

## **GERENCIA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA** **Términos de Referencia**

**Para la Adquisición del Servicio Soporte Técnico para Hidroecológica del Teribe (HET)**

### ***Objetivo***

Adquirir prestación de Servicio de soporte técnico que garantice la atención oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que los usuarios de la Central hidroeléctrica Bonyic realicen.

### ***Alcance***

El alcance de los servicios comprende todas aquellas actividades de Soporte Técnico consideraras en el presente documento.

#### ***Dimensión del Servicios Requerido:***

- Soporte Técnico en sitio.
- Gestión Activos e Inventario.
- Administración de Servidores, redes y equipos de comunicación.

### ***Requisitos***

- **Lugar de entrega prestación del servicio.**

El Servicio de Soporte Técnico se brindarán en todas las sedes e instalaciones donde se encuentren ubicados los usuarios y equipos informáticos de Hidroecológica del Teribe ubicados en el distrito de Changuinola.

- Plaza Changuinola
- Casa de Maquinas
- Subestación Charagre

- **Plazo estimado de ejecución del contrato.**

La duración del servicio contemplará un horizonte temporal de 3 años.

- **Fecha para la cual se requiere el servicio:** 1 septiembre 2023.

El proveedor adjudicado contará con un período de transición de 15 días, el cual le permitirá conocer el trabajo, infraestructura para asegurar la ejecución y puesta en marcha de los servicios a la fecha requerida.

- **Requisito Participación**

Personas Jurídicas legalmente constituidas invitada por ENSA, nacionales.

- El proponente deberá presentar de manera resumida las características generales de la solución ofrecida, que cubra los requerimientos solicitados. Además de servicios que ofrezcan un valor agregado para la solución
- Se establecerán **Acuerdos de Nivel de Servicios** entre las partes que garanticen un desempeño de alta calidad y penalizaciones para el incumpliendo de los mismos.
- **Perfil Del Personal para la Ejecución del Servicio.**

El Contratista deberá asignar y evidenciar para la administración y ejecución de los servicios del contrato, el recurso humano idóneo en cada una de las funcionalidades requeridas para lo cual el personal propuesto debe cumplir con las características de calidad e idoneidad según el alcance del Servicio a prestar relacionadas en este documento en la sección Idoneidad del personal que prestará el servicio de Soporte Técnico en sitio.

- **Medida de los servicios y/o actividades.**

Se realizarán mediciones periódicas cada 30 días de los servicios y/o actividades ejecutadas de acuerdo con los Niveles de Servicios acordados. Recomendaciones para tomar acciones de mejoramiento continuo.

El contratista deberá mantener un indicador de atención del 95% de incumplir se aplicará una penalización del 10% sobre el valor mensual.

## ***Consideraciones***

- Totalidad equipos (desktops, laptops) y usuarios por Sede: 27.
- Total, usuarios en sitio: 26.
- Total, de casos mensuales promedio: 30

## ***Responsabilidades Generales***

- El proponente deberá realizar una visita técnicas presenciales a la semana mínimo. Esto es de cumplimiento aun no teniendo ticket asignado.
- El CONTRATISTA establecerá los mecanismos de Control y Seguimiento necesarios para lograr alcanzar los Acuerdos de Nivel de Servicio acordados, apoyándose en su conocimiento, herramientas y medios disponibles.
- Atender las necesidades de los usuarios en cuanto registro, análisis, escalamiento, entendimiento, seguimiento y cierre de todas las solicitudes informáticas de equipos de cómputo, requerimientos, eventos de soporte técnico en puestos de trabajo (desktop, portátiles, impresoras, software de ofimática, sistemas operativos, aplicaciones propias, utilitarios de usuario final, teléfonos, instalación aplicativos, puntos de conectividad a la red, sistemas audiovisuales, equipos móviles que tengan los usuarios asignados, equipos de comunicaciones, servidores.
- El proveedor se adaptará a la herramienta de gestión de solicitudes (incidentes/peticiones) Service Desk Plus ManageEngine. Se brindará una licencia de la herramienta ITSM y una de office 365.

- Mantener la confidencialidad sobre toda la información a la que acceda durante el desarrollo del Contrato, para lo cual firmará un acuerdo de confidencialidad.
- El personal deberá portar en un lugar visible el carnet que los identifique como funcionarios de la empresa Contratista. El carnet debe ser suministrado por el proveedor.
- El transporte del recurso para la prestación de los servicios de este contrato será suministrado por El Proponente, con excepción de los traslados a Casa de Máquinas y subestación Charagre estos serán provistos por HET.
- El proponente debe garantizar la continuidad del servicio que prestará ante incapacidad, permiso del recurso asignado al proyecto.

### ***Servicios mínimos Requeridos Esperados.***

- **Atención de Solicitudes de Servicios.**

Solución completa de las solicitudes servicios (incidentes y Peticiones) relacionadas con los servicios de tecnología de información, así como la atención y cumplimiento en el tiempo acordado a solicitudes de servicio asociadas a la infraestructura de TI que estén dentro del alcance del conocimiento técnico de los analistas de Nivel 1. Las principales funciones que se cumplen bajo este servicio son:

- Atender las solicitudes de servicios y las tareas de Nivel 1 asignadas en los flujