



Teléfono (506) 2202-4247 // 2202-4248  
Fax (506) 2224-6386  
Apartado postal 6213-1000

---

## DIRECTRIZ GG-0701-04-2017

### Contratos de servicios relacionados con tecnologías de información

La Gerencia General, al ser las once horas del día 18 de enero del dos mil diecisiete, procede a emitir la siguiente Directriz.

#### CONSIDERANDO

1. Que el Consejo Directivo mediante Acuerdo del Consejo Directivo CD.282-06-2016 del 28 de junio del 2016: Resultado de la Contratación 2015CD-000132-0005300001: Servicios profesionales Auditoría Externa de los Estados Financieros e Informes de Liquidación Presupuestaria del Periodo 2015, entre el IMAS y Despacho Carvajal & Colegiados-Contadores Públicos Autorizados, se presentó el resultado ante el Consejo Directivo en sesión de fecha 27 de junio del 2016, dando como resultado el Acuerdo del Consejo Directivo CD.282-06-2016 que indica: ***“Dar por conocidos y aprobados Los Estados Financieros y el Informe de Resultados y Liquidación Presupuestaria Auditados, del Instituto Mixto de Ayuda Social correspondiente al periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015, realizado por el Despacho Carvajal & Colegiados Contadores Públicos Autorizados***
2. Que el documento denominado: ***Carta de Gerencia CG 1-2015 TI, Informe Final***, contiene el Hallazgo 5 denominado: ***“No todos los contratos relacionados con tecnología de información presentan cláusulas claras referente a métricas de desempeño”***, el cual solicitó la incorporación de métricas claras de desempeño en los contratos de servicios que así lo ameriten relacionados con Tecnologías de Información.
3. Que mediante oficio TI-012-01-2017, el Lic. Luis Adolfo González, Jefe del Área de Tecnologías de Información, remite a consideración propuesta de directriz.
4. Que mediante oficio GG-0702-04-2017 de fecha 18 de abril del 2017 suscrito por el Lic. Gerardo Alvarado Blanco, Gerente General dirige al Lic. Luis Adolfo González, Jefe del Área de Tecnologías, instrucción de realizar la actualización de los siguientes documentos, que incluya lo normado en la presente Directriz:
  - a) Política para la administración de terceros y servicios prestados (POL-EDI-10).
  - b) Procedimiento para la administración del servicio de terceras partes (P-TI-17).

#### POR TANTO

Esta Gerencia General instruye que para toda contratación de adquisición de bienes y servicios, que tenga relación con tecnologías de información, se sigan los siguientes lineamientos:

1. Toda contratación de adquisición de bienes y servicios, que tenga relación con tecnologías de información, deberá ser comunicada al Área de Tecnologías de Información para que ésta apoye en la revisión de los términos de referencia, cuando amerite.



Teléfono (506) 2202-4247 // 2202-4248  
Fax (506) 2224-6386  
Apartado postal 6213-1000

---

2. Toda persona funcionaria designada como **Administrador de contrato** en una adquisición de bienes y servicios, que tenga relación con Tecnologías de Información, deberá valorar si existe obligatoriedad de intercambio de datos o posibilidad de que la institución deba proveer información almacenada en las bases de datos institucionales o sistemas de información para entregarla a terceros como parte estrictamente necesaria para lograr el servicio requerido; en cuyo caso el contrato deberá incluir una cláusula de confidencialidad de la información, en la que se indique claramente el alcance o manera en que los contratados pueden hacer uso de la misma.
3. El Área de Asesoría Jurídica incluirá dentro del contrato, una cláusula denominada: “**Acuerdo de Nivel de Servicios**”, la cual será desarrollada por el Área de Tecnologías de Información, para toda contratación de servicios, que tenga relación con Tecnologías de Información, debe contemplar las métricas de desempeño que permitan medir y valorar que el alcance del servicio se logre con calidad, para lo cual debe contemplar parámetros similares o tales como:

#### Acuerdo de Nivel de Servicio

##### 1. Detalle del servicio:

- a) Nombre del servicio
- b) Descripción del servicio
- c) Prioridad e impacto institucional

##### 2. Roles y responsabilidades:

- a) Personal que brindará servicio y su rol (cuando aplique).
- b) Responsabilidades (incluir la forma y periodicidad de la fiscalización, así como el proceder en caso de que no se cumpla con el servicio, si aplica).

##### 3. Indicadores objetivo de servicio:

- a) Horas de servicio (cantidad, cuando aplique).
- b) Horario en que se ofrecerá el servicio (cuando aplique a horarios).
- c) Disponibilidad del servicio (puede indicarse porcentaje o forma en que se tendrá a disponible el servicio).
- d) Confiabilidad del servicio (indica el número máximo de fallas permitidas por periodo en el servicio, si aplica)
- e) Rendimiento del servicio: se refiere al tiempo objetivo aceptable para que la institución reciba por parte de la empresa contratada para que resuelva los incidentes o solicitudes reportadas por la institución, así como los medios en que se debe hacer el reporte, la prioridad del incidente y los tiempos de respuesta para cada prioridad o tipo de incidente según amerite o corresponda.

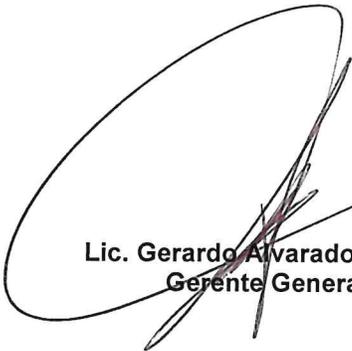


Teléfono (506) 2202-4247 // 2202-4248  
Fax (506) 2224-6386  
Apartado postal 6213-1000

---

4. Se instruye a la Jefatura del Área de Tecnologías de Información a realizar la actualización de los siguientes documentos, que incluya lo normado en la presente Directriz:
  - c) Política para la administración de terceros y servicios prestados (POL-EDI-10).
  - d) Procedimiento para la administración del servicio de terceras partes (P-TI-17).
5. Estos lineamientos estarán vigentes hasta el momento en que se emita la correspondiente aprobación y comunicación de los documentos indicados en el punto anterior.

ES TODO. COMUNIQUESE.- \_\_\_\_\_

  
Lic. Gerardo Alvarado Blanco  
Gerente General



Cc: Asesoría Jurídica  
Área de Tecnologías de Información  
Proveeduría Institucional  
Archivo