



Términos de Referencia

Prestación de servicios de Mantenimiento y de Apoyo Técnico en el sistema informático de We Effect

We Effect es una organización para el desarrollo establecida en 1958 por las organizaciones cooperativas suecas, con la visión de “promover un mundo sostenible y justo sin pobreza”. Creemos en el fortalecimiento de la capacidad de las organizaciones democráticas, basadas en la afiliación para que las mujeres y los hombres puedan mejorar sus niveles de vida y la defensa de sus derechos, así como contribuir a una sociedad justa. We Effect es una organización descentralizada, con oficinas regionales en América Latina, Europa / Asia, África oriental y meridional.

El trabajo de We Effect está basado en los principios de la Alianza Cooperativa Internacional: ayuda para la autoayuda, responsabilidad personal, democracia, justicia, igualdad y solidaridad. Además, prevemos y facilitamos la formación y la cooperación entre cooperativas, organizaciones de agricultores y los movimientos sociales. En este sentido, apoyamos el fortalecimiento de la capacidad de las organizaciones democráticas, basadas en la afiliación para que las mujeres y los hombres puedan mejorar sus niveles de vida y la defensa de sus derechos, así como contribuir a una sociedad justa.

Por ende se requiere tener el soporte en servicios de mantenimiento y apoyo técnico de equipo de red de computadores apoyando a la región con la que trabajamos a nivel local en Guatemala y sede en Xela, Quetzaltenango (físico) y la región de Latinoamérica (vía remota); por lo que We Effect invita a presentar propuesta para la Prestación de servicios de Mantenimiento y de Apoyo Técnico en el sistema informático de We Effect. Los servicios serán prestados en la 15 Avenida “A” 5-00, zona 13, Ciudad Guatemala, Guatemala, Ciudad, y programadas en la sede de Xela, Quetzaltenango.

1. OBJETIVO DEL SERVICIO:

Brindar mantenimiento y soporte técnico de sistemas operativos y servidores y redes de datos. Entendiéndose por atención a consultas de usuarios, la instalación, configuración, actualización y administración de los sistemas informáticos incluyendo tanto el software como el hardware, tanto en servidores como en clientes físicos o virtualizados y escritorios de usuario, así como en otro tipo de dispositivos, para el correcto funcionamiento de la infraestructura informática.

2. ALCANCES DEL SERVICIO

2.1. Servicio Personalizado.

Se requiere prestar un nivel de servicio personal e independiente para la oficina de We Effect Oficina Regional y Oficina Guatemala también con una sede en Xela Quetzaltenango; y vía remota a nivel regional en América Latina. Se requiere el soporte de IT y fortalecimiento de algunas competencias en esa área cuando se requiera.

2.2. Solicitud y Reportes de trabajo.

- a) Se utilizará la vía de correo electrónico y telefónica para realizar cualquier solicitud al encargado de la atención directa y apoyo inmediato.
- b) El encargado utilizará el sistema de Reporte vía correo electrónico. Este sistema servirá, tanto para llevar un récord de las solicitudes hechas por We Effect (ambas oficinas y apoyos puntuales a nivel regional), como para dar reportes por escrito tanto del trabajo realizado como de las tareas terminadas y aquellas que estén pendientes. Los informes de visitas deben ser remitidos no más tarde de 24 horas de la visita normal o de emergencia.
- c) La Administración de We Effect OR realizará un monitoreo del desempeño y el nivel de servicio del centro de servicio basado en los reportes

3. Trabajos a realizar:

- a) Soporte en chequeo de fallas en los equipos, cuando sea requerido por algún Usuario apoyo HELPDESK en piso.
- b) De igual forma se atenderán llamadas de emergencia. Tratando primeramente de dar soporte vía telefónica, o con la utilización de programas para la asistencia en línea. Siempre se solicitará que el usuario, empresa o institución envíe la solicitud a la plataforma HELPDESK.
- c) Mantenimiento de Vida para Equipos de Procesamiento Automáticos de Datos (Cada 4 Meses). De preferencia programadas en la última semana del mes que corresponda.
- d) Limpieza Externa e Interna del Equipo de Procesamiento Automático de Datos (PC de escritorio y Laptops) y sus periféricos (entiéndase por periféricos impresora, scanner, otros), con implementos químicos que no dañan el equipo, realizándolas 2 veces al año.
- e) Reemplazo de piezas dañadas en caso sea necesario. **AGREGANDO EL COSTO** de la misma si esta no tuviese garantía. Si amerita llevar un equipo a taller de reparación, **EL COSTO DE LA REPARACIÓN SE COBRA POR SEPARADO.** (Ejemplo: Reparación de Monitor)
- f) Reinstalación de Programas. (Sistema Operativo; Software de Oficina; etc.).
- g) Configuración de acceso a Internet y correo electrónico, OneDrive, office 365 y sus aplicaciones.
- h) En caso de existencia de RED instalada, se brinda asesoría en el uso adecuado y se revisa el estado de su instalación garantizando la efectiva comunicación de la misma.
- i) Realización de Backup de información procesada en los equipos de cómputo programando la misma de forma automática en la unidad externa disponible para tal propósito.
- j) Apoyo en plataformas electrónicas que maneja la organización, dando soporte técnico
- k) Capacitación continua al personal para que puedan manejar sus equipos

4. El IT tiene las siguientes funciones:

- a) Atender a las demandas de los usuarios en la corrección de fallas tanto de equipos de computación como de paquetes de aplicación.
- b) Prestar asistencia técnica en la instalación y mantenimiento preventivo de los equipos de computación y realizar, cuando sea posible, reparaciones de hardware.
- c) Asesorar a los usuarios en la adquisición de equipos y herramientas de software.
- d) Prestar apoyo y asistencia técnica al usuario en el manejo y uso eficiente de los equipos de computación y de las herramientas de software.
- e) Revisar periódicamente la información almacenada en cada equipo de computación y eliminar toda aquella información que no esté en concordancia con la misión de la institución/empresa, igualmente aquellas herramientas de software que no tengan licencias autorizadas y adquiridas por la institución/empresa.
- f) Realizar periódicamente una evaluación de las herramientas (hardware – software) instaladas y validar su pertinencia en relación con las necesidades del usuario.
- g) Llevar un inventario actualizado de los equipos de computación y herramientas de software instalados en la Institución. Así como actualización de equipos que quedan obsoletos o ya no sirven para darlos de baja en el inventario, manejándolo conjuntamente con la persona a cargo en We Effect.
- h) Realizar respaldos continuos de información electrónica (archivos) tanto de cada estación de trabajo (Desktops y Laptops) como de los servidores, en unidad externa de backup.
- i) Realizar servicios de mantenimiento a los equipos, de acuerdo a la solicitud del usuario, o en caso de presentar falla.
- j) Seguridad en la red, ordenadores y servidores. También debe conocer la estructura de todos ellos para aplicar las medidas de seguridad que crea convenientes para asegurar una buena protección contra ataques y posibles fallos de los equipos.
- k) Crear redes de trabajo compartidas. Para la institución/empresa esta es una necesidad elemental, ya que generalmente se precisa conectar todos los equipos con el fin de poder compartir todos los recursos e información que se procesa. Aquí, además de las redes cableadas, también cumple un papel importante la conexión inalámbrica.
- l) Configurar impresoras en red o locales, así como otros periféricos.
- m) Administrar la creación y eliminación de los usuarios en el servidor.
- n) Realizar inventario de hardware y software existentes.
- o) Informar las condiciones de uso, estatus y vigencia de todo el software que maneja la institución/empresa, de manera que esta información pueda ser manejada como soporte para la toma de decisiones.
- p) Asesorar en licitaciones para la compra o contratación de productos y servicios, participando así mismo en el análisis técnico de la propuesta.
- q) Orientar al usuario en la elección de los equipos de computación y herramientas de software que requiera para agilizar la realización de sus tareas.

5. Responsabilidad y Autoridad IT.

- a) Utilizar eficientemente los recursos asignados.
- b) Utilizar, resguardar y mantener la confidencialidad de la información suministrada por la institución/empresa.

- c) Mantener y cumplir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución/empresa.
- d) Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad dentro de la institución/empresa.

6. PERIODO DE CONTRATACION

El contrato tendrá una vigencia de un año, contados a partir de la firma del mismo. Se solicitará trimestralmente reuniones de seguimiento. En la propuesta deberá presentar su constancia de liquidez ante la SAT. Así mismo la extensión se hará a través de firma de cartas, lo que validará la existencia y continuidad del contrato.

7. HONORARIOS, OTROS COSTOS Y FORMAS DE PAGO

Se solicita una oferta técnica de cómo se realizará el trabajo y el perfil de la persona que lo realizará y una oferta económica del costo mensual que implica los servicios requeridos.

La forma de pago se realizará mensualmente de acuerdo con el informe presentado por el interesado en participar en dicha licitación.

8. OFERTAS DE SERVICIOS

Los términos de referencia para la evaluación saldrán a concurso. Las ofertas deberán incluir:

Perfil del Consultor/ Empresa:

Estudios: Ingeniero de Sistemas graduado, manejo de bases de datos.

Conocimientos: Manejo de sistemas, plataformas de IT, manejo de herramientas de outlook, conocimiento de software para mejorar procesos, conocimiento de cómo trabajar con virus e intersección de información, manejo de seguridad en redes.

Experiencia comprobable de haber dado soporte técnico a empresas, incluir cartas de referencia al menos 3

- Carta de presentación del empresa/consultor en la que incluya tiempo de experiencia/Curriculum que incluya: experiencia en trabajos similares y referencias de empresas con las que ha laborado.
- Oferta técnica en la que incluya cómo realizará el trabajo, quien realizará el trabajo, perfil/experiencia/estudios de la persona y cómo será supervisado.
- Oferta económica en la cual incluya un cuadro con los costos y rubros de acuerdo a la ley.
- Solvencia fiscal ante la SAT.

La fecha límite para las propuestas es el **miércoles 15 de julio del 2020**. Personas u equipos interesados favor enviar sus propuestas a **americalatina@weeffect.org**

