

TERMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA PARA BRINDAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO HELP DESK

1. Denominación del servicio:

El presente proceso de selección tiene por objeto la contratación de una empresa que brinde servicios de soporte técnico Help Desk para FONDOEMPLEO.

2. Área usuaria:

Sistemas e Informática

3. Partida Presupuestal:

Partida N° 9112080201

4. Finalidad y Objeto:

Contratar un servicio de soporte técnico help desk para las necesidades informáticas del fondo.

5. Alcance y descripción del servicio:

El Fondo requiere tercerizar el área de TI para administrar de manera eficiente los requerimientos técnicos de los usuarios; por lo que se va contratar los servicios de una empresa que brinde soporte técnico (help desk), a través de un sistema de tickets de atención.

Actividades a realizar

Software:

Administración del servidor Windows Server 2008 R2(Base de datos SIGAF) y Windows Server 2012(Active Directory: administrar usuarios y equipos, file server: repositorio documentos FONDOEMPLEO).

Hardware:

- a) Monitoreo de los componentes de la red interna basados en equipos como: Switch (Multipuertos de cables de red), Access Point (Para conectar a Wifi), Terminales de voz IP(Teléfonos).
- b) Atención de solicitudes de servicio de usuarios finales: Brindar asistencia técnica a los usuarios (trabajadores) de la Entidad para consultas o incidencias en el servidor, computadoras e impresoras (*)
- c) Administración y Mantenimiento de los Equipos de Informática. Incluye revisión, diagnóstico, reparación básica, urgentes y los traslados físicos que sean necesarios para dejar en funcionamiento el equipo de cómputo en el lugar que indique FONDOEMPLEO; se gestionará lo concerniente a la garantía cuando ello aplique. En función a la complejidad del desperfecto ocurrido, se evaluará que esta reparación o soporte pase a manos de alguna empresa especializada.
- d) Coordinación con el proveedor de servicio de la Central Telefónica Samsung (OfficeServ 7200) para cualquier configuración o caída de servicio.
- e) Efectuar el BACKUP de la base de datos(diario) y File server (cada 15 días), con las seguridades del caso y con la frecuencia que FONDOEMPLEO requiera, de manera que se minimice el riesgo de daño o pérdida de estos.
- f) Definición y entrega al Jefe de Administración y Finanzas de la lista sugerida de compras de accesorios y/o suministros de cómputo, para poder desempeñar con eficiencia su labor de soporte técnico.
- g) Monitorear la infraestructura informática de usuario final y data center, verificando su operatividad.
- h) Administrar las políticas de seguridad de FONDOEMPLEO de cada carpeta en File Server. Elaborar y mantener un registro con la relación de los accesos de los usuarios sobre los sistemas y aplicaciones y realizar revisiones periódicas de la configuración de dichos accesos en los Sistema de Active Directory de FONDOEMPLEO.NET
- i) Apoyo en la toma y control de los inventarios de hardware, software y licencias, el cual será supervisado por el jefe de administración y finanzas. Para esto se utilizará hojas de cálculos o software de inventario, para tener una información actualizada permanentemente.
- j) Asegurar la continuidad de la operatividad de los Sistemas de Información de FONDOEMPLEO.

(*) Solicitudes de servicio de usuarios finales

La empresa deberá garantizar los requerimientos de soporte técnico de veinte (20) usuarios del fondo, por lo que contará con una plataforma dentro de su página web para que el usuario pueda ingresar su solicitud, de acuerdo al siguiente flujo de trabajo:

- El usuario ingresa a plataforma o página web de la empresa contratada.
- El usuario genera un ticket que es enviado a un técnico de help desk de la empresa



- El técnico del help desk lee el ticket y comprende el requerimiento.
- El técnico se contacta de manera telefónica con el usuario para solucionar el requerimiento. En caso la atención no pueda ser solucionada de manera remota, el técnico deberá acercarse a las oficinas de la empresa para atender la solicitud. El tiempo de respuesta deberá ser de máximo 2 horas (software) y 6 horas(hardware).
- Una vez terminada la atención del requerimiento, el técnico cierra el ticket.

Entregables

- a) Informes del servicio: Informe mensual del estado del servidor: situación actual, recomendaciones y medidas adoptadas.
- b) Informe mensual de cantidad de tickets atendidos.

6. Requisitos de calificación del postor:

- a) RUC en estado "activo", "habido" y pertenecer al giro del negocio autorizado por SUNAT.
- b) No estar imposibilitado de contratar con FONDOEMPLEO.

7. Perfil del proveedor:

La empresa debe ser una persona jurídica que acredite, 5 años de experiencia (como mínimo) en servicios de help desk (mesas de ayuda).

La empresa debe ofrecer plataforma omnicanal que permita resolver las incidencias que llegan por diversos canales: teléfono, email, mensajería instantánea, WhatsApp, redes sociales para obtener una comunicación mucho más fluida y brindar una atención de mejor calidad.

