TERMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACION DE UNA EMPRESA PARA BRINDAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE SEGUNDO NIVEL

I. ANTECEDENTES

El Fondo Nacional de Capacitación Laboral y de Promoción del Empleo, en adelante FONDOEMPLEO, es una persona jurídica de derecho privado, con autonomía administrativa, económica y financiera, creada por el Decreto Legislativo Nº 892, modificado por las Leyes Nº 27564, Nº 28464 y Nº 28756, y reglamentada por el Decreto Supremo Nº 017-2011-TR, tiene por objeto financiar proyectos orientados a la capacitación, emprendimientos y otros que se determinen en el marco de las políticas y programas de promoción del empleo y mejora de la empleabilidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, y para la capacitación de trabajadores en materia de derechos fundamentales laborales.

FONDOEMPLEO realiza sus actividades y operaciones las cuales son soportadas por una infraestructura informática, en tal sentido requiere contratar una empresa que brinde los servicios de Soporte Técnico denominado Soporte Técnico de Segundo Nivel.

II. ALCANCE DEL SERVICIO

Contratar el servicio de una Empresa para que brinde a FONDOEMPLEO el servicio de Soporte Técnico denominado Soporte Técnico de Segundo Nivel el cual debe ser brindado por la Empresa que ponga a nuestra disposición un técnico calificado en redes de comunicación, sistemas de información y sistemas operativos.

III. ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLARAN EN EL SERVICIO

La Empresa deberá asignar un Soporte de Segundo Nivel (SSN) a tiempo completo, según el horario que indique y programe el Responsable de Gestión Informática (RGI).

La asignación de las actividades y tareas que realizará el SSN están relacionadas a estos términos de referencia (soporte técnico a usuarios finales de primer nivel y segundo nivel) y estas puedan incluir:

GESTION INFORMATICA
VºBº
R. Castillo

- La atención de solicitudes de servicio de usuarios finales.
- Coordinaciones técnicas con proveedores, solo cuando sea indicado por el RGI.
- Definición y entrega al RGI de la lista sugerida de compras de accesorios y/o suministros de cómputo, para poder desempeñar con eficiencia su labor de soporte técnico.
- Apoyo con monitoreo completo a toda la infraestructura informática de usuario final y data center verificando su operatividad.
- Participación en proyectos relacionados a Infraestructura Informática según lo indique y planifique el RGI con la Empresa.
- Asesoría y asistencia técnica a los usuarios finales siempre que estén relacionadas a las labores y tareas como empleados de FONDOEMPLEO.
- Responsable de asegurar que los equipos de usuarios finales cumplen con los estándares y políticas corporativas de seguridad (El RGI informará a la Empresa las políticas y estándares corporativos vigentes a los que se deben regir).
- En coordinación con el RGI debe brindar apoyo a los requerimientos de informática del usuario final en lo relacionado a tecnologías de su competencia y conocimiento,

para este fin FONDOEMPLEO debe proporcionar una extensión telefónica y puntos de red en un espacio físico apropiado.

- La Empresa debe suministrar al personal destacado un equipo de comunicación RPM, para facilitar los canales de comunicación con el RGI.
- El SSN debe cumplir con las políticas de seguridad física y de información, con relación a toda la información a la cual tenga acceso.
- Debe brindar un mantenimiento preventivo y soporte a los equipos como PCs, Laptops e impresoras; solicitados por RGI. Incluye revisión, diagnóstico, reparación (básicos y urgentes) y traslados físicos que sean necesarias para dejar en funcionamiento el equipo de cómputo en el lugar que indique FONDOEMPLEO; se gestionará lo concerniente a la garantía cuando ello aplique, las partes de reemplazo las facilitará FONDOEMPLEO.
  En función a la complejidad de la reparación, el RGI evaluara que esta reparación o soporte pase a manos de alguna empresa especializada.

