

ALCANCE TÉCNICO

*SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO y SOPORTE EN LA DEFINICIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE
SERVICIOS ASOCIADOS A LA PLATAFORMA MER-LINK*

Febrero del 2016

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1 OBJETO DE LA CONTRACCIÓN

El objeto de la presente contratación es dar mantenimiento a la herramienta Flex-It así como desarrollar nuevos requerimientos producto de necesidades que han surgido a lo largo de más de 2 años de utilizarla como organizador en la prestación del servicio que se brinda a las Instituciones y proveedores.

Flex-It es la herramienta que se utiliza como apoyo a la Mesa de Ayuda de Mer-link, en la cual se registran los tickets que se elaboran a raíz de incidencias y problemas que reportan los usuarios de la aplicación. Esta herramienta se ha convertido en algo de suma importancia en el proceso de atención a nuestros clientes. A lo largo de más de 2 años de uso se han detectado aspectos que se deben atender que se enmarcan dentro del concepto de mantenimiento, así como mejoras que se requieren para darle versatilidad.

Objeto: Mejoras plataforma Flex-it utilizada en el modelo de gestión de servicios de tecnología en su organización, la cual consiste en:

Detalle del servicio	Estimación horas
Migración y afinamiento de la herramienta	
Transferencia de manuales de mejora a funcionarios del Proyecto	
Mantenimiento y soporte periódico de la herramienta por un año	32 x mes
Lista de Mejoras a la herramienta	

1.1 LA CONTRATACIÓN DEBE CUBRIR LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

Migración y Afinamiento del Sistema:

Se requiere hacer una migración de la aplicación a otro equipo, debido a que el equipo en el cual la aplicación está ejecutándose no cuenta con las características idóneas de rendimiento y capacidad, esto solucionaría un problema de lentitud que presenta la aplicación.

# Tarea	Descripción de la Tarea	Tiempo estimado en horas
	OPTIMIZACIÓN BASE DE DATOS	
1	Escaneo de Base de datos FIT_DAT para obtención de Diagnóstico	
2	Escaneo de Base de datos FIT_CNF para obtención de Diagnóstico	
3	Escaneo de Base de datos FIT_DWH para obtención de Diagnóstico	
4	Escaneo de Base de datos FIT_SEC para obtención de Diagnóstico	
5	Tune Up - Creación de Índices, Defragmentación Base de datos FIT_DAT	
6	Tune Up - Creación de Índices, Defragmentación Base de datos FIT_DWH	
7	Tune Up - Creación de Índices, Defragmentación Base de datos FIT_CNF	

ALCANCE TÉCNICO

8	Tune Up - Creación de Índices, Defragmentación Base de datos FIT_SEC	
	CREACIÓN DE INSTALADORES	
1	Creación de Instaladores de componentes (utilizando código fuente propiedad del ICE)	
2	Creación de Instaladores de aplicativo usuario final (utilizando código fuente propiedad del ICE)	
3	Creación de Instalador de Pre-Requisitos acorde a las características requeridas para nuevos desarrollos de Formularios Assembly	
	INSTALACIÓN	
1	Instalación de componentes Flex-It Base de Datos	
2	Instalación de componentes Flex-It Engine	
3	Instalación de componentes Flex-It Host	

Transferencia de manuales

Se debe entregar un manual que detalle la estructura base y el procedimiento para restaurar el sistema en un equipo nuevo desde cero. Para lo cual se requieren efectuar las sesiones de trabajo que se consideren relevantes.

# Tarea	Descripción de la Tarea	Tiempo estimado en horas
	TRANSFERENCIA	
1	Desarrollo de procedimientos de restauración	
2	Preparación de ambiente requerido para estos efectos	
3	Sesiones	

Soporte y Mantenimiento Mensual

Se requiere adquirir un soporte y mantenimiento anual de la herramienta con una estimación total de 32 horas mensuales, de soporte y mantenimiento las cuales se utilizarían en las siguientes tareas:

# Tarea	Descripción de la Tarea	Tiempo estimado en horas
	SOPORTE Y MANTENIMIENTO MENSUAL	32 mensual
1	Atención de incidentes	
2	Mantenimiento correctivo	
3	Desarrollo de mejoras	

Desarrollo de requerimientos:

A continuación se detalla una serie de mejoras que se han detectado a lo largo de más de 2 años de uso del sistema y que vienen a hacer más eficiente la herramienta.

