá conformar un equipo de trabajo de al menos tres profesionales de los cuales, uno de ellos deberá asumir el **rol de líder** durante el proceso. Además, son requeridos para el equipo al menos dos profesionales para asumir el **rol de apoyo**.

Para la conformación del equipo de trabajo multidisciplinario se deben tomar en cuenta los siguientes atributos:

Para el rol líder del equipo de trabajo, el oferente debe tener al menos **un profesional** con grado de licenciatura, postgrado o maestría en alguna de las siguientes carreras: Administración de Empresas, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Administración de Proyectos o Auditoría de Tecnologías de Información. Además, el profesional deberá contar con la certificación Certified Information Systems Auditor (**CISA**). Debe indicarse o poder visualizar en el certificado que se remita el número de certificación, el cual podrá ser validado por la OPC CCSS directamente con la entidad certificadora. Adicionalmente, el profesional propuesto debe tener una experiencia mínima de cinco años en la ejecución de al menos cinco procesos de complejidad igual o similar a la solicitada para esta contratación.

El oferente debe contar con al menos otro profesional que cumpla con los atributos de formación y experiencia antes mencionados como respaldo o contingencia en caso de que el profesional asignado al proyecto bajo el rol de líder tenga algún tipo de impedimento para iniciar o continuar el desarrollo de este. Cualquier tipo de impedimento deberá ser debidamente justificado y razonado ante la OPC CCSS de previo a ejecutar un cambio de personal.

Para el rol de apoyo del equipo de trabajo, el oferente debe tener al menos **dos profesionales** con grado de bachiller o licenciatura o superior, en alguna de las carreras: Administración de Empresas, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial o Administración de Proyectos. Adicionalmente, los profesionales propuestos deben tener experiencia mínima de tres años en la ejecución de al menos tres proyectos de complejidad igual o similar a la solicitada para esta contratación y al menos uno de ellos, deberá contar con la certificación COBIT 5 Fundamentals.

El oferente debe contar con al menos otros dos profesionales que cumplan con los atributos de formación y experiencia antes mencionados como respaldo o contingencia en caso de que los profesionales asignados al proyecto bajo el rol de apoyo tengan algún tipo de impedimento para iniciar o continuar el desarrollo de este. Cualquier tipo de impedimento deberá ser debidamente justificado y razonado ante la OPC CCSS de previo a ejecutar cambios de personal.

Además, el oferente deberá incluir en una declaración jurada para efectos de verificación de la experiencia del equipo de trabajo lo siguiente: nombre de las empresas a las que se ha brindado un servicio similar, igual o superior al requerido, descripción general del servicio entregado para corroborar que sea similar, igual o superior al objeto de la contratación, nombre completo del personal del oferente que trabajó en el proyecto (este debe coincidir con el personal propuesto), fechas de inicio y conclusión del servicio, nombre del contacto responsable del servicio ante la empresa receptora del servicio, puesto del colaborador, número telefónico y dirección de correo electrónico.

El oferente debe incorporar a la oferta una tabla con información de los profesionales propuestos, para efectos comparativos, de análisis de admisibilidad de la oferta y de la aplicación del sistema de evaluación, que incluya los siguientes datos:

- Cédula de identidad del profesional
- Nombre completo del profesional
- Cantidad de años de experiencia laboral
- Cantidad de proyectos en que han trabajado
- Rol que ejecutará durante el servicio
- Equipo de trabajo (principal o de respaldo)
- Listado con el nombre de los títulos y certificaciones obtenidas por cada profesional propuesto
- Fecha en que inició funciones con la firma auditora

El oferente deberá incluir como parte integral de la oferta de servicio, el currículum actualizado y completo de cada uno de los colaboradores 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.

Además, el oferente deberá incluir como parte de la oferta de servicio el currículum de los socios y profesionales habilitados para firmar los informes de auditoría producto de este proceso y de los profesionales que ocupan el cargo de gerente o encargado de la auditoría que laboran para la firma. Estos documentos deberán incorporar al menos lo siguiente: datos personales del socio, cantidad de años de experiencia como socio, gerente o encargado personal, gerente o encargado de compromiso en el sector financiero y en otros sectores.

## 5. CONDICIONES ESPECÍFICAS

### 5.1. Sobre la adjudicación

Los renglones o líneas definidas en las especificaciones técnicas, así como los ítems contenidos en las mismas para la presente contratación, serán adjudicados en su totalidad a una sola empresa debido a la necesidad institucional de realizar el proceso de auditoría externa de los sistemas de Tecnologías de Información de la OPC CCSS de forma integrada, por tal motivo, no se aceptarán propuestas que consideren solamente una parte de las líneas o renglones del cartel.

### 5.2. 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 y por cualquiera de los medios que se indican expresamente en el artículo 42 del R.L.C.A.

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. por cualquiera de los medios que se indican expresamente el artículo 42 del R.L.C.A.

### 5.3. Vigencia de la oferta

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

### 5.4. Precio

El precio debe contemplar todos los impuestos, tomar en cuenta que la OPC CCSS no está exenta de impuestos. El precio debe desglosar el monto que corresponde a los impuestos que le afectan.

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

El oferente deberá desglosar detalladamente el monto de lo ofertado con el fin de identificar claramente el costo por el servicio, todos los materiales y mano de obra necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.

Es requisito para esta contratación un presupuesto que contemple todos los costos y gastos, que son parte de la ejecución de la contratación, el mismo debe ser congruente con la estructura de precios propuesta.



