

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
COMISIÓN NACIONAL DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Años 207º, 158º y 18º

Nº xxxx

Fecha:05-11-17

PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA

La Comisión Nacional de las Tecnologías de Información (CONATI), en ejercicio de las atribuciones conferidas en los numerales 2, 8 y 28 del artículo 41 de la Ley de Infogobierno;

CONSIDERANDO

Que de acuerdo al artículo 70 de la Ley de Infogobierno el Estado venezolano, a través del Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de ciencia, tecnología e innovación, conjuntamente con la Comisión Nacional de Tecnologías de Información, impulsa el desarrollo, fortalecimiento y consolidación de la industria nacional de tecnología de información libres, garantizando el ejercicio de la soberanía tecnológica y el desarrollo integral de la nación.

CONSIDERANDO

Que es competencia de la Comisión Nacional de Tecnologías de Información promover la creación, desarrollo y articulación de una red nacional de soporte técnico en tecnologías de información libres, así como cualquier otro mecanismo que permita establecer incentivos que promuevan la industria nacional de tecnologías de información libres.

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley de Infogobierno el financiamiento con fondos públicos está dirigido a impulsar un sistema económico socio productivo de las tecnologías de información libres, que desarrolle las actividades de investigación, diseño, creación, desarrollo, producción, implementación, asistencia técnica, documentación y servicios relativos tanto al

software y como al hardware libres.

Resuelve dictar, la siguiente,

NORMA INSTRUCCIONAL SOBRE EL MODELO DE SERVICIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE SOFTWARE PÚBLICO

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Objeto

Artículo 1. La presente Norma Instruccional tiene por objeto establecer las normas y procedimientos que regirán la prestación de servicios asociados al Sistema Nacional de Software Público, con el fin de impulsar un Ecosistema Productivo Nacional de Tecnologías de información libres que propicie las actividades de Implantación, Formación, Soporte y Mantenimiento, Migración y Desarrollo de programas informáticos en software libre y en el Poder Público, Poder Popular y Empresas del Estado.

Finalidades

Artículo 2. La presente Norma Instruccional tiene por finalidad:

1. Impulsar el Sistema Nacional de Software Público a través de un modelo de gestión y servicios sustentable y sostenible para el fortalecimiento del ecosistema nacional productivo de tecnologías de información libres.
2. Fomentar el Sistema Nacional de Software Público en el marco del modelo productivo socialista, a través de unidades productivas sustentables en todo el territorio nacional.
3. Dotar al Sistema Nacional de Software Público de servicios que garanticen la satisfacción de las necesidades del Poder Público, el Poder Popular y las Empresas del Estado en las áreas de Implantación, Formación, Soporte y Mantenimiento, Migración y Desarrollo de programas informáticos en software libre y estándares abiertos.
4. Garantizar la formación y la acreditación de saberes y conocimientos de unidades productivas en materia de validaciones, Implantación, Formación, Soporte y Mantenimiento, Migración y Desarrollo de programas informáticos en software libre, basada en la sustentabilidad y sostenibilidad.

Ámbito de aplicación

Artículo 3. Se encuentran sometidos a la aplicación de la presente Norma Instruccional, en calidad de usuarios de los servicios para programas informáticos en software libre, los órganos y entes que ejercen el Poder Público, así como las Empresas del Estado, las organizaciones y expresiones organizativas del Poder Popular que empleen programas informáticos en software libre y con estándares abiertos para la gestión de los servicios públicos que presten, conforme a lo establecido en las leyes que las rigen. Igualmente, se encuentran sometidas a la aplicación de la presente Norma Instruccional, en calidad de prestadores de servicios para programas informáticos en software libre, las unidades productivas acreditadas para tal fin por el Centro Nacional de Tecnologías de Información, de conformidad con lo aquí establecido.

Definiciones

Artículo 4. A los efectos de esta Norma Instruccional se entenderá por:

