

# **RECOMENDACIÓN DE NORMA TÉCNICA "ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES, PRODUCTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN"**

## **PRÓLOGO**

A continuación se presenta la Recomendación de Norma Técnica asociada a las "Especificaciones Técnicas para la Adquisición de Bienes, Productos y Contratación de Servicios de Tecnologías de Información", que establece los lineamientos que deberían considerarse para la preparación de las especificaciones técnicas a ser incluidas en los pliegos o documentos de condiciones, producto del procedimiento de selección de contratistas por parte de los Órganos y Entes de la Administración Pública, con la finalidad de impulsar la Gestión Gubernamental enmarcada en un modelo eficiente y de calidad.

La finalidad de abordar este tema en la presente Recomendación de Norma Técnica, es fortalecer los procesos de adquisición de bienes, productos y la contratación de servicios de Tecnologías de Información en el marco de los procesos de contratación con el Estado, asegurando en todo momento la transparencia de las actuaciones de los Órganos y Entes de la Administración

Pública así como el cumplimiento de los requisitos estipulados en el marco legal vigente y lo establecido en el Decreto N° 3.390 de Fecha 23 de diciembre de 2004, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°38.095 de fecha 28 de diciembre de 2004.

## **1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

### **1.1 Generalidades**

Esta Recomendación de Norma Técnica establece los lineamientos que deberían considerarse en la definición de especificaciones técnicas que se incorporarán como requisitos necesarios en los pliegos o documentos de condiciones, para llevar a cabo procesos de contratación de adquisición de bienes, productos y contratación de servicios en Tecnologías de Información con el Estado por parte de Administración Pública.

### **1.2 Aplicación**

Los elementos descritos en esta Recomendación de Norma, “Especificaciones Técnicas para la Adquisición de Bienes, Productos y Contratación de Servicios de tecnologías de Información”, deberían ser aplicados por todos los Órganos y Entes de la Administración Pública, a los fines de garantizar la ejecución de todas las condiciones y criterios estipulados en el desarrollo de las contrataciones que lleven a cabo, en el marco de un proceso legal y participativo.

## **2 RECOMENDACIONES**

### **2.1 Definición de aspectos básicos**

Con el propósito de fortalecer los procesos de contratación con el Estado Venezolano, todos los Órganos y Entes de la Administración Pública, deberían articular sus funciones internas de forma que la unidad contratante y la unidad usuaria de los bienes, productos o servicios de TI, definan en conjunto las especificaciones técnicas necesarias, para la adquisición correspondiente.

En este sentido todos los Órganos y Entes de la Administración Pública, deberían generar un documento con las especificaciones técnicas; que contemple los siguientes puntos básicos:

**2.1.1** Se recomienda publicar toda solicitud de adquisición de bienes y productos, así como la contratación de servicios en Tecnologías de Información, en el portal Industria Venezolana de Software Libre INVESOL (<http://softwarelibre.gob.ve/invesol>).

**2.1.2** Descripción del ámbito espacial y temporal, para la ejecución de la contratación.

**2.1.3** Exposición del objetivo del bien, producto o servicio.

**2.1.4** Establecimiento de requisitos: funcionales, no funcionales, de seguridad, de calidad, diseño.

**2.1.5** Especificaciones del bien, producto o servicio.

**2.1.6** Debe incorporar las consideraciones expuestas en la Ley de Contrataciones Públicas.

## **2.2 Definición de Condiciones para Bienes**

Se recomienda a todo Órgano y Ente de la Administración Pública que requiera la adquisición de bienes, establecer en el pliego de condiciones las siguientes consideraciones:

**2.2.1** Todo bien tecnológico debería ser entregado con sistema operativo basado en Software Libre, o sin sistema operativo instalado, a los fines de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto N° 3.390 de Fecha 23 de diciembre de 2004, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°38.095 de fecha 28 de diciembre de 2004.

**2.2.2** La empresa, cooperativa u otra forma asociativa debe contar con un servicio post venta. A través de este último se efectuarán posibles reclamos y asistencia técnica, posterior al vencimiento de la garantía. La empresa, cooperativa u otra forma asociativa debería ofrecer diversas vías de atención (telefónica, portal de internet, presencial).

**2.2.3** La empresa, cooperativa u otra forma asociativa debería estar en la capacidad de brindar demostración de uso y pruebas a los bienes, en el caso en que se requiera. También debería considerar aspectos como: actualizaciones, innovación, capacitación y asesoría técnica.

**2.2.4** Establecer acuerdos de servicio y tiempos de garantía en materia de mantenimiento y soporte técnico. En este sentido la empresa, cooperativa u otra forma asociativa debería remitir un modelo de garantía en el que se detallen las condiciones de garantía y tiempos de atención.