## 5.5. 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 operando conforme los alcances y condiciones definidas en el cartel, funcionando a entera satisfacción por parte del responsable técnico de la contratación.

El oferente adjudicado deberá entregar al supervisor (SUPEN) copia de la información recopilada y procesada como respaldo de la ejecución de las labores de auditoría, así como los papeles de trabajo en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de recibida la solicitud de entrega de la información antes indicada.

La entrega del servicio bajo la totalidad del alcance incluido pero sin limitarse a: la ejecución del servicio, la entrega del informe final de auditoría externa de TI, la matriz de evaluación de los procesos auditados y la copia de la presentación efectuada por el auditor externo o firma auditora en la reunión de salida con el Órgano de Dirección deberá efectuarse en un plazo no mayor a **cincuenta días hábiles**, contados a partir de la entrega de la orden de compra.

## 5.6. Forma de pago

La OPC CCSS cancelará contra factura, de conformidad con el servicio entregado y el visto bueno del responsable técnico del proyecto. Se debe enviar la factura electrónica al correo [facturas@opcccss.fi.cr](mailto:facturas@opcccss.fi.cr) y confirmar su recepción en los teléfonos 2522-3643 o 6218-7888.

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.

## 5.7. Supervisión de la ejecución del contrato

El ingeniero Luis Fernando Vargas Díaz, jefe del área de Tecnologías de Información, será el administrador de la contratación por parte de la OPC CCSS, así como de verificar la correcta ejecución de esta contratación, por lo cual darán su aprobación de que el servicio se ha recibido a total satisfacción, previo al pago correspondiente.

El ingeniero de Sistemas Alejandro Zúñiga Jiménez, Gestión de Tecnología de Información, será el supervisor técnico de la contratación por parte de la OPC CCSS, así como el encargado de responder todas las consultas técnicas que surjan como parte de este contrato y dar el acompañamiento durante la ejecución del proceso al equipo auditor.

## 5.8. Plazo de adjudicación

La OPC CCSS contará con un plazo máximo para adjudicar de 8 días hábiles.

## **5.9. Formalización de la contratación**

Una vez perfeccionada la relación contractual con el adjudicatario, se procederá con la confección del contrato mediante SICOP, donde se solicitará la cancelación de las especies fiscales respectivas y garantía de cumplimiento; una vez recibida la cancelación de especies, se procederá con el envío de la orden de inicio para que se proceda con la ejecución contractual e inicie el plazo de entrega correspondiente.

Es deber del contratista cumplir con las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como incumplimiento del contrato y causal de resolución contractual. Para ello, durante la ejecución del contrato, la OPC CCSS le solicitará en cualquier momento, la constancia de estar al día con dichas obligaciones.

## **5.10. Cláusula penal**

### **Multa por atrasos en el plazo de ejecución:**

Si existiera atraso en la fecha de entrega, según el plazo estipulado, de acuerdo con los términos de la oferta y la respectiva orden de compra o contrato y ese atraso no fuere justificado de manera satisfactoria ante la proveeduría de la OPC CCSS, el contratista deberá cubrir por concepto de cláusula penal, por cada día hábil de atraso, la suma equivalente a ciento cuarenta mil colones diarios (¢140 000.00), de conformidad con el numeral 47 del R.L.C.A.

### **Multa por ejecución defectuosa:**

En caso de determinarse ejecución defectuosa en la prestación del servicio (informes inconclusos o con un alto grado de errores, entrega de información inexacta, falta de atención y seguimiento a los plazos definidos en el cronograma de trabajo, falta de coordinación con las partes involucradas), por concepto de multa, conforme las condiciones definidas en la presente contratación, el contratista deberá cubrir la suma equivalente a setecientos mil colones (¢700 000.00).

En caso de incumplimientos en que se demuestren daños y perjuicios hacia la OPC CCSS, se cobrarán los costos y gastos administrativos incurridos para solucionar el problema ocasionado por la ejecución defectuosa del contrato, con el debido proceso.

## **5.11. Privacidad y confidencialidad de la información**

El adjudicatario y su personal deberán comprometerse a utilizar y procesar todos los datos institucionales dentro de un ámbito de discreción, privacidad e integridad, de acuerdo con las políticas de control y seguridad institucionales. En ninguna circunstancia el adjudicatario podrá utilizar información de la OPC CCSS para propósitos no contemplados en los procedimientos normales de desarrollo del servicio solicitado. La utilización indebida o negligente de los recursos institucionales, por prácticas imputables al adjudicatario, serán consideradas factores

de incumplimiento a la contratación y objeto de las sanciones administrativas y penales correspondientes.

Es obligación del adjudicatario una vez recibida la orden de compra, emitir mediante un documento firmado con certificado digital el compromiso de confidencialidad sobre cualquier información que, debido a su trabajo, la empresa o el personal de esta conociere. De requerirse la salida de información de los sistemas de la OPC CCSS, se hará con el permiso expreso del administrador de la contratación; el adjudicatario deberá efectuar la solicitud por escrito con la respectiva justificación.

Para la atención del punto anterior, el oferente que resultase adjudicado con la contratación, para la elaboración de cualquier producto descrito en el presente cartel, se compromete a cumplir a cabalidad lo indicado en la siguiente cláusula de acuerdo de confidencialidad:

**ACUERDO 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 o podrán tener acceso o conocimiento, a cierta información confidencial, ya sea en forma oral o escrita, posteriormente confirmada en documentos impresos o electrónicos. El adjudicatario se compromete a que durante el curso de la negociación y en todo otro momento posterior, su personal o cualquier tercero que tuviere acceso a la información confidencial suministrada por la OPC CCSS, 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 pudiese haber adquirido en el curso de su relación contractual con la OPC CCSS. 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 para 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 indemnizar y mantener indemne a la OPC CCSS por los daños y perjuicios generados, 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 información confidencial 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.

