

TÉRMINOS DE REFERENCIA

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

1. Denominación del servicio:

Soporte técnico de Segundo Nivel (SSN)

2. Área usuaria:

Gestión Informática

3. Partida presupuestal:

Partida presupuestal 0309030205 Otros Servicios de Terceros (Centro de Costos 6 Administración y Finanzas)

4. Finalidad y objeto:

Contratar el servicio de una empresa para que brinde a FONDOEMPLEO el servicio de Soporte Técnico, bajo el termino denominado Soporte Técnico de Segundo Nivel; el cual debe ser garantizado por la empresa que pondrá a nuestra disposición un personal de preferencia profesional, calificado en Redes de comunicaciones, sistemas de información y sistemas operativos.

5. Alcance y descripción del servicio:

La Empresa debe brindar un Soporte de Segundo Nivel (SSN) a tiempo completo, según el horario establecido en ESTOS Términos de Referencia y supervisado por el Responsable de Gestión Informática (RGI), para lo cual dejará a una persona como su Representante Técnico, permanentemente mientras dure el contrato o se disuelva de mutuo acuerdo.

La asignación de las actividades y tareas que realizará el SSN, se detallan a continuación:

- La oportuna 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.
- Apoyo en proyectos relacionados a Infraestructura Informática según lo indique y planifique el RGI.
- 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 los 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).
- Responsable de efectuar, diariamente el BACKUP, de la información, con las seguridades del caso y con la frecuencia que la FONDOEMPLEO le requiera.
- 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 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 (las partes de reemplazo las facilitará FONDOEMPLEO). En función a la complejidad del desperfecto ocurrido, el RGI evaluará que esta reparación o soporte pase a manos de alguna empresa especializada.
- Previa autorización y coordinación con el 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, para tener una información actualizada permanentemente. 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 deberá asegurar la continuidad de la operatividad de los Sistemas de Información de FONDOEMPLEO.

6. Requisitos de calificación del proveedor

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

7. Perfil del proveedor:

De la empresa

- Empresa debidamente constituida
- Con RUC activo y habido
- Con 04 años de antigüedad en el mercado

Del Personal destacado

Formación académica

- Título Técnico Profesional o Egresado universitario en sistemas o informática o computación e informática o electrónica.



Experiencia

- Con tres años mínimo de experiencia en trabajos similares.

Cursos

- WordPress
- PHP - Programación Web
- Ensamblaje

Requisitos deseables

- Experiencia con sistemas operativos Microsoft, instalación y configuración de Software de Oficina, Antivirus, Software Utilitario, Software de mensajería, etc.
- Experiencia en mantenimiento preventivo de hardware (PC, Laptops, servidores, impresoras).
- Experiencia demostrada en mantenimiento de páginas web (WordPress), preferentemente en desarrollo.
- Conocimiento de telefonía IP.
- Ejecutar las prestaciones en forma diligente, proactiva y de buena fe.
- Guarda total y absoluta reserva sobre toda y cualquier información de FONDOEMPLEO.

8. Factores de evaluación del proveedor:

Se adjunta Criterios de Evaluación y Calificación para Servicio de Soporte de Segundo Nivel

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

- Ambiente adecuado para el desarrollo de sus funciones
- Una computadora
- Anexo y el mobiliario necesario.

10. Lugar y plazo de prestación del servicio:

La prestación se dará en las oficinas de FONDOEMPLEO, siendo el plazo de 12 meses (1 año de servicio)

11. Confidencialidad:

Deberá guardar absoluta confidencialidad y reserve en el manejo de información a la que se tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros

12. Conformidad del servicio:

La Conformidad del servicio estará a cargo Responsable de Gestión Informática, quien es el responsable de dar conformidad al servicio.

13. Forma de pago:

El pago del servicio a contratar se pagará en doce armadas para tal fin el personal destacado en la empresa presentará un informe detallado de las actividades realizadas por cada mes.



14. Monto del servicio:

FONDOEMPLEO valorara la propuesta económica planteada por la empresa.

15. Penalidades aplicables:

De producirse, faltas que imposibiliten la cobertura del servicio por parte del proveedor FONDOEMPLEO, procederá con la resolución de la orden de servicio.

15. Plazo para levantar observaciones:

En caso el proveedor tenga que levantar observaciones ante el entregable de cada mes se le brindara un plazo de 48 horas para levantar las observaciones y la disolución del contrato en caso el área usuaria considere que las observaciones no fueron levantadas correctamente.



Criterios de Evaluación y Calificación Para servicio de Soporte de Segundo Nivel

A. GENERALIDADES

1. Criterios

1.1 Las ofertas técnicas serán evaluadas y clasificadas tomando en cuenta los siguientes aspectos:

	<u>Puntaje</u>
(a) Profesional asignado de acuerdo a la ficha de evaluación	50 puntos
(b) Años de Experiencia de la empresa en el mercado documentado	40 puntos
(c) Presentación general de su propuesta	<u>10</u> puntos
<u>Total</u>	<u>100</u> puntos

B. CRITERIOS DE EVALUACION

2. Profesional asignado



- Formación Académica
- Experiencia en servicios similares
- Capacitación

3. Experiencia de la empresa en el mercado documentada



Para efectos de evaluación y clasificación de las ofertas, se considerará los años de experiencia en el mercado tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Experiencia en servicios de soporte técnico de segundo nivel documentados (Contar por lo menos con dos conformidades de servicio)
- Facturación anual, por estos servicios mayor o igual a 80,000.00 soles.

C. CRITERIO DE PUNTAJES PARA EVALUAR LAS PROPUESTAS TECNICAS

4. Propuesta técnica

CONCEPTO	PUNTAJE	PUNTAJE MÁXIMO ELEGIBLE
4.1. Personal Asignado para el trabajo.		50
Formación Académica y nivel profesional		
4.1.1		30
(a) Profesional Técnico Titulado (registro profesional, titulación)	30	
(b) Profesional Egresado Universitario en sistemas o informática o electrónica	20	
4,1.2 Experiencia en servicios similares		14
(a) Experiencia de tres (03) años a más	14	
(b) Experiencia menor a tres (03) años	8	
4.1.3. Cursos de Capacitación		6
(a) WordPress	2	
(c) PHP- Programación Web	2	
(d) Ensamblaje	2	
4.2 Experiencia de la Empresa en el mercado documentada		40
4.2.1 Experiencia en servicios de soporte técnico de segundo nivel		
(a) Haber prestado servicios de soporte técnico de segundo nivel, dos conformidades de servicio	20	
(b) Facturación Anual por estos servicios mayor o igual a 80,000 soles	20	
4.3. Presentación general de la Propuesta en lo que se relaciona al concepto general y cobertura de los términos de referencia.	0- 10	10
TOTAL		100