La empresa debe brindar una base de conocimiento interactiva con todas las guías, procedimientos, preguntas frecuentes y cualquier información sobre los productos o servicios a la que puedan acceder los agentes encargados de resolver incidentes y los usuarios finales buscando la mejor solución para la incidencia.

El personal que brinde soporte técnico deberá tener un perfil en computación e informática con especialización técnica según el tipo de incidencia (no es lo mismo una falla en la conexión a Internet que un error en el software administrativo). Debe contar con experiencia comprobada de por lo menos dos años en soporte de usuario final y soporte técnico informático.

El personal asignado por la empresa debe tener experiencia y habilidades que cubran los siguientes aspectos:

- a) Sistemas Operativos Microsoft, instalación y configuración de Software de Oficina, Antivirus, Software Utilitario, Software de mensajería, mantenimiento preventivo de hardware (PCs, Laptops, servidores, Impresoras) que no se encuentre en garantía.
- b) Experiencia demostrada en mantenimiento de páginas web (Wordpress).
- c) Dominio en el manejo de redes de comunicación, conocimiento de sistemas de información, sistemas operativos y base de datos.
- d) Conocimientos del lenguaje de Programación Visual FoxPro y PHP, Bases de Datos SQL Server, MySQL.



8. Factores de evaluación del proveedor:

PROPUESTA TÉCNICA		TABLA DE CALIFICACION
Criterios de evaluación	Puntaje Máximo	
Experiencia del proveedor	30	más de 10 años de experiencia = 30 pts 5 a 9 años de experiencia = 15 pts 0 a 4 años de experiencia = 0 pts
Experiencia de personal de soporte técnico	30	más de 3 años de experiencia = 30 pts 2 a 3 años de experiencia = 15 pts 0 a 2 años de experiencia = 0 pts
Atención de usuarios	20	Tiempo de respuesta de máximo 2 horas (software) y 6 horas(hardware)= 20 pts Tiempo de respuesta de más de 3 horas(software) y 8 horas(hardware) = 10 pts Tiempo de respuesta mayor a 4 horas(software) y 10 horas(hardware) = 0 pts
Calidad de la propuesta técnica para garantizar la ejecución de las tareas exigidas	20	Presentación de un plan de ejecución, contingencias, manejo de seguridad de la información, cuenta con plataforma omnicanal y base de conocimiento interactiva= 20 pts. Presentación de un plan de ejecución, cuenta con plataforma omnicanal y base de conocimiento interactiva = 10 pts No presenta plan de ejecución = 0 pts

Las propuestas que obtengan un puntaje mayor a 65 puntos en la evaluación técnica pasarán a la evaluación económica.

El puntaje de la evaluación económica se asigna de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$Pi = \frac{Om}{Om + |Om - Oi|} \times 100$$

Se toma en cuenta el valor absoluto de $|Om - Oi|$

Pi : Puntaje de la oferta a evaluar
Om : Monto de la oferta de menor costo
Oi : Monto de la oferta a evaluar

El resultado final de la evaluación se obtiene asignando el 80% de peso al puntaje obtenido en la propuesta técnica (PT) y 20% al de la propuesta económica (PE)

$$\text{Resultado Final} = 80\% \times (\text{PT}) + 20\% \times (\text{PE})$$

9. De la presentación de las propuestas:

Las propuestas técnicas y económicas deberán ser enviadas al correo institucional tramitedocumentario@fondoempleo.com.pe con el Asunto "Soporte Técnico Help Desk" como máximo a los 05 días hábiles contados desde la publicación de la convocatoria en la página web.

La empresa postulante deberá adjuntar el CV's documentado de (1) técnico propuesto como personal encargado del servicio de help desk.

10. Recursos a ser provistos por el proveedor:

Plataforma omnicanal y base de conocimiento interactiva

11. Recursos y facilidades que FONDOEMPLEO debe brindar al proveedor para posibilitar el desarrollo del servicio:

No aplica



12. Lugar y plazo de prestación del servicio:

El servicio se realizará en las oficinas del proveedor de servicios y la atención presencial de los requerimientos será en las oficinas de FONDOEMPLEO, ubicadas en Av. República de Panamá 3030 Piso 12, San Isidro, Perú.

13. Confidencialidad:

La empresa contratada deberá guardar reserva absoluta del manejo de información y documentación a las que tenga acceso el personal encargado del servicio de help desk, quedando expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato.

14. Propiedad intelectual:

FONDOEMPLEO tendrá todos los derechos de propiedad intelectual incluidos sin limitación respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio.

15. Conformidad del servicio:

Estará a cargo del Jefe de Administración y Finanzas.

16. Forma de pago:

Los pagos se realizarán mensualmente contra las facturas presentadas con la empresa seleccionada, previa conformidad del área usuaria.

El contrato se le otorgará a la empresa ganadora, para un periodo de servicio de 12 meses.

17. Sanciones y Penalidades aplicables:

De producirse retrasos que imposibiliten la cobertura del servicio por parte de la empresa, FONDOEMPLEO procederá con la resolución del contrato.