La OPC CCSS no está en la obligación de acceder a la solicitud de salida de información, ya sea de sus sistemas informáticos, o alguna otra información de cualquier índole solicitada por la empresa adjudicada.

En caso de que el adjudicatario incumple con lo estipulado en la Ley N° 8968 Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su Reglamento, la OPC CCSS S.A, tendrá derecho a ser indemnizada en su totalidad por cualquier daño en sus bienes y sus derechos.

## 5.12. Recepción provisional y definitiva del producto

El servicio se recibirá en forma definitiva a entera conformidad de la OPC CCSS, solamente cuando en la revisión técnica se pueda verificar el cumplimiento de todos los requisitos y obligaciones de la contratación en forma correcta por parte del adjudicatario y cuando, además, se haya finalizado con la entrega de la documentación que resulte necesaria para acreditar tal cumplimiento, todo a criterio del responsable técnico de la contratación.

La entrega del servicio contratado no significa el recibo conforme de la entidad en cuanto a su calidad y características, solamente cuando en la revisión técnica se pueda verificar el cumplimiento de todos los requisitos y obligaciones de la contratación en forma correcta por parte del adjudicatario. Una vez recibido el servicio, el responsable técnico de la contratación verificará que el mismo coincida con los atributos de trabajo solicitados. La recepción definitiva no exime al contratista de la responsabilidad por vicios ocultos.

## 6. METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN DE LAS OFERTAS

El oferente deberá incluir toda la información necesaria para la correcta evaluación de la oferta. Serán excluidas aquellas ofertas que se aparten de lo solicitado de forma tal que haga imposible armonizarlas con las estipulaciones de esta contratación.

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

<b>Criterio</b>	<b>Aspecto Evaluado</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Precio</b>	a. Precio	<b>75%</b>
<b>Experiencia del Personal</b>	b. Años de experiencia adicionales a los solicitados	<b>15%</b>
<b>Certificaciones del Personal</b>	c. Certificaciones adicionales del personal propuesto	<b>10%</b>

Cuadro 1

Precio. (aspecto evaluado a. - Cuadro 1). A la oferta con el menor precio se le asignarán 75 puntos. A las demás ofertas se les aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Oferta de menor costo} \times 75}{\text{Oferta por valorar}}$$

### Experiencia del personal:

Aspecto evaluado b. (Cuadro 1). Se asignará puntaje (hasta un máximo de 15 puntos) sobre los años adicionales de experiencia con respecto a la cantidad de años de experiencia exigidos en el apartado **Condiciones de Admisibilidad**. La cuantificación de los años se realizará según la siguiente fórmula:

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

La información será obtenida de las tablas de información solicitadas en el apartado **Condiciones de Admisibilidad** y se otorgará el puntaje según la siguiente tabla:

De 1 años a 2 años de experiencia adicionales del equipo de trabajo	5%
De 3 años a 4 años de experiencia adicionales del equipo de trabajo	10%
De 5 años de experiencia o más adicionales del equipo de trabajo	15%

### Certificaciones del personal:

Aspecto evaluado c. (Cuadro 1). Se asignarán 2 puntos (hasta un máximo de 10 puntos) por cada certificación adicional a las certificaciones solicitadas en el apartado **Condiciones de Admisibilidad** obtenidas por alguno de los colaboradores que forme parte del equipo de trabajo propuesto por el oferente. Para las certificaciones indicadas, el oferente deberá demostrar de forma fehaciente que el colaborador propuesto como parte del equipo de trabajo posee la certificación, indicando claramente el número de certificación y cuando aplique, el sitio web en donde se pueda constatar la validez de la certificación. Las certificaciones y/o competencias sobre las cuales se aplicará el puntaje mencionado serán solamente las siguientes:

- Certificación COBIT 5 Implementador
- Certificación COBIT 5 Asesor
- Certificación CISM (Certified Information Security Manager)
- Certificación CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control)
- Certificación CGEIT (Certified in the Governance of Enterprise IT)
- Certificación ITIL (Expert o Master Level)
- Certificación PMP (Project Management Professional)

Es importante aclarar que las certificaciones ponderadas obedecen a que la OPC CCSS requiere garantizar que la empresa y sus colaboradores posean los conocimientos y destrezas adicionales requeridas para ejecutar de forma óptima el servicio ofertado.

Nota en caso de empate se utilizarán los siguientes criterios:

- 1- Menor precio
- 2- Mayor experiencia de la empresa
- 3- Mayor experiencia del personal

## **7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN**

Las especificaciones técnicas del objeto del contrato se detallan en el Anexo 1.

## **8. EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

Se adjunta anexo 2.

## **OBSERVACIONES FINALES**

En todo lo no previsto en estas especificaciones se aplicará la Ley de Contratación Administrativa, su Reglamento y el 8R01 Reglamento del sistema de compras de bienes y servicios OPC CCSS publicado en la Gaceta No. 134 del 20 de julio del 2018

## **ANEXO NO.1- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

### **9. CONSIDERACIONES GENERALES**

- 9.1.** La entrega del servicio requerido se llevará a cabo en las instalaciones de la OPC CCSS en San Pedro Barrio Dent de la Esquina Noreste del Mall San Pedro 200 metros oeste y 200 metros norte, sobre el Boulevard Dent.
- 9.2.** 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.
- 9.3.** 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.
- 9.4.** 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.