Requerimiento		Proceso Asociado	Tiempo estimado en horas
1	El flujo de trabajo en algunos casos se ha perdido entre usuarios y no se refleja la asignación del ticket. (Se encuentra sin asignación).	Mesa de Ayuda-Gestión de Incidentes	
2	Reorganizar la bitácora en un orden cronológico (Paso a paso).	Mesa de Ayuda	
3	En el reporte de los niveles de servicio, el dato del backlog de Mesa de Ayuda no coincide con el dato del backlog de incidentes.	Mesa de Ayuda	
4	Reporte general de tickets: Se debe importar el nombre del usuario que reporta el ticket (Ver columna usuario reporta ticket, este campo al día de hoy aparece en blanco)	Gestión de incidentes	
5	Poder tener abierto varias ventanas de diferentes tickets a la vez.	Mesa de Ayuda-Gestión de Incidentes	
6	Cuando se hace un RFC siempre hay que guardarlo, cerrar la pantalla y volver a abrir el RFC para seguir.	Gestión de incidentes	
7	En la sección de "Roles" del módulo de seguridad de Flex-It, aunque existe el botón "Borrar" si uno lo presiona, el sistema no borra el Rol seleccionado.	Gestión de problemas	
8	Crear una opción de configuración para poder incluir, modificar, excluir los parámetros que corresponden a: Producto, SubProducto, Proceso, Subproceso, Función y Componente Afectado.	Gestión de problemas	
9	Poder crear perfiles de usuario, en donde se pueda especificar si pueden ver todos los tickets o sólo los de una institución en específico.	Gestión de problemas	
10	En el "Detalle de Flujos", tener opción de consultar el detalle del ticket y/o del RFC.	Gestión de problemas	
11	Dar funcionalidad a la sección de Suplencia.	Gestión de problemas-Gestión de cambios, entrega	

		y despliegues	
12	En la sección de “Reasignación” que se tenga posibilidad de hacer búsqueda por número de ticket, ya que actualmente hay que revisar todos los grupos para encontrar el deseado.	Gestión de problemas	
13	Los reportes donde se muestran las aperturas de RFC toman en cuenta los cambios que se encuentran en etapa de diseño, y no los que se hayan gestionado, por lo que el detalle de aperturas se genera de forma errónea.	Gestión de configuración, cambios, entregas y despliegues	
14	Si se inicia un RFC en la herramienta, y por alguna razón no se debe ejecutar, el dueño del cambio no puede cancelarlo o eliminarlo de la herramienta.	Gestión de configuración, cambios, entregas y despliegues	
15	Los campos donde se almacena el detalle de los pasos del RFC están configurados para un tamaño máximo de 100 caracteres, si la descripción o la ruta del paso es muy grande, la información se trunca.	Gestión de configuración, cambios, entregas y despliegues	
16	Es necesario poder generar un RFC a partir de otro, esto con el fin de agilizar el trámite cuando se están generando cambios estándar. (Generar RFC a partir de otro)	Gestión de incidentes-Gestión de configuración, cambios, entregas y despliegues	
17	Por algún problema que no se conoce, cuando una persona tiene muchos flujos asignados, la herramienta deja de asignárselos a pesar de que el usuario se encuentra conectado, por lo que se tiene que estar cerrando y abriendo la herramienta para que se asignen los flujos correctamente.	Gestión de configuración, cambios, entregas y despliegues	

