

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Consultoría ITIL

Gerencia de Tecnología
Abril 2023

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONSULTORÍA ITIL

I. OBJETIVO

Implementar y mejorar la Gestión de Servicios de TI para la Gerencia de Tecnología del INPREMA según buenas prácticas de los marcos de referencia ITIL® 4 y COBIT® 2019, para que se establezca y realice en un marco de Gobierno de TI alineado a las necesidades del Instituto.

II. ALCANCE

Actualmente, el INPREMA cuenta con los siguientes procesos de Gestión de Servicios de TI:

- Gestión de Catálogo de Servicios.
- Gestión de Niveles de Servicio.
- Mesa de Servicios.
- Gestión de Incidentes.
- Gestión de Solicitudes de Servicio.
- Gestión de Problemas.
- Gestión Habilitación de Cambios.
- Gestión de Liberación.
- Gestión de Despliegues.
- Gestión de Activos de TI.

Por lo anterior se requiere que estos procesos se lleven a revisión, definición, caracterización y ajustes, con el fin de llevar a cabo una migración e implementación en la herramienta de gestión de servicios ITSM del INPREMA, de manera correcta y exitosa.

III. TIEMPO DE ENTREGA

Deber ser los presentados y aprobados en un cronograma de actividades, sin exceder los tiempos de entrega de cada actividad.

IV. ENTREGABLES

La consultoría deberá desarrollarse por fases o etapas en la cuales se debe definir los responsables de cada etapa, la duración promedio sugerida y las actividades a realizar:

La definición e implementación deberá dividirse en las siguientes fases:

FASE I - DIAGNÓSTICO DE PRÁCTICAS

- Levantamiento de información de los practicas internos actuales.
- Analizar las prácticas frente a las recomendaciones de mejores prácticas ITIL® 4 determinando la capacidad actual para la adopción de las mejores prácticas.
- Evaluación de las prácticas descritas en el alcance. El diagnóstico debe comparar las actividades y recomendaciones de ITIL® 4 y el nivel de madurez de estas actividades.
- Determinar un plan de acción y recomendaciones para el camino a seguir en la implantación del modelo de prácticas.

Actividades:

- Taller Introducción ITIL® - ITSM.
- Entrevistas para determinar estado actual de las prácticas con personas de la Gerencia de Tecnología.
- Análisis de inventario de soluciones de negocio y relación con los procesos de negocio.
- Análisis y documentación de la información.
- Taller de recomendaciones.
- Documento final del diagnóstico.

FASE II - FASE DESARROLLO MODELO DE GESTION ITSM

Diseñar, estandarizar y planear la implantación de las prácticas ofrecidas al INPREMA, dentro del marco de ITIL® 4. Para cada práctica ofrecida se debe determinar el objetivo, entradas y salidas, flujo de actividades, roles y responsabilidades e indicadores claves de desempeño (KPI) de la práctica.

- Para cada práctica ofrecida se debe determinar el objetivo, entradas y salidas, flujo de actividades, roles y responsabilidades e indicadores claves de desempeño de la práctica.
- Los entregables específicos para cada una de las prácticas de consultoría deben determinarse en la Fase I – Levantamiento y evaluación del estado actual del proceso.
- Recomendaciones y sugerencias.

FASE III - SALIDA A PRODUCCIÓN Y CIERRE

- La etapa final debe dedicarse a la evaluación de la implementación de las prácticas de gestión de servicios IT.
- Aseguramiento de calidad y afinamiento sobre las prácticas implementadas.
- Transferencia de conocimiento al gestor del proceso de INPREMA.
- Luego de la implementación, se debe realizar una última reunión de evaluación y estado en la que se entregará formalmente las prácticas de gestión de servicios de TI de acuerdo con el alcance y se firmará el acta de finalización de proyecto.

V. ENTREGABLES

- ✓ Plan General de Trabajo: WBS (Estructura de descomposición de trabajo), cronograma detallado de actividades, acta de inicio de proyecto, Kick Off.

- ✓ Nivel de Madurez actual de Gestión de Servicios TI: Los entregables para cada uno de los procesos de consultoría deben determinarse por la fase I – Levantamiento y evaluación del estado actual del proceso.
- ✓ Catálogo de Servicios de TI: Realiza una mejora que incluye la descomposición de los servicios, responsables, niveles de servicio, escalamientos, categorización de los servicios activos del INPREMA.
- ✓ Documentación de prácticas: Objetivos, procedimiento y flujo de actividades, roles y responsabilidades, indicadores de proceso, procedimiento y flujograma.

VI. PERFIL DEL CONSULTOR

Por la naturaleza del servicio solicitado, el consultor o la empresa oferente debe tener como mínimo 10 años en la industria de las tecnologías de la información.

Adicionalmente los oferentes deben cumplir con las siguientes características mínimas:

- ✓ Poseer en su plantilla
 - Personal con Titulación Universitaria Superior: áreas técnicas y organizativas informática o empresariales. Imprescindible Formación en Metodologías de Gestión de Servicios (ITIL) y Gestión de Proyectos de implantación de la Metodología.
 - Un gestor de proyectos con maestría en proyectos y grado de ingeniería o licenciatura en informática.
 - Personal certificado en ITIL
 - Capacitaciones a personal implicado en la provisión de los servicios TI.
- ✓ Experiencia en servicios de TI alineados con ITIL
 - 10 años de experiencia en ITIL, Organizar y desplegar los procesos de Servicios IT alineados con ITIL.
 - 3 referencias de implementación de ITIL
 - 2 referencias de consultorías realizadas en el campo de la tecnología.
 - Capacitaciones a personal implicado en la provisión de los servicios TI.

VII. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La evaluación de la oferta técnica tendrá un peso del 75% en la evaluación de las ofertas. Dicha puntuación estará compuesta de la siguiente manera:

- ✓ **Experiencia General:** Calificará los años que el consultor o la empresa oferente puede acreditar con evidencia demostrable en el campo de TI. Esta calificación empezará otorgando puntos a partir del año 3 y hasta más de 10 Años de Experiencia en implantación y Gestión de Servicios (ITIL) y Gestión de Proyectos de implantación de la Metodología.
- ✓ **Nivel Académico:** Este componente evaluará el grado académico alcanzado por el Consultor o consultores de la empresa oferente y tendrá una calificación máxima de 35 puntos cuando el grado sea Doctorado, si demuestra tener Maestría obtendrá 30 puntos y solo grado Académico de Lic. o Ing. Sistemas obtendrá 20 puntos.

CRITERIOS	DETALLE PUNTOS	PUNTUACION MAXIMA
Experiencia en implementación y Gestión de Servicios (ITIL) y Gestión de Proyectos de implantación de la Metodología.		40
3-5 años	20	
6-10 años	30	
MAS DE 10 años	40	
NIVEL ACADEMICO		35
Grado Lic. o Ing. Sistemas.	20	
Maestría	30	
Doctorado	35	
PRECIO		25

La oferta financiera tendrá un peso de 25% en el proceso de evaluación. Toda Oferta financiera deberá estar al alcance del presupuesto disponible para llevar a cabo esta actividad.

VIII. SUPERVISOR DE ACTIVIDADES

La supervisión y seguimiento de actividades del cronograma será realizado por el área de Proyectos de la Gerencia de Tecnología del INPREMA, a fin de que los tiempos de ejecución se cumplan conforme a lo establecido.

IX. PLAZO DE EJECUCIÓN

La consultoría deberá ejecutarse en plazo de 6 meses a un año según el cronograma de actividades consensuado con el oferente y autorizado por la Gerencia de Tecnología del INPREMA.