



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Evaluación, rediseño y puesta en marcha del Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información y la Comunicación

1. ANTECEDENTES

Los avances tecnológicos en materia de tecnología móvil y comunicaciones están impulsando la transformación digital de los procesos de recolección de datos para preparar las Estadísticas y demandando nuevos servicios TIC. En adición a ese requerimiento, y con el objeto de garantizar una eficiente y eficaz prestación de servicios, asegurando su mejora continua y la satisfacción de los clientes internos y externos de la institución, el plan estratégico 2018-2020 ordena la implementación de un sistema de gestión de servicios TIC basado en la ISO/IEC 20000.

En ese contexto, y con el objeto de fortalecer los servicios de Tecnología de la Información y Comunicación en la institución, se requiere contratar un consultor especializado en ISO2000, para evaluar, rediseñar, preparar el plan de implementación y poner en marcha el Sistema de Gestión de Servicios TIC.

2. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

2.1. OBJETIVO GENERAL

Rediseñar el sistema de gestión de servicios TIC conforme mejores prácticas para adecuarlo a la nueva realidad institucional producto de la transformación digital en curso y las normas gubernamentales. ✓

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluación y diagnóstico de la gestión de servicios TIC en la ONE de acuerdo con la norma ISO/IEC 20000 y generación de un informe de brecha con las oportunidades de mejora. ✓
- Preparación del diseño del sistema de gestión de servicios TIC, documentación e implementación de los procesos alineados con la norma ISO/IEC 20000 y el mecanismo de seguimiento y control. ✓
- Capacitación sobre la norma ISO/IEC 20000 y realización de talleres sobre los procesos y el Sistema de Gestión de los Servicios. ✓
- Contribuir con sus conocimientos y experiencias al fortalecimiento de Gestión de Servicios de acuerdo con las mejores prácticas nacionales e internacionales. ✓

H.D.D.



3. PERFIL REQUERIDO

3.1. REQUERIMIENTOS OBLIGATORIOS

- Formación académica en el área de tecnologías de la información y las comunicaciones
- Experiencia laboral mínima de tres (3) años en diseño e implementación de Sistema de Gestión de Servicios TIC bajo la norma ISO 20000
- Certificación como implementador de la norma ISO 20000
- Certificación como implementador de la norma ISO 9000
- Experiencia en auditorías internas de Gestión de servicios TIC ISO 20000
- Conocimientos de ITIL.

3.2. REQUERIMIENTOS OPCIONALES

- Conocimiento COBIT
- Microsoft Project.
- Microsoft Visio.
- Microsoft Office.

4. PRODUCTOS ESPERADOS

- 1) **Plan de Trabajo:** En coordinación con el Director de Tecnología de la Información (DTI), el consultor presentará un plan de trabajo detallado, incluyendo los procesos que deberán ser preparados para la certificación.
- 2) **Diagnóstico y diseño de la arquitectura de Gestión de servicios TIC:** Informe diagnóstico con el análisis de brecha y la arquitectura de procesos de servicios TIC basado en la norma ISO/IEC 20000
- 3) **Implementación:** El consultor debe documentar los procesos y poner en marcha el SGST con el apoyo del personal de Servicios TIC de la ONE y entregar el informe de avances.
- 4) **Capacitación:** En consultor debe ofrecer capacitación introductoria sobre la norma ISO/IEC 20000 y un taller de Auditoría Interna.
- 5) **Informe Final:** El consultor entregará un informe final de la consultoría.

H.D.D.



5. PRESENTACIÓN DE INFORMES

Los informes se presentarán en versión preliminar, en el modelo de formato que se establezca desde la Dirección de Tecnología de la Información. Este procedimiento será válido para todos y cada uno de los informes establecidos para esta consultoría. Una vez que la Dirección de Tecnología de la Información lo considere conveniente, la versión presentada del informe será considerada como versión final. Esta versión final deberá ser presentada en forma impresa, en original y tres copias, en el modelo de formato definido, debiendo presentarse, además, una copia en formato digital.