1. **Acreditación de Unidades Productivas:** Procedimiento mediante el cual el Centro Nacional de Tecnologías de Información otorga reconocimiento formal a una Unidad Prestadora de Servicios, como acreditada para realizar el o los servicios de Implantación, Formación, Soporte y Mantenimiento, Migración y Desarrollo, requeridos para la adopción y uso de los programas informáticos certificados como Software Público.
2. **Licencia libre:** aquella que permite que el programa informático en software libre y con estándares abiertos pueda ser utilizado, compartido, modificado y distribuido libremente.
3. **Plataforma de Desarrollo Colaborativo en Software Libre:** es una herramienta tecnológica del Estado que tiene por finalidad la integración de diversos servicios de soporte para el desarrollo de programas informáticos en software libre y estándares abiertos a través de una interfaz común que permite a todos los usuarios (as) el acceso y uso gratuito de sus recursos, orientada hacia el aprovechamiento de las potencialidades y capacidades nacionales, al reconocimiento de los diferentes actores, formas de organización y dinámicas en el proceso de generación de conocimiento y a la satisfacción efectiva de las necesidades del pueblo venezolano.
4. **Software Público:** Soluciones en Tecnologías de Información Libres, que cumplen con los criterios establecidos por el Estado venezolano para su sustentabilidad y son empleadas como instrumento para garantizar la efectividad, transparencia, eficacia y eficiencia de la gestión pública, en la prestación de servicios destinados a la satisfacción de las necesidades del pueblo.

5. **Sistema Nacional de Software Público:** Estilo tecnológico venezolano conformado por un conjunto de componentes y elementos interrelacionados que promueven el desarrollo colaborativo de las Tecnologías de Información Libres como política de Estado para mejorar la gestión pública, toda vez que contribuye a fomentar el Ecosistema Nacional Productivo de Tecnologías Libres, profundizar la participación ciudadana y apropiación social del conocimiento, optimizar los recursos de carácter público, así como contribuir corresponsablemente en la consolidación de la seguridad, defensa y soberanía de la nación.
6. **REDGEALC:** Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe, que reúne a las autoridades de e-gobierno de los países de la región.
7. **Unidades Prestadoras de Servicios:** se refiere a todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, instituciones del Estado, Universidades, Agrupaciones del Poder Popular y toda forma de organización que prestan servicios tecnológicos en las áreas requeridas para el desarrollo, adopción y uso de programas informáticos en Software Público.
8. **Unidades Productivas:** se refiere a las figuras jurídicas, públicas o privadas, que prestan servicios tecnológicos en las áreas requeridas para el desarrollo, adopción y uso de programas informáticos en software libre.
9. **Usuario (a):** Toda persona natural o jurídica, pública o privada, que contrata los servicios regulados en la presente Norma Instruccional.

CAPÍTULO II DEL MODELO DE SERVICIOS

Sección I De los servicios

Clasificación

Artículo 5. Los servicios asociados al Sistema Nacional de Software Público se clasifican en: Implantación, Formación, Soporte y Mantenimiento, Migración y Desarrollo, los cuales serán provistos por las unidades prestadoras de servicios acreditadas por el Centro Nacional de Tecnologías de Información en los términos establecidos en la presente Norma Instruccional.

Artículo 6. Toda iniciativa del Poder Público, el Poder Popular y las Empresas del Estado destinada al desarrollo colaborativo de programas informáticos en software libre y estándares abiertos debe desarrollarse únicamente a través de la Plataforma de Desarrollo Colaborativo en los términos previstos en la Norma Instruccional correspondiente y contar con los servicios referidos en el artículo anterior.

Obligatoriedad

Artículo 7. El Poder Público, el Poder Popular y las Empresas del Estado sólo podrán usar programas informáticos en software libre y estándares abiertos que garanticen la prestación continua de los servicios de Implantación, Formación, Soporte y Mantenimiento, Migración y Desarrollo en los términos previstos en la presente Norma Instruccional, con el fin de garantizar el establecimiento de las condiciones necesarias y oportunas que propicien la mejora continua de los servicios que el Estado presta a las personas, contribuyendo así en la efectividad, eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos.

Contraprestación

Artículo 8. Las unidades prestadoras de servicios, podrán recibir de manera directa o indirecta los recursos financieros provenientes de las actividades del desarrollo que realicen de acuerdo a la presente Norma Instruccional.

De igual forma el Sistema Nacional de Software Público debe garantizar nuevos modelos de intercambio de bienes y servicios entre las unidades productivas y las instituciones públicas y/o privadas que financien los proyectos con miras a transformar el actual modelo económico tradicional que impera en el país.

Ente Coordinador

Artículo 9. El Centro Nacional de Tecnologías de Información es el ente coordinador de la promoción, formación y acompañamiento integral de los servicios establecidos en la presente Norma Instruccional, y acompañará a los órganos y entes del Poder Público, al Poder Popular y las empresas del Estado, así como a las unidades productivas en la implementación de los mismos.