2 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

2.1 El Contratista deberá aportar para el desarrollo del objeto de la contratación lo siguiente:

- 2.1.1 Equipo computacional con todas las herramientas necesarias para la realización del objeto de la contratación. El aporte de este equipo deberá ser para todos los miembros del equipo de desarrollo del Contratista.
- 2.1.2 Deberá asegurar la organización aprobada para la ejecución del proyecto y mantener los consultores incluidos en la oferta y aprobados por el ICE.
- 2.1.3 El oferente debe presentar el currículum para cada uno de los participantes en este proyecto (se entiende que el grupo de proyecto deberá estar integrado por profesionales en las áreas objeto de la contratación), de acuerdo a formulario Currículo incluido en el documento Perfil del Oferente. Cada currículum deberá venir acompañado de una copia de la cédula de identidad u otra identificación en caso de extranjeros.
- 2.1.4 La sustitución de personal participante en el proyecto por parte de la Contratista, se hará sólo en caso de extrema necesidad o por causas de fuerza mayor o caso fortuito. La sustitución será notificada con la debida oportunidad y previa comunicación de los atestados del personal suplente, los cuales deberán ser iguales o superiores a los que sustituye. Toda sustitución deberá contar con la aprobación del Administrador de Contrato designado por el ICE.
- 2.1.5 El Contratista trabajará con los expertos designados por el ICE para la discusión de los requerimientos de mejora que sean entregados a lo largo de la ejecución de este contrato.
- 2.1.6 El Contratista deberá nombrar a un profesional que fungirá como responsable de la ejecución del proyecto y enlace con el ICE.
- 2.1.7 El contratista deberá presentar la organización propuesta para la ejecución del proyecto, según lo definido en el documento Perfil del Oferente que forma parte de esta contratación, identificando los diferentes componentes de éste y los cargos y perfiles dentro de la organización propuesta. Debe incluir organigrama que permita visualizar claramente esta organización y el esquema de comunicación entre las diferentes instancias del Contratista y los equipos técnicos y funcionales del ICE.
- 2.1.8 El Contratista deberá ajustarse y mantener las características técnicas de arquitectura, del diseño gráfico, de base de datos y de los módulos que componen actualmente el sistema Flex-It.
- 2.1.9 Todos aquellos requerimientos de mejora que hayan sido entregados y aceptados en su momento por el Contratista, deberán ser finalizados y recibidos a satisfacción por parte del ICE antes de poder considerar este contrato como finalizado.
- 2.1.10 El Contratista deberá entregar los documentos de diseño de los módulos modificados y el listado de objetos de actualización de Flex-it.
- 2.1.11 El Contratista debe garantizar que la actualización de cada requerimiento de mejora en los ambientes de capacitación y producción será realizada de manera independiente en cada requerimiento. Esto significa que no podrá existir una dependencia entre dos o más

requerimientos de mejora que impida que el ICE pueda actualizar alguno de ellos en los ambientes previamente mencionados.

- 2.1.12 El adjudicatario deberá entregar todos los fuentes de las aplicaciones tecnológicas con los ajustes incorporados, los cuales serán propiedad del ICE, quien tendrá todos los derechos de autor y propiedad según lo establece la ley de Derechos de Autor, tanto del producto físico obtenido como del producto intelectual. El adjudicatario debe guardar absoluta reserva sobre los mismos y de comprobarse su divulgación, parcial o total, el ICE procederá a realizar las acciones necesarias para que se apliquen las sanciones correspondientes según la ley.
- 2.1.13 El adjudicatario deberá entregar toda la documentación generada durante el desarrollo de los requerimientos particulares del ICE (entregables), incluyendo los archivos de documentos, modelos de datos, clases programadas, fuentes, etc., así como el manual de usuario y el manual técnico, finalizado y entregado el requerimiento ejecutado, siendo todos estos documentos digitalizados propiedad del ICE.

3 OBLIGACIONES DE ICE

3.1 ICE suministrará para el desarrollo del objeto de la contratación lo siguiente:

- 3.1.1 Espacio físico y mobiliario de oficina para los integrantes del equipo de trabajo del adjudicatario.
- 3.1.2 Acceso a la red interna a efecto de interconectar los equipos para la ejecución del contrato.
- 3.1.3 Acceso al personal del adjudicatario (debidamente identificado) a las instalaciones físicas del ICE en donde se ejecutará el contrato.
- 3.1.4 Una contraparte técnica y funcional calificada durante la ejecución del contrato.
- 3.1.5 En caso de sustitución de personal en la contraparte del proyecto de parte del ICE, este tomará las previsiones necesarias para no afectar el éxito de la ejecución de este contrato.
- 3.1.6 Aportar el equipo e instalaciones requeridas para la realización de presentaciones y sesiones que sea necesarios realizar para la ejecución del contrato.