- 9.5.** 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.
- 9.6.** 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.
- 9.7.** El adjudicatario deberá instruir al personal que ejecute los servicios 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 estrictamente laborales ya que no se permitirá el uso del tiempo y servicio de Internet para fines distintos. En caso de determinarse un uso inadecuado del servicio, se inhabilitará el mismo de forma inmediata sin perjuicio alguno para la Operadora.
- 9.8.** El adjudicatario no deberá almacenar información de la OPC CCSS sin previa autorización. No se permitirá el uso de discos flexibles, cintas, unidades de almacenamiento externo, “quemado” de discos compactos, ni cualquier otro dispositivo similar; ni envío de papelería con información crítica o altamente sensible.
- 9.9.** La OPC CCSS se reserva el derecho de asignar teléfono interno y/o con salida externa, según sea la necesidad. Si el adjudicatario necesita realizar llamadas internacionales, las hará utilizando el esquema de llamadas por cobrar.
- 9.10.** De ser necesario, la OPC CCSS se reserva el derecho de cobrar el costo de los servicios requeridos por el adjudicatario 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.
- 9.11.** Será responsabilidad del oferente proponer y coordinar las reuniones necesarias que le permitan llevar a cabo su trabajo congruente con los objetivos planteados e impactar al mínimo la operación normal de la OPC CCSS.
- 9.12.** La OPC CCSS se reserva el derecho de suspender el desarrollo del proyecto en forma definitiva o cuando lo considere de conveniencia institucional.
- 9.13.** La OPC CCSS podrá gestionar la veracidad de cualquier información que aporten los oferentes haciendo sus propias investigaciones ante cualquier otra entidad nacional o internacional, de acuerdo con su propio criterio.
- 9.14.** Queda a criterio de la OPC CCSS, durante el plazo de estudio de las ofertas y de conformidad con la normativa aplicable, requerir a los participantes las explicaciones y aclaraciones que considere necesarias.
- 9.15.** La OPC CCSS se reserva el derecho de solicitar al oferente el detalle de la metodología y herramientas de análisis a utilizar, para validar que cumplan con los requerimientos definidos en el cartel.



- 9.16.** El oferente debe suministrar como parte integral de su oferta, previo a la adjudicación, suficiente documentación que especifique las características del servicio, entre estas: metodología a utilizar, tipo de pruebas, modelo de servicio propuesto, herramientas utilizadas y estructura de los informes de resultados. Esta deberá presentarse en forma digital en idioma español para la verificación por parte del personal de la OPC CCSS.
- 9.17.** Si durante la ejecución del servicio, el adjudicatario dañara o afectará cualquiera de los activos de la OPC CCSS por razones de omisión, negligencia, ejecución técnica indebida o ejecución técnica no autorizada por la OPC CCSS, el adjudicatario se hará responsable de reparar o sustituir los componentes dañados o afectados sin costo alguno para la OPC CCSS en un plazo razonable previamente aprobado por la OPC CCSS. Si por el daño o afectación causada, se viera interrumpida la continuidad en la prestación de los servicios de la entidad, el adjudicatario deberá cubrir todos los costos necesarios o adicionales que fueran requeridos para restablecer la prestación de los servicios de la OPC CCSS que quedaron fuera de operación, producto de los daños o afectación presentada. La OPC CCSS se reserva el derecho de entablar los procesos legales correspondientes, a fin de que le sean resarcidos los montos estimados, por los daños y perjuicios ocasionados durante el tiempo en que sus servicios estuvieron fuera de operación.
- 9.18.** El servicio que se brinde, una vez firmado el contrato, deberá ser idéntico en todo detalle al indicado previo a la firma de este, no aceptándose la entrega de un tipo diferente de producto y/o servicio.

## **10. DOCUMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO**

- 10.1.** La documentación generada y entregada durante la realización del servicio, será validada y aprobada por el personal del área de Tecnologías de Información de la OPC CCSS autorizado y asignado para tal fin.
- 10.2.** Durante la ejecución del servicio, se requiere por parte del adjudicatario la entrega de la siguiente documentación:
- Documentación de la reunión de inicio de proyecto mediante acta de inicio con las revisiones que se estimen convenientes y sus ajustes aprobados por la OPC CCSS
  - 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
  - Informes de avance requeridos acorde con las condiciones cartelarias
  - Cronograma detallado del proyecto con la totalidad de actividades a ejecutar, así como sus respectivas revisiones (versiones) y ajustes aprobados
  - Documentación detallada de la totalidad del servicio realizado (copia de la información recopilada y procesada que respalde las labores de auditoría así como los papeles de trabajo)
  - Documentación de la reunión de cierre de proyecto con su acta de cierre de proyecto