Servicio de validación

Artículo 10. La validación de los programas informáticos en software libre en su dimensión técnica de funcionalidad, calidad, seguridad e interoperabilidad corresponde exclusivamente a las unidades prestadoras de servicios debidamente acreditadas por el Centro Nacional de Tecnologías de Información, de acuerdo a las disposiciones de la presente Norma Instruccional.

Sección II

Servicio de implantación

Finalidad

Artículo 11. Este servicio consiste en el proceso de ejecución o puesta en marcha y configuración de programas, sistemas de información y aplicaciones informáticas en Software Libre.

Sección III Servicio de Formación

Finalidad

Artículo 12. Proceso de actualización de conocimientos e intercambio de saberes que le permiten a las y los servidores públicos potenciar sus competencias, habilidades y destrezas para un mejor desempeño de sus responsabilidades laborales y profesionales.

La modalidad de prestación de este servicio podrá ser de forma presencial o a través de medios electrónicos. A tales fines se diseñarán paquetes formativos de aprendizaje.

Responsabilidad del Poder Público, empresas del Estado y el Poder Popular

Artículo 13: Es responsabilidad del Poder Público, el Poder Popular y Empresas del Estado, establecer programas, paquetes de formación integral y actualización de su talentos humano, con el objeto de disponer de personal con el conocimiento requerido en la gestión de los programas informáticos en software libre y estándares abiertos que adopten.

Sección IV Servicio de Soporte y Mantenimiento

Finalidad

Artículo 14. El soporte y mantenimiento tendrá por objeto la atención de incidencias, problemas, implantaciones o mantenimientos requeridos en la adopción o uso del programa informático en software libre y estándares abiertos. A tales efectos, se contará con personal especializado a fin de subsanar cualquier daño o imposibilidad de algún usuario o usuaria de realizar una tarea determinada en algún software público.

Sección V Servicio de Documentación de Programas Informáticos

Finalidad

Artículo 15. El servicio de documentación tiene por finalidad la elaboración de manuales de usuario o guías escritas en documentos electrónicos de formatos

abiertos que proporcionan instrucciones de uso de programas informáticos en software libre y estándares abiertos.

Los manuales o guías de usuario deben educar a las y los usuarios acerca de las funciones del programa informático, enseñar a utilizarlos de manera efectiva y estar dispuestos de tal forma que puedan leerse y consultarse fácilmente.

Licencias

Artículo 16. Los manuales o guías de usuarios deben adoptar licencias libres que cumplan con las disposiciones de la Ley de Infogobierno sobre el particular.

Sección VI

Servicio de Desarrollo de Programas Informáticos

Finalidad

Artículo 17. El servicio de desarrollo de programas informáticos en software libre y estándares abiertos comprende:

1. La determinación de necesidades con pertinencia a partir de la Ingeniería de requerimientos e ingeniería de reversa.
2. El diseño de los sistemas de programas y de las especificaciones funcionales de los programas.
3. La construcción de los programas a través de la codificación, depuración, ensamblado, empaquetamiento y versionamiento.
4. La verificación del programa informático y su publicación en repositorio y distribución.

Desarrollo y mejora de programas informáticos

Artículo 18. Comprende la conceptualización, diseño, desarrollo, pruebas y empaquetamiento de un software público durante un proceso de mejoras a elección del usuario (a), o al desarrollo desde el inicio de un sistema de información candidato a convertirse en software público.

Obligatoriedad

Artículo 19. El desarrollo de programas informáticos en software libre y estándares abiertos candidatos a Software Público del Poder Público, el Poder Popular y Empresas del Estado solo podrá realizarse a través de la Plataforma de Desarrollo Colaborativo del Estado, de acuerdo a la Norma Instruccional correspondiente.

Servicio de Migración

Artículo 20. Este servicio es el proceso mediante el cual se planifica una estrategia, con la finalidad de transferir los datos de una aplicación o de un manejador de base de datos privativo y sustituirlo a una aplicación o manejador de base de datos basadas en software libre de estándares abiertos en una organización.

Este servicio comprende:

1. Análisis general de la organización a migrar.
2. Planificación de la Estrategia.
3. Ejecución de actividades de concienciación.
4. Ejecución de todas las actividades formativas a las que haya lugar.
5. Análisis y Compresión de toda la data a migrar.
6. Extracción, Respaldo y Transformación de los datos.
7. Comprobación y Validación de los datos migrados.
8. Acompañamiento durante un lapso de tiempo determinado.

Sección VII

Disposiciones Comunes a las Secciones Precedentes

Mecanismos de atención a usuarios (as)

Artículo 21. Las unidades productivas deben establecer mecanismos de atención a los usuarios, como atención vía telefónica, correo electrónico, entre otros.

