

CONSULTORÍA NACIONAL PARA LA ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA PRESIDENCIAL DE GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA NORMA ISO 20000

ANTECEDENTES

Desde fines del año 2016 a la fecha, la Dirección Presidencial de Gestión por Resultados de la Secretaría de Coordinación General de Gobierno, a través de la División de Integración de Sistemas, ha realizado una serie de esfuerzos en la mejora del Sistema Presidencial de Gestión por Resultados (SGPR). Estos esfuerzos han resultado en un conjunto de módulos nuevos a partir de la versión tres (3) del sistema, concluyendo en la versión cuatro (4).

Estos módulos han ampliado el alcance del mismo, acoplado más el sistema al marco conceptual y metodológico que se utiliza para el monitoreo, la evaluación y la validación de la gestión institucional.

Con todo esto, la Secretaría de Coordinación General de Gobierno está interesada en certificar la prestación de los servicios tecnológicos relacionados al SGPR en la norma internacional ISO 20000 de gestión de tecnologías de la información, a fin de asegurar la calidad de dichos servicios.

OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA

General

Implementar conjunto de buenas prácticas para la mejora de la gestión de los servicios de tecnología a través del ITIL V3, ISO 20000, que permitirá tener servicios de alta calidad alineados a la SCGG.

Específicos

1. Asesorar todo el proceso de cumplimiento y certificación bajo la norma ISO 20000, para identificar la calidad de los servicios tecnológicos ofrecidos por la institución.
2. Elaboración de la estrategia y diseño de servicio tecnológicos según ITIL v3 / ISO 20,000, que permitirán gestionar el catálogo de servicios según su nivel capacidad y disponibilidad.

3. Elaboración de la estrategia de transición del servicio, que permita definir la planificación y gestión de cambios, las validaciones y pruebas de los servicios para construir la base del conocimiento.
4. Elaboración de la estrategia de gestión de la operación y mejora continua del servicio de tecnología, para mejorar o incorporar la gestión de evento e incidencias, problemas y peticiones.

ACTIVIDADES DE LA CONSULTORÍA

1. Diseñar los procesos y normas para la prestación de servicios de tecnología, para asegurar y mejorar los mismos.
2. Implementar la gestión de las operaciones en Information Technology Infrastructure Library (ITIL V3).
3. Implementar y controlar los servicios de tecnología que generan base de conocimientos gestionables.
4. Implementar la gestión de las relaciones de los servicios, los acuerdos operacionales y de servicio, así como la definición de los términos contractuales con los proveedores, para la evaluación del desempeño.

PRODUCTOS ESPERADOS

1. Plan de trabajo y cronograma del proyecto de consultoría.
2. Diagnostico General de la situación actual de las gerencias de tecnología.
3. Documentos de Diseños de servicios de tecnologías, para asegurar y mejorar la calidad de los mismos.
4. Documentos de gestión de las operaciones en ITIL V3.
5. Documentos de implementación y control de los servicios de tecnología que generan base de conocimientos gestionables.
6. Documentos para la gestión de las relaciones de los servicios, los acuerdos operacionales y de servicio, así como de la definiciones de los términos contractuales con los proveedores, para la evaluación del desempeño.
7. Informe final de la consultoría con recomendaciones para la continuidad en el aseguramiento de la calidad de los servicios tecnológicos.

CONTRAPARTE DE LA CONSULTORÍA

El consultor trabajará bajo la coordinación de la Dirección Presidencial de Gestión por Resultados (DPGPR), específicamente con la División de Integración de Sistemas, enlace y responsable de la coordinación general y aprobación de productos con el visto bueno del Director Presidencial de la DPGPR.

De conformidad con los procedimientos de contratación de la SCGG, el consultor deberá enviar vía electrónica y con al menos tres (3) días hábiles de anticipación los productos e informes a nivel de borrador; para recibir la retroalimentación de la coordinación de la consultoría; a fin de que realice correcciones o ampliaciones y solo hasta que haya sido pre aprobado el producto, el consultor procederá a entregar formalmente en físico.

MÉTODO DE SELECCIÓN DEL CONSULTOR

Se realizará sobre la base de la Selección de Consultores Individuales con una comparación de calificaciones de por lo menos tres (3) candidatos que hubiesen manifestado su interés en el trabajo, de conformidad con la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento.

Se realizará la selección del consultor que apruebe las etapas definidas como, Evaluación curricular de educación y conocimientos, Experiencia Laboral, quienes aprueben satisfactoriamente estos criterios pasarán a la entrevista final y proceso de contratación.

Perfil del consultor(a)

- Perfil general
 - Profesional graduado de las carreras de Ingeniería en Sistemas Informáticos, Ciencias de la Computación, o similares.
 - Grado de Maestría en Gestión de Proyectos, Gerencia de Sistemas o similares.
- Perfil específico
 - Certificaciones en normas de seguridad o afines.
 - Conocimientos en ITIL, ISO 20,000, ISO 27001
 - Experiencia en certificación de al menos dos procesos basados en normas ISO.
 - Experiencia general de al menos 7 años en consultorías relacionadas al área de informática.
 - Experiencia específica en áreas de TI de al menos 4 años.
 - Experiencia como consultor para organismos internacionales

DURACIÓN DE LA CONSULTORÍA

Se estima que para realizar las actividades se requerirá de un período de 75 días hábiles, comenzando el 04 de septiembre de 2017 al 16 de diciembre de 2017 y se llevará a cabo en las oficinas del consultor.

MODALIDAD DE PAGO

La consultoría será pagada con fondos nacionales, se retendrá el 12.5% en concepto de impuesto sobre la renta por servicios de consultoría individual y la retención del 10% de garantía de cumplimiento de contrato, que será devuelto con la aprobación del informe final.

La consultoría se pagará contra entrega de productos revisados y aprobados de la siguiente forma:

No.	Pagos	Presentación	Descripción	%
1	Primero	22 de septiembre	Presentación y aprobación del Plan de Trabajo; y retroalimentación en base al diagnóstico general de la situación de las gerencias de tecnología.	20%
2	Tercer	18 de octubre	Presentación y aprobación del documento de diseño de servicios de tecnología; y presentación y aprobación del documento de gestión de operaciones en ITTL V3.	30%
3	Quinto	13 de noviembre	Presentación y aprobación de los documentos de implementación y control de los servicios de tecnología que generan base de conocimientos gestionables; y presentación y aprobación de los documentos para la gestión de las relaciones de los servicios, los acuerdos operacionales y de servicio, así como de la definiciones de los términos contractuales con los proveedores, para la evaluación del desempeño.	30%
4	Séptimo	16 de diciembre	Presentación del informe final de la consultoría y recomendaciones generales.	20%

Todos los productos generados bajo la consultoría serán de propiedad de la Secretaría de Coordinación General de Gobierno, quien tendrá todos los derechos reservados de los mismos y deberán ser entregados en forma impresa y electrónica editable.