4 TRANSICIÓN DE LOS SERVICIOS DEL ICE

4.1 Ya sea que el contrato llegue a su fin por cumplimiento o que el mismo sea terminado en forma anticipada por rescisión o resolución, el contratista quedará expresamente obligado a entregar en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente al que se le notifique la decisión de concluir el contrato, lo siguiente:

- 4.1.1 El código fuente y ejecutable del sistema Flex-it resultante de las mejoras que han sido desarrolladas dentro de este contrato, independientemente si están concluidas o no.
- 4.1.2 La información actualizada contenida en las bases de datos propiedad del ICE.
- 4.1.3 Los documentos de diseño de los módulos modificados y el listado de objetos de actualización en los diferentes ambientes de Flex-it.

5 DE LA FORMA DE PAGO DE LOS PRODUCTOS Y SU PROCEDIMIENTO.

- 5.1 Los pagos se realizarán previa aceptación por parte de la contraparte del ICE para este contrato de las tareas de mantenimiento o los desarrollos de requerimientos de mejora entregados por el Contratista como parte de esta contratación. La aprobación de todo lo anterior será realizada por parte del ICE.
- 5.2 El Contratista debe hacer una estimación de tiempo de cada una de las tareas indicadas en el apartado de este documento para lo cual deberá llenar la columna “TIEMPO ESTIMADO EN HORAS”, debe indicar el Costo por Hora. El tiempo destinado en horas del rubro “Soporte y Mantenimiento Mensual” NO debe estimarlo, ya que la administración lo definió en 32 horas mensuales.
- 5.3 El Contratista debe entregar un cronograma de ejecución de las tareas a realizar, el cual servirá para el control de la ejecución del contrato.
- 5.4 El desarrollo de las tareas, exceptuando el “Soporte y Mantenimiento Mensual” deben ejecutarse en NO más de 4 meses contados a partir de la notificación del contrato en firme.
- 5.5 Las tareas de “Soporte y Mantenimiento Mensual” deben iniciar a partir de la finalización de las otras tareas contratadas.
- 5.6 El oferente deberá contemplar en la oferta todos los costos para la ejecución del Contrato. Los costos que no hayan sido considerados en la formulación de la propuesta, no podrán ser reconocidos posteriormente por el ICE.
- 5.7 Para los pagos, el ICE hará las retenciones que correspondan según lo establecido en los artículos 23, 55 y 59 de la Ley del Impuesto sobre la Renta.

6 FORMA Y MODALIDAD DE PAGO

- 6.1 La forma de pago será mensual contra factura presentada y aprobada por el Administrador de Contrato, la cual debe contemplar todas las actividades cumplidas y recibidas a satisfacción por el ICE.
- 6.2 El pago se realizará utilizando alguna de las modalidades de pago que elija el oferente.

7 ASPECTOS GENERALES

- 7.1 Los documentos complementarios y textos impresos que formen parte del contrato, podrán estar escritos en otro idioma, con la condición de que los párrafos relevantes de dicho material vayan acompañados de una traducción libre al idioma español. Para efectos de la interpretación del contrato, prevalecerá la traducción.
- 7.2 El material didáctico, audiovisual de los cursos y talleres que se impartan al amparo de esta contratación será en el idioma español.
- 7.3 La documentación que sea generada en esta contratación, específicamente será los documentos técnicos y el listado de objetos de actualización en los diferentes ambientes, tienen que ser en el idioma español.

8 RESPONSABILIDAD Y CARÁCTER NO LABORAL DE ESTE CONTRATO.

- 8.1 El Contratista es responsable de todas las labores desarrolladas por su personal o sus subcontratistas en este proyecto.
- 8.2 Queda expresamente entendido que los servicios ofertados al ICE objeto de esta contratación, serán prestados por el Contratista y su personal sin que medie ninguna relación laboral ni estatutaria con el ICE.
- 8.3 La presente contratación no origina relación de empleo alguna entre el ICE y los empleados o subcontratistas del Contratista. Será obligación del Contratista el cumplir con las obligaciones laborales y de seguridad social, en caso de que contrate personal en Costa Rica, exceptuando el caso de la contratación de servicios profesionales, teniéndose su inobservancia como incumplimiento del contrato y causal de resolución contractual.
- 8.4 El Adjudicatario deberá tomar y mantener, por la duración de la contratación las siguientes pólizas, las cuales deben presentarse al Administrador del Contrato antes de iniciar el trabajo:
- *Riesgos del trabajo que cubra a todo el personal empleado en la prestación del servicio.*
- 8.5 Cualquier daño ocasionado por el personal contratado a la Institución por actos deshonestos, utilización impropia de los recursos tecnológicos y otros, el adjudicatario será el responsable directo y deberá resarcir económicamente al ICE del daño generado por estos factores de acuerdo con la estimación realizada por personal calificado. El adjudicatario asumirá todas las obligaciones derivadas de la ejecución del trabajo, tales como: cuotas de Seguro Social, Riesgos del Seguro Social, Riesgos Profesionales y Relaciones Obrero-Patronales.
- 8.6 El personal contratado por el adjudicatario, durante la permanencia en las instalaciones del ICE, estará sujeto a las normas disciplinarias que la Institución mantiene dentro de sus instalaciones. El irrespeto de tales normas faculta al ICE para solicitar el retiro de dichas personas sin responsabilidad alguna para el Instituto.
- 8.7 El presente concurso bajo ningún supuesto podrá generar beneficios de orden laboral (vacaciones, aguinaldos, preaviso, días feriados, cesantía, etc.) entre el personal contratado de la empresa adjudicataria y el ICE.