- 10.3.** Será responsabilidad del adjudicatario 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, Minuta de reunión** utilizado por la OPC CCSS, mismo que se facilitará al adjudicatario.
- 10.4.** El oferente deberá presentar junto con la oferta de servicio, un plan de proyecto inicial, el cual debe contener al menos los siguientes apartados:
- Objetivo General y objetivos específicos
  - Alcance (concordante con el pliego de condiciones contractuales)
  - Fases propuestas para la ejecución del proyecto con al menos las siguientes: planificación, implementación y cierre; con roles y responsabilidades de los integrantes del proyecto
  - Listado de los entregables del proyecto
- 10.5.** El adjudicatario, una vez ampliado en detalle el alcance del servicio (consultas sobre temas particulares o detalles del proyecto que surjan en la primera sesión de trabajo), deberá presentar al supervisor técnico de la contratación, el respectivo **cronograma de trabajo** como máximo dentro de los cinco días hábiles siguientes a la adjudicación del proyecto, con el detalle de actividades necesarias para la ejecución del proyecto producto de esta contratación (incluyendo la recepción del proyecto) y su gráfico Gantt, en el cual se definan las actividades a realizar, plazo de ejecución y responsable(s) de cada actividad, mismos que deberán coincidir con el equipo de trabajo planteado para la presente contratación. Este cronograma deberá indicar claramente al menos los siguientes datos: duración de la actividad, fecha de inicio y fecha de finalización, actividades precedentes, ruta crítica y en general, toda la información que permita reproducir dicho cronograma en Microsoft Project o programas similares.
- 10.6.** El adjudicatario deberá presentar al supervisor técnico de la contratación un informe de avance al menos **cada quince días hábiles** (contados a partir de la fecha de inicio del servicio-tres informes en total) con al menos la siguiente estructura:
- Fecha del informe y el nombre del proyecto
  - Estado del proyecto (acorde al cronograma inicialmente propuesto-A tiempo, Posible(s) problema(s), Problema(s) que impacta(n) el proyecto)
  - Acciones efectivamente finalizadas (bitácora de las actividades realizadas)
  - Listado de actividades a desarrollar en los siguientes quince días hábiles
  - Diagrama de Gantt actualizado
- 10.7.** Para la generación de los informes con los resultados de la ejecución del servicio, el adjudicatario debe considerar al menos 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 (en caso de que aplique), una descripción general del documento, un segmento para revisión del documento (versiones) y un segmento de aprobación que considere al menos fecha, ejecutores 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 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.

**10.8.** La portada de cualquier informe generado deberá considerar al menos:

- Título del informe
- Número de versión
- Fecha final de entrega del informe
- 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

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

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

**10.11.** Se deberá incluir el alcance a través del cual se debe identificar el marco de acción en el cual se basará la formulación del informe.

**10.12.** Se deberán incluir los objetivos a cumplir mediante el desarrollo de los informes, los cuales deben ser coherentes con la definición de objetivos del presente cartel.

**10.13.** Se debe incluir un apartado de anexos conformado por todos aquellos documentos, evidencias, imágenes y otros elementos que resulten de la ejecución del servicio, que permita referenciar los hallazgos y conclusiones del informe.

**10.14.** El adjudicatario se compromete a facilitar la información requerida por la OPC CCSS para la atención de la metodología de administración de proyectos conforme se establece en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad y que define los procesos de: planificación, ejecución, seguimiento y control, así como el proceso de cierre del proyecto.

## **11. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RENGLÓN ÚNICO: SERVICIO DE AUDITORIA EXTERNA**

**11.1.** La auditoría externa de TI requerida es una auditoría que brinde un alto nivel, pero no autoritario, de aseguramiento acerca de la efectividad de los controles sobre los procesos a evaluar.

**11.2.** El adjudicatario debe tener en consideración para el alcance de la auditoría externa de TI, los 18 procesos iniciales correspondientes al año 1 y año 2 de cumplimiento del Marco de Gestión de TI, según lo establecido en el Acuerdo SUGEF 14-17, a saber:

- 1.1- Asegurar el establecimiento y mantenimiento del marco de referencia de gobierno
  - 1.2- Asegurar la Entrega de Beneficios
  - 1.3- Asegurar la Optimización del Riesgo
  - 1.4- Asegurar la Optimización de Recursos
  - 1.5- Asegurar la Transparencia hacia las Partes Interesadas
  - 2.1- Gestionar el Marco de Gestión de TI
  - 2.2- Gestionar la Estrategia
  - 2.8- Gestionar los acuerdos de servicio
  - 2.9- Gestionar los Proveedores
  - 2.11- Gestionar el Riesgo
  - 2.12- Gestionar la Seguridad
  - 3.1- Gestión de Programas y Proyectos
  - 3.5- Gestionar los Cambios
  - 4.2- Gestionar Peticiones e Incidentes de Servicio
  - 4.4- Gestionar la Continuidad
  - 4.5- Gestionar Servicios de Seguridad
  - 4.6- Gestionar Controles de Proceso de Negocio
  - 5.2- Supervisar, Evaluar y Valorar el Sistema de Control Interno (considerar que este proceso fue excluido del perfil tecnológico por la Operadora)
- 11.3.** El adjudicatario en todo momento debe considerar personal de apoyo en la gestión del proyecto, mismo que sirva como administrador del proyecto ante el equipo de trabajo del proveedor y sirva de contacto para el gestor del proyecto a nivel de la OPC CCSS.
- 11.4.** El adjudicatario debe considerar una primera fase de planificación, en la cual el auditor externo de TI o la firma auditora deberá presentar un plan de trabajo y un cronograma detallado de actividades, tiempos y recursos necesarios para la ejecución de la auditoría externa de TI.
- 11.5.** El adjudicatario deberá presentar la propuesta del plan de trabajo mediante un cronograma de actividades, que incluya cada fase requerida del proyecto. El mismo deberá ser revisado y aprobado por el personal técnico de la OPC CCSS, considerando el orden establecido en este pliego de condiciones. El proveedor deberá tomar las provisiones necesarias para garantizar que los procesos se realicen a tiempo y en forma según lo acordado por las partes.
- 11.6.** Para los entregables que solicite la OPC CCSS, rigen los siguientes plazos:
- Cronograma de trabajo detallado del auditor externo o la firma auditora, dicha solicitud deberá ser atendida en el plazo de los cinco días hábiles siguientes a que el proceso quede en firme. En caso de presentarse modificaciones al cronograma, el auditor externo de TI o la firma auditora está en la obligación de informar oportunamente a la Operadora.
  - Copia de la información recopilada y procesada; es de carácter obligatorio que el adjudicado realice la entrega en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de la solicitud realizada por la SUPEN, la información que respalda las labores de auditoría, así como los papeles de trabajo, cuando así se requiera.