## **2.3 Definición de Condiciones para Productos y Servicios**

Los Órganos y Entes de la Administración Pública que requieran la adquisición de Productos y la contrata-

ción de Servicios de Tecnologías de información, deberían elaborar un documento con los requerimientos para asegurar el fiel cumplimiento de sus requisitos, incorporando:

**2.3.1** Información proporcionada por la unidad usuaria y/o contratante

**2.3.1.1** Detalle de las especificaciones técnicas inherentes al servicio requerido; éste debería contener tipo de metodología, protocolos y estándares.

**2.3.1.2** Detalle descriptivo de los procesos que se desean automatizar u optimizar, funciones y actividades de los usuarios involucrados.

**2.3.1.3** El servicio prestado y producto adquirido debería corresponder con lo establecido en el Decreto N° 3.390 de Fecha 23 de diciembre de 2004, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No 38.095 de fecha 28 de diciembre de 2004.

**2.3.1.4** Resumen descriptivo del modelo conceptual para el desarrollo del servicio, que contemple: objetivos, fundamentos, antecedentes y estudios previos. Este debería ir acompañado de los requisitos funcionales y no funcionales.

**2.3.1.5** Especificar el tiempo de ejecución para el desarrollo, en concordancia con las directrices institucionales.

**2.3.1.6** Cantidad de usuarios técnicos para la transferencia tecnológica.

**2.3.1.7** Cantidad de usuarios finales a capacitar.

**2.3.1.8** Características de los planes de capacitación, pruebas, asesoría, transferencia tecnológica y documentación asociada.

**2.3.1.9** Asignar los responsables que considere necesario, para realizar el seguimiento al desarrollo del proyecto durante su ejecución.

**2.3.2** Información solicitada a las empresas, cooperativas u otras formas asociativas postulantes:

**2.3.2.1** Perfil del equipo de trabajo que participará en el proyecto.

**2.3.2.2** Experiencia comprobable en el área en la que presta servicio.

**2.3.2.3** Modalidad de trabajo en sitio o remoto.



**2.3.2.4** Modelo de garantía del servicio y sus respectivas características.

**2.3.2.5** Plan de pruebas técnicas y funcionales que se realizarán para garantizar la calidad y funcionamiento del producto.

**2.3.2.6** Alcance, duración y características de la transferencia tecnológica a usuarios técnicos.

**2.3.2.7** Alcance, duración y características de la capacitación a usuarios finales.

**2.3.2.8** Metodología de desarrollo, control de proyecto y cronograma de trabajo.

**2.3.2.9** Características de la plataforma tecnológica requerida para implementar el servicio.

**2.4** Debería considerar los criterios de calificación legales, económicos y/o financieros de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrataciones Públicas. En este sentido es responsabilidad de la unidad usuaria, definir los criterios de evaluación técnicos a considerar en el pliego o documento de condiciones, suministrado a las unidades productivas postulantes.

## **2.5 Criterios de Evaluación Técnicos**

A los fines de considerar de forma objetiva cada una de las propuestas recibidas, se recomienda que cada Órgano y Ente de la Administración Pública valore el cumplimiento de cada requisito establecido en el pliego o documento de condiciones, con base a los siguientes parámetros, pudiendo ampliarlos según estime necesario:

**2.5.1** Requerimientos técnicos y funcionales del bien, producto o servicio solicitado.

**2.5.2** Característica y alcance de la transferencia tecnológica para los usuarios técnicos.

**2.5.3** Características y alcance de la capacitación para usuarios finales.

**2.5.4** Características y alcance de la documentación.

**2.5.5** Características de la plataforma tecnológica para implementar el bien, producto o servicio.

**2.5.6** Modelo de garantía y tiempo de atención del bien, producto o servicio ofertado.

**2.5.7** Características y alcance de soporte técnico al vencimiento de la garantía.

**2.5.8** Tiempo de entrega del bien o servicio.

**2.5.9** Metodología de desarrollo y control de proyectos. Aplicado sólo a la contratación de servicios.

## **2.6 Criterios de aceptación**

**2.6.1** Todos los Órganos y Entes de la Administración Pública Nacional deberían establecer un valor o peso a cada uno de los criterios evaluados, a los fines de formular resultados que permitan aprobar y seleccionar a la unidad productiva que se contratará. Estos valores deberían distribuirse entre un porcentaje que corresponda a la evaluación técnica y funcional, y otro para la evaluación económica de la propuesta.

### **3 REFERENCIAS**

**[1]** Decreto 3.390 de Fecha 23 de diciembre de 2004 , publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No 38.095 de fecha 28 de diciembre de 2004

**[2]** Ley de Reforma Parcial de la Ley de Contrataciones Públicas publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.503 de fecha 6 de septiembre de 2010.