9 GARANTIA Y TIEMPO DE RESPUESTA

- 9.1 El Contratista quedará comprometido a atender los problemas de funcionamiento de sistema de información desarrollado por su cuenta y riesgo, incluyendo cualquier gasto adicional. Las funcionalidades o programas que se pruebe se han dañado o bien que presenten problemas de desempeño durante el período de garantía, aplicación o desarrollo, por funcionamiento defectuoso, o por cualquier otra causa imputable al Contratista.
- 9.2 El Contratista debe dar una garantía de doce meses sobre las mejoras desarrolladas del sistema Flex-It, contado a partir de la fecha en que el ICE reciba el objeto del contrato a entera satisfacción.
- 9.3 El Contratista debe mantener la integridad de todo el sistema Flex-It, sin que el desarrollo de las mejoras producto de este contrato puedan afectar de formas no deseadas el funcionamiento del resto del sistema.
- 9.4 Deberán garantizarse que los servicios contratados se brindarán por parte de personal capacitado con la más alta calidad, eficacia y eficiencia.

10 CLAUSULA CONFIDENCIALIDAD

- 10.1 El Adjudicatario y posterior Contratista se comprometen a mantener la mayor reserva, discreción, secreto y manejar con estricta confidencialidad, toda la información escrita, verbal o en medio magnético que le sea suministrada o se produzca a lo largo y después de esta contratación, respecto a todos los datos, diagramas y esquemas de cualquier índole (independientemente del medio o formato por el que le haya sido facilitada) a que tuviere acceso o información en virtud de los servicios que le suministra al ICE de manera directa o a través de alianzas estratégicas.
- 10.2 El Adjudicatario y posterior Contratista se compromete a guardar absoluta reserva sobre el proyecto objeto de este cartel y no podrá utilizarlo en ningún otro proyecto similar, sin la debida autorización del ICE. Asimismo, deberá suscribir un contrato de confidencialidad por parte de todo el equipo de trabajo del adjudicatario. En caso de comprobarse la divulgación de información de calificación confidencial parcial o total, el ICE procederá a realizar las acciones necesarias para que se apliquen las sanciones correspondientes según la normativa correspondiente. Para tal efecto existirá una cláusula contractual donde se indicará la obligación del adjudicatario sobre la prohibición de divulgar cualquier tipo de información a la que haya tenido acceso, así como, el esquema sancionatorio aplicable. El adjudicatario y posterior contratista debe asegurarse que su personal cumpla con esta normativa dado que será éste el responsable del uso o divulgación que de dicha información haga su personal, o terceras personas relacionadas con el mismo, sin el previo consentimiento de ICE.
- 10.3 Este principio de confidencialidad deberá respetarse a lo largo de la contratación y después de la conclusión de la misma.

11 PLAZO E INICIO DE LA EJECUCIÓN

- 11.1 La contratación dará inicio con la notificación del contrato, y Exceptuando el “Soporte y Mantenimiento Mensual” deben ejecutarse en NO más de 4 meses contados a partir de la notificación del contrato.

12 FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

- 12.1 Si ICE no estuviera satisfecho con el servicio brindado por el Contratista, por el incumplimiento reiterado de uno o varios puntos del presente cartel, el contrato se dará por terminado, mediando para este efecto una notificación de parte del Administrador del Contrato nombrado por el ICE y constancia de recibido, con 30 días de anticipación al menos.