- Previa a la autorización del RGI, el SSN podrá coordinar ciertos aspectos técnicos directamente con los proveedores de FONDOEMPLEO, asegurándose de que se cumplan con los entregables de sus servicios en calidad, cantidad y tiempos comprometidos.
- Debe brindar al RGI apoyo en la toma y control de los inventarios de hardware, software y licencias; el cual será supervisado y coordinado por el RGI. Para esto se utilizará hojas de cálculos o software de inventario que el RGI indique. Esto permitirá confrontar lo que hay con lo que debería haber. Estas labores serán llevadas a cabo por el personal destacado mientras no esté prestando labores de soporte técnico a usuario final.
- Las actividades del servicio quedarán registradas mediante una planilla la cual se debe presentar semanalmente al RGI, para evaluar los niveles de incidencia y naturaleza de las mismas. Es muy importante resaltar que el personal asignado a FONDOEMPLEO cuenta con todo el respaldo del resto del equipo humano de la Empresa para mejorar y optimizar el servicio entregado. Es muy importante que el SSN registre al final del día todos los servicios atendidos o en espera a fin de hacer un adecuado seguimiento.
- El SSN debe asegurar la continuidad de la operatividad de los sistemas de información de FONDOEMPLEO.

GESTIÓN INFORMÁTICA
VºBº

COBERTURA DEL SERVICIO

El horario que el SSN trabajará en las oficinas de FONDOEMPLEO es el horario requerido y programado por el RGI (horario de trabajo vigente de FONDOEMPLEO) para realizar el soporte así como para realizar tareas programadas. Este horario lo denominamos "HORARIO DEL SERVICIO".

De requerirse y acordarse, que el SSN realice labores no programadas, por eventos imprevistos en horario nocturno o de fin de semana, el horario a realizar estas labores se denominará, "HORARIO DE EMERGENCIA DEL SERVICIO", la ejecución de estos trabajos deben ser autorizados previamente por el RGI y el costo por hora extra formará parte del contrato firmado con la Empresa. El pago de estos costos adicionales deben ser visados por el RGI quien tramitara, las autorizaciones internas.

En el caso que el SSN por la naturaleza del tipo de trabajo que desempeñara, efectué actividades fuera del horario de oficina que no estén debidamente acordadas y programadas, esas horas deberán ser revisadas, autorizadas y visadas por el RGI.

IV. REQUISITOS DEL SSN

La Empresa deberá asignar a este servicio un técnico en computación e informática, egresado de un Instituto de prestigio con experiencia de al menos tres años en soporte al usuario final y soporte técnico informático. Debe tener experiencia y habilidades que cubran los siguientes aspectos:

- Amplia experiencia con sistemas operativos Microsoft, instalación y configuración de software de oficina, antivirus, software utilitario, software de mensajería, mantenimiento preventivo de hardware (PC´s, Laptop´s, servidores, impresoras) que no se encuentren en garantía. Experiencia en mantenimiento de páginas web (Wordpress)
- Debe tener experiencia realizando coordinaciones a nivel técnico con proveedores, debe tener conocimiento intermedios en networking y telecomunicaciones, habilidades para detección de fallas y solución de problemas, capacidad de entender y acatar instrucciones, trabajo a presión y disponibilidad a tiempo completo y cuando se requiera para realizar trabajos específicos y programados fuera de horario de oficina.
- Conocimientos en redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos y base de datos.
- Conocimientos en lenguaje de programación visual FoxPro y Php, base de datos SQL server, MySql.
- Ejecutar las prestaciones a su cargo de la forma diligente, proactiva y de buena fe.
- Guardar total y absoluta reserva sobre toda y cualquier información de FONDOEMPLEO o de sus funcionarios y trabajadores, a la que haya tenido acceso, directa o indirectamente, con ocasión de la ejecución del presente servicio.

GESTION INFORMATICA
VºBº

V. DURACION DEL SERVICIO

La duración del presente servicio será de 06 meses siendo renovable según evaluación realizada.

VI. PERSONAS DE INTERACCIÓN

Responsable de Gestión Informática y todos los usuarios en general.

VII. MONTO DEL SERVICIO

FONDOEMPLEO valorará la propuesta económica planteada por la Empresa.