Plan de Trabajo: En coordinación con el Director de Tecnología de la Información y Comunicación, la empresa consultora presentará un plan de trabajo detallado para el logro de los objetivos planteados en estos términos de referencia.

Informe por Producto: El consultor deberá entregar un informe con la documentación del desarrollo del producto para su aprobación definitiva.

6. ÁMBITO DE EJECUCIÓN, SUPERVISION Y NIVEL DE DEDICACION

1. **Localización:** Los servicios de consultoría se realizarán en la Oficina Nacional de Estadística (ONE), oficinas de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.
2. **Supervisión:** Dependerá jerárquicamente del Director Tecnología de la Información y coordinará su trabajo con el Encargado de la División de Servicios TIC.
3. **Aprobación:** Los entregables deberán ser aprobados por el Director de Tecnología de la Información y Comunicación.

7. DURACIÓN DE LA CONSULTORÍA

La consultoría para evaluar, rediseñar, poner en marcha el Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información y la Comunicación está planificada para ser realizada en cuatro (4) meses.

8. CONTRATO Y CONDICIONES DE PAGO

La consultoría se ejecutará a través de la modalidad de contrato. Los pagos cancelarán todas las obligaciones emergentes del mismo.

Costos por Productos: correspondiente al 100% del monto contractual contra la Entrega y Aprobación de ocho (5) productos entregables a razón de:

Pagos	Productos	Monto
1	Anticipo - firma de contrato	20% ✓

H.S.D.