Actualización

Artículo 22. Las unidades productivas deben mantenerse actualizadas con las tecnologías y metodologías asociadas a las áreas de Implantación, Formación, Soporte y Mantenimiento, Migración y Desarrollo de los programas informáticos certificados como Software Público.

Promoción de los servicios

Artículo 23. El Centro Nacional de Tecnologías de Información coordinará con los organismos que componen el Sistema Nacional de Software Público la formulación y

ejecución del Programa de Promoción de los servicios, con el fin de establecer que toda persona natural o jurídica, pública o privada conozca los criterios, requisitos y procedimientos que rigen el sistema, los servicios asociados y su organización.

Así mismo, todo Software Público Venezolano podrá ser impulsado por el Centro Nacional de Tecnologías de Información al mercado internacional a través de la vitrina de Software Publico Internacional y la REDGEALC.

Capítulo III DE LAS UNIDADES PRODUCTIVAS

Definición

Artículo 24. se refiere a las figuras jurídicas, públicas o privadas, que prestan servicios tecnológicos en las áreas requeridas para el desarrollo, adopción y uso de programas informáticos certificados como Software Público.

Certificación

Artículo 25. Los interesados en prestar los servicios que hace referencia la presente Norma Instruccional deberán solicitar al Centro Nacional de Tecnologías de Información su acreditación.

El Centro Nacional de Tecnologías de Información recibirá los recaudos que hayan sido presentados para la acreditación como unidades prestadoras de servicios y dentro de los treinta (30) días siguientes ordenará el registro, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos exigidos en la presente Norma Instruccional.

Recaudos

Artículo 26. Las unidades prestadoras de servicio interesadas en ser acreditadas deben poseer experiencia comprobable en el área tecnológica y consignar ante el Centro Nacional de Tecnologías de Información a fin de ser validados, entre otros, los siguientes recaudos:

Persona Jurídica

1. Documento Constitutivo de la unidad productiva.
2. Documento donde conste la designación del o los representantes legales y la legitimidad para actuar en nombre del solicitante,
3. Cédula de identidad y datos de ubicación de los Representantes Legales,
4. Inscripción en el Servicio Nacional de Contratistas (SNC)
5. Registro de Información Fiscal.

Persona Natural

1. Cédula de identidad
2. Registro de Información fiscal
3. Síntesis Curricular

Publicidad

Artículo 27. La información contenida en el registro de unidades prestadoras de servicios es de carácter público. La misma estará disponible a través del portal de Internet de Software Público Venezolano, el cual constituye la plataforma tecnológica oficial para la publicación, compartición y desarrollo de programas informáticos certificados como Software Público para el Poder Público, el Poder Popular y Empresas del Estado.

Gratitud

Artículo 28. El registro de las unidades prestadoras de servicios llevado por el Centro Nacional de Tecnologías de Información será de naturaleza gratuita

Planes de formación

Artículo 29. A los fines de acreditar unidades prestadoras de servicios con el conocimiento adecuado para la ejecución de las actividades de Implantación, Formación, Soporte y Mantenimiento, Migración y Desarrollo, que se requiere para la adopción y uso de los programas informáticos certificados como Software Público, el Centro Nacional de Tecnologías de Información establecerá un plan de formación para la adecuada preparación de los interesados.

Los cursos estarán disponibles en la modalidad de presencial o través de medios electrónicos.

Número y certificado de registro

Artículo 30. Una vez efectuado el registro de la unidad prestadora de servicios, el Centro Nacional de Tecnologías de Información entregará o emitirá un certificado digital de registro contentivo del nombre de la unidad, número y la fecha del registro.

Modificación de datos

Artículo 31. Todas las unidades prestadoras de servicios contenidas en el registro previsto en la presente Norma Instruccional, deberán actualizar anualmente los

datos presentados, así como también notificar cualquier cambio o modificación de los mismos, de ser el caso. La notificación deberá realizarse dentro de los (15) quince días continuos después de ocurrido el cambio o modificación. Transcurridos dos años, la omisión de actualización de datos acarreará su automática eliminación del registro.

El Centro Nacional de Tecnologías de Información determinará las previsiones conforme a las cuales tal documentación deberá ser presentada.

Supuestos de revocatoria del registro.

Artículo 32. En aquellos casos en que se compruebe el incumplimiento de alguno de los requisitos o algunas de las incompatibilidades establecidas en la presente Norma Instruccional el registro será anulado y se emitirá notificación mediante acto motivado.