- 11.7. El plan de trabajo propuesto deberá indicar el recurso humano asignado a las tareas. Solo se aceptará el equipo de trabajo definido en la oferta. El personal encargado de ejecutar el plan de trabajo deberá cumplir con los requisitos establecidos en el segmento de Condiciones de Admisibilidad.
- 11.8. El proveedor del servicio deberá contemplar, al menos en la fase de inicio del proyecto, realizar una sesión de inicio de proyecto, donde se efectuará la entrega del acta de inicio y posteriormente, se dará la aprobación del documento por parte de la Operadora.
- 11.9. El proveedor deberá considerar una fase de planificación, realizar un análisis de requerimientos en relación con el objeto de la contratación.
- 11.10. Una vez aprobada la fase de planificación, el oferente deberá contemplar la ejecución de la fase de ejecución de todas las labores incluidas en el cronograma de trabajo definido.
- 11.11. El adjudicatario debe realizar la definición general del sistema de control de calidad utilizado por la firma que asegure la calidad de los trabajos realizados, así como las políticas y procedimientos que garanticen el adecuado cumplimiento de los colegios profesionales respectivos y los principios éticos rectores de su profesión.
- 11.12. El adjudicatario estará en la obligación de entregar a la OPC CCSS, en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de la solicitud realizada por la SUPEN; copia de la información recopilada y procesada, que respalde las labores de auditoría, así como los papeles de trabajo, cuando se requiera.
- 11.13. Para la ejecución de la auditoría externa de TI, el auditor externo de TI o la firma auditora deberá tener en cuenta y aplicar todas las disposiciones establecidas en el **Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información** y sus **Lineamientos Generales al Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información**.
- 11.14. El adjudicatario debe concretar las fortalezas, debilidades y riesgos de la entidad en torno al cumplimiento y aplicación de cada uno de los roles y responsabilidades del Órgano de Dirección, Comité de TI y Alta Gerencia para la implementación. Supervisión y evaluación de la gestión de TI, conforme lo establecido en el ítem “1. Marco de gestión de TI y periodo de transición (Artículo 8 y transitorio único)” de los Lineamientos de TI.
- 11.15. El adjudicatario debe comprobar que efectivamente todos los procesos críticos del negocio hayan sido incluidos en el Perfil Tecnológico 2019 y dentro del Plan de continuidad del negocio. Además, se deben determinar las fortalezas, debilidades y riesgos asociados a dichos procesos.

**11.16.** Para aquellos servicios de TI reportados como críticos en el Perfil Tecnológico 2019, se requiere que el adjudicatario:

- Realice un análisis de los servicios que están asociados a procesos del negocio y que no se hayan incluido en el Plan de continuidad.
- Verifique los servicios que no tienen análisis de riesgos, según lo reportado.
- Analice los servicios que son provistos por la entidad en conjunto con algún proveedor.

**11.17.** El adjudicatario debe evaluar si la definición de los riesgos de TI y las características reportadas en el Perfil Tecnológico del 2019, corresponden a una gestión de riesgos de TI acorde con la gestión de riesgos institucional. Además, se deben determinar las fortalezas, debilidades y riesgos asociados a la gestión de riesgo.

**11.18.** El adjudicatario debe analizar y evaluar la obsolescencia y capacidad de los componentes tecnológicos utilizados por la entidad a través de los procesos del negocio y servicios de TI catalogados como críticos, a saber:

- Sistemas de información
- Motor de bases de datos
- Software de desarrollo de sistemas
- Sistemas Operativos
- Servidores
- Equipos de seguridad y comunicación

**11.19.** El adjudicatario debe establecer las fortalezas, debilidades y riesgos desde el punto de vista de la continuidad y seguridad de los sitios de procesamiento principal y alternativo de la Operadora.

**11.20.** Para la comprobación de los procesos del Marco de Gestión de TI, el auditor externo de TI o la firma auditora deberá utilizar la **“Matriz de evaluación de la gestión de TI”**, en su versión actualizada y vigente, la **“Guía para completar la Matriz de evaluación de gestión de TI”** así como sus reformas, las cuales se encuentran en los sitios electrónicos oficiales de la SUPEN y que además se encuentran como documentos anexos a este cartel.

**11.21.** El servicio contratado deberá permitir la entrega de los siguientes productos obtenidos en la auditoría externa de TI:

- Informe de auditoría externa de TI, según el formato establecido en los Lineamientos Generales al Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información.
- Matriz de evaluación de los procesos auditados.
- Presentación efectuada por el auditor externo en la reunión de salida con el Órgano de Dirección.

## **CRITERIOS Y FORMATO DE LA AUDITORIA EXTERNA DE TI**

**11.22.** Con el fin de cumplir con las condiciones del Reglamento y los Lineamientos que rige la materia, los productos entregables para satisfacer las necesidades, tanto del ente supervisor como de la OPC CCSS; se requiere que el adjudicatario deba cumplir con los requerimientos establecidos en los Lineamientos Generales al Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información, en especial lo establecido en las siguientes secciones:

### **Criterios complementarios para la ejecución de la auditoría (artículos 11 y 12)**

**11.23.** El tipo de auditoría externa de TI requerida es una auditoría directa que brinde un alto nivel, pero no absoluto, de aseguramiento acerca de la efectividad de los controles sobre los procesos y debe involucrar al menos lo siguiente:

- Planificación del trabajo a realizar, identificando los recursos requeridos
- Evaluación de la efectividad del diseño de los procedimientos de control
- Prueba de la efectividad operativa de los procedimientos de control
- Formulación de una conclusión sobre el diseño y la efectividad operativa de los procedimientos de control

### **Formato del informe de auditoría externa de TI (artículo 13)**

**11.24.** El informe de auditoría externa de TI debe estar debidamente numerado y foliado. El mismo debe contener el formato indicado seguidamente:

#### **Carátula del informe**

- Nombre de la entidad supervisada
- Nombre de la Superintendencia que recibirá los resultados de la auditoría externa de TI
- Título del informe: “Auditoría externa de TI”
- Número de oficio en que el supervisor de la entidad solicita la auditoría (SP-656-2019)
- Nombre del Auditor (Firma, socio responsable y encargado del equipo o auditor externo independiente) y el correspondiente código del certificado CISA
- Fecha de finalización del informe

#### **Secciones del informe**

##### *I. Generalidades de la auditoría externa*

###### *a. Identificación de la entidad supervisada*

1. Tipo de entidad supervisada (*entidad individual o grupo de entidades*)
2. Tipo de gestión de TI (*individual o corporativa*)
3. Otros aspectos importantes a criterio del auditor

b. Restricción  
Indicar las restricciones con respecto a la circulación del informe

c. Equipo de auditoría  
Integración del equipo de auditoría:  
1. Nombre completo  
2. Rol dentro del equipo

d. Periodo de ejecución de la auditoría

e. Periodo auditado

## II. Alcance de la auditoría

Detalle del alcance de la auditoría

## III. Limitaciones generales

Indique las limitaciones generales a que estuvo sujeta la auditoría

## IV. Resultados de la auditoría

a. Opinión General

b. Conclusiones

Para cada proceso evaluado se debe indicar lo siguiente:

- i. los hallazgos determinados durante la auditoría
- ii. los riesgos de TI a que está expuesta la entidad supervisada a raíz de los hallazgos señalados en el punto anterior
- iii. las recomendaciones de solución a los riesgos de TI señalados en el punto anterior

c. Comentarios de la gerencia al borrador del informe (documento formal y firmado que contiene los comentarios de la gerencia sobre los hallazgos y su aceptación o rechazo)

d. Detalle de cualquier reserva que el auditor externo tuviese en cuanto al alcance de la auditoría

## V. Firmas

El informe debe estar firmado al menos por el socio responsable o el auditor externo independiente.

## VI. Anexos

El informe debe contener como mínimo los anexos siguientes:

1. Matriz de calificación de la gestión de TI (de la entidad supervisada y de los proveedores de TI)
2. Número del acuerdo del órgano directivo, en el cual aprueba el informe final de la auditoría externa de TI



3. Índice de documentación de los papeles de trabajo referenciados en el informe de auditoría externa de TI y en la matriz de calificación de gestión de TI con explicaciones detalladas de los documentos
4. Cualquier otra información o documento considerado necesario por el auditor externo de TI

### **Matriz de evaluación (artículo 13)**

- 11.25.** La matriz de evaluación de la gestión de TI contiene los criterios que serán evaluados para cada proceso.
- 11.26.** La Operadora entregará la matriz de evaluación de la gestión de TI al Auditor externo de TI, para que la misma sea llenada durante el proceso de ejecución de la auditoría.
- 11.27.** La “Matriz de evaluación de la gestión de TI”, en su versión vigente, y la “Guía para completar la Matriz de evaluación gestión de TI” se encuentran en los sitios electrónicos oficiales de cada superintendencia para lo cual, el adjudicatario deberá validar que el insumo entregado por la Operadora corresponde a la última versión vigente.

### **Contenido mínimo de la presentación de salida (artículo 14)**

- 11.28.** El adjudicatario deberá considerar el contenido mínimo de la presentación de salida, el cual es el siguiente:
- Objetivos de la auditoría
  - Metodología utilizada en el proceso de revisión
  - Alcance de la auditoría
  - Período auditado
  - Periodo de ejecución de la auditoría
  - Hallazgos relevantes por proceso
  - Riesgos de TI relevantes
  - Opinión general
  - Recomendaciones
- 11.29.** La Operadora debe convocar, previa coordinación con el supervisor, una reunión de salida para la presentación de los resultados de la auditoría externa de TI en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del recibo de los productos de la auditoría por parte del supervisor para lo cual, el adjudicatario deberá considerar en el plan de trabajo esta indicación.
- 11.30.** A efecto de determinar el alcance de la auditoría, el periodo de cobertura de esta será de al menos los doce meses anteriores a la fecha efectiva de inicio de la auditoría externa de TI.

## ANEXO NO. 2-EVALUACION

### EVALUACIÓN DEL SERVICIO

El oferente deberá aportar la lista de los profesionales que serán asignados para la atención del servicio contratado. El personal propuesto deberá cumplir con las normas y políticas establecidas por la OPC CCSS, el cumplimiento de estas será evaluado durante las visitas por parte del personal a cargo de la Operadora.

Se debe cumplir con los siguientes lineamientos:

- 1- Durante el periodo definido para la atención del servicio contratado, la empresa adjudicada deberá enviar el cronograma del plan de trabajo y se definirán, de común acuerdo, los horarios de visita del personal y el cronograma de actividades conforme las condiciones de la contratación.
- 2- Durante cada ciclo de trabajo cuando así se requiera (acceso al centro de datos), el adjudicatario deberá enviar una solicitud formal de ingreso del personal propuesto con al menos un día de anticipación para la atención del plan de trabajo, dirigida al área de TI a la siguiente dirección de correo electrónico: [ti@opccss.fi.cr](mailto:ti@opccss.fi.cr), la solicitud de visita a las instalaciones de la OPC CCSS, debe indicar lo siguiente:
  - a) El asunto o razón de la visita, por ejemplo: solicitud de ingreso del personal al Centro de Datos de TI OPC CCSS.
  - b) Indicar el nombre de la empresa oferente, número de contratación, especificar la fecha y horario del trabajo definido en el cronograma y la hora estimada para finalizar el trabajo, listar los nombres completos de los colaboradores declarados en el contrato que van a participar ese día, números de identificación, números de placa del vehículo en caso de necesitar parqueo, mismo que estará sujeto a disponibilidad y no crea un derecho por parte del contratista.
- 3- El máximo de recursos que podrán ingresar simultáneamente al centro de datos 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- 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 del servicio contratado, 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 el trabajo solicitado, 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 según las labores establecidas en el cartel.

- 5- 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 rojos.

### **MEDICIÓN DE DESEMPEÑO**

El oferente deberá considerar durante el periodo que brinde el servicio, posterior a la ejecución del servicio contratado, aceptar la realización de evaluaciones de desempeño.

Los administradores del servicio son los responsables directos de evaluarlos, dar seguimiento al mismo 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 para la mejora del desempeño por parte del proveedor.

Se notificará a la proveeduría institucional los incumplimientos del servicio para realizar el respectivo trámite con respecto a sanciones, aplicación de garantía de cumplimiento, clausulas penales y/o multas o bien proceder con la rescisión del servicio con su debida justificación.

### **CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

Se obtendrá una nota con base en el análisis del cumplimiento de las directrices estipuladas y la cuantificación de la evaluación de desempeño se realizará en base a la siguiente tabla:

INDICADORES		Evaluación		
		Si / Bueno	No / Malo	NA
<b>1.0</b>	<b>Evaluación de la calidad del servicio</b>			
1.1	¿Considera buena la labor profesional del proveedor?	0	0	-
1.2	¿El servicio satisface o excede las expectativas?	0	0	-
1.3	¿El proveedor responde a reclamos y solicitudes de forma eficiente?	0	0	-
1.4	¿El servicio ha sido de calidad desde el inicio?	0	0	-
1.5	¿Se cumplió con el cronograma propuesto?	0	0	-
		0	0	
<b>2.0</b>	<b>Evaluación de Tiempo</b>			
2.1	¿Se cumplió con los plazos de entrega?	0	0	-
2.2	¿Se cumplió con el plazo de envío de la solicitud de ingreso al Data Center?	0	0	-
2.3	¿Se cumplió con el envío de los reportes del servicio brindado en forma y tiempo?	0	0	-
2.4	¿El personal ingresó a la hora pactada al área de TI?	0	0	-
2.5	¿El tiempo fue efectivo en la atención de labores propias del servicio?	0	0	-
		0	0	
<b>3.0</b>	<b>Evaluación de Personal</b>			
3.1	¿El desenvolvimiento del personal fue satisfactorio?	0	0	-
3.2	¿El personal acató todos los lineamientos de la organización?	0		-
3.3	¿El personal se mantiene en el rango del profesionalismo?			-
3.4	¿Cuenta el contratista con el personal calificado para realizar la labor contratada?		0	-
3.5	¿La atención a las consultas realizadas al personal es satisfactoria?	0	0	-
		0	0	
<b>4.0</b>	<b>Evaluación de herramienta y equipo</b>			
4.1	¿Considera que ha sido satisfactorio el funcionamiento de los equipos o herramientas utilizados para brindar el servicio?	0	0	-
4.2	¿La tecnología es aplicada correctamente durante la ejecución del servicio?	0	0	-
4.3	¿El uso de equipos y herramientas se acató conforme a lo establecido en el contrato?	0	0	-
4.4	¿La calidad de las listas de control utilizadas en el servicio cumplen con lo esperado?	0	0	-
4.5	¿La calidad de las herramientas y equipos se mantuvo desde el inicio con respecto al periodo actual?	0	0	-
		0	0	

La Calificación del desempeño de la Empresa (CDE) se obtiene a partir de la siguiente formulación:

$CDE = (\text{Total de respuestas en SI} / \text{Total de preguntas aplicables de los indicadores evaluado}) * 100$

## REVISIÓN DE LA CALIFICACIÓN

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

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

- No haber superado el plazo de cinco (5) días desde 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 plan de trabajo, el estado de cumplimiento de los objetivos de control y el nivel de ejecución alcanzado, donde se justifique la atención de los procesos conforme el cartel.

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 de servicio, 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 de trabajo aprobado, en caso de no haber una justificación o acuerdo entre las partes en los plazos establecidos.
2. Incumplimiento del alcance especificado en la fase de inicio del proyecto, previamente definido en el plan de trabajo.
3. Negligencia en la ejecución de las labores.
4. Incumplimiento en la forma y estructura de los informes.
5. Incumplimiento de los plazos de entrega de los informes del trabajo realizado.
6. Incumplimiento de políticas de seguridad.