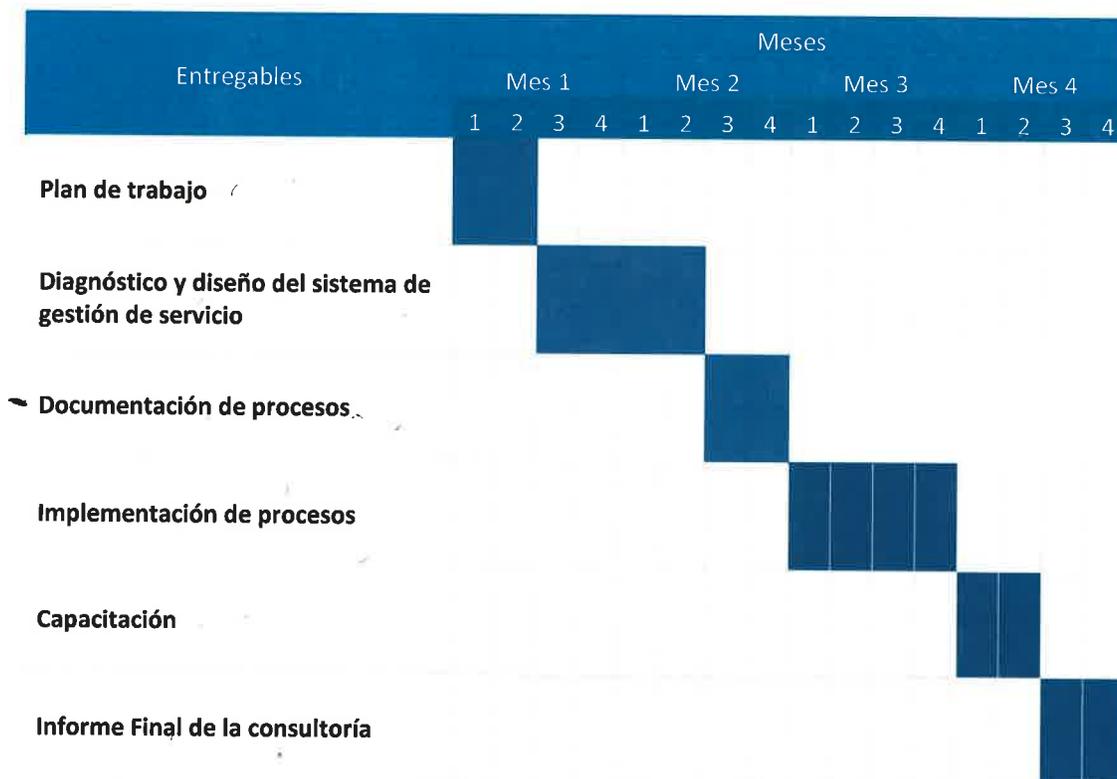


2	Plan de trabajo, Informe diagnóstico y diseño de la arquitectura de Gestión de servicios TIC, Documentación de los procesos e informe de avance de la puesta en marcha	40%
3	Capacitación introductoria sobre la norma ISO/IEC 20000 y Capacitación de Auditoría Interna en norma ISO/IEC 20000, Informe final	40%

9. CALENDARIO DE PAGO

Los pagos se efectuarán previa presentación de los informes establecidos en estos términos de referencia y se le retendrá un 10% de cada pago, estas retenciones serán abonadas luego de la aprobación del informe final por parte del Director de Tecnología de la Información y Comunicación.

10. CRONOGRAMA DE ENTREGA DE LOS PRODUCTOS ESPERADOS



H.R.D.



11. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Las calificaciones y propuestas recibidas serán evaluadas en base al cumplimiento de criterios técnicos.
2. Únicamente serán seleccionados los oferentes que alcancen un puntaje superior a 70 puntos de 100 en la evaluación técnica.
3. Los proponentes que obtuviesen un puntaje inferior al señalado como mínimo, serán automáticamente descalificados.

a) Grado Académico y experiencia del Especialista

DESCRIPCIÓN	Puntaje asignado según nivel	Puntaje máximo posible	Puntaje mínimo	Puntaje evaluado
GRADO ACADÉMICO		15	10	
Grado Universitario	10			
Post Grado Universitario	12			
Maestría	15			
EXPERIENCIA PROFESIONAL		25	20	
Experiencia laboral mínima de tres (3) años en diseño e implementación de Sistema de Gestión de Servicios TIC bajo la norma ISO 20000				
Mayor a 3 años	25			
Igual a 3 años	20			
Menos de 3 años	0			
CONOCIMIENTOS		30	20	
Certificación como implementador de la norma ISO 20000		9		
Certificación como implementador de la norma ISO 9000		8		
Experiencia en auditorías internas de Gestión de servicios TIC ISO 20000		7		
Formación académica en el área de tecnologías de la información y las comunicaciones		4		
Conocimientos de ITIL		2		
Total		70	50	

b) Observaciones:

1. No serán puntuadas las experiencias declaradas por los oferentes que no cuenten con la documentación de respaldo que avale tal declaración. Deben incluir: contratos, cartas de referencia y/o datos de las instituciones u

H.D.D.



organismos con los que han trabajado/desarrollado alguna consultoría, currículum actualizado, con la formación académica acompañada de su soporte, etc.

2. Se adjudicará el contrato al oferente que obtenga la mejor calificación

c) Entrevista

DESCRIPCIÓN	Puntaje asignado según nivel	Puntaje máximo posible	Puntaje mínimo posible	Puntaje evaluado
ENTREVISTA *		30	25	

TOTAL, PUNTAJE DE EVALUACIÓN	MAX	75-100	0-74
TOTAL, (Puntaje mínimo para calificar 75 puntos)		CUMPLE	NO CUMPLE

d) Instrucciones para la entrevista

La persona participante deberá obtener por lo menos 50 puntos en la sumatoria del puntaje de Grado Académico, Experiencia Profesional y conocimientos para ser convocada a la entrevista.

La entrevista tendrá una puntuación máxima de 30 puntos, cada evaluador puntuará en función de su percepción y el promedio de cada puntuación dará el puntaje final a ser asignado a la persona participante

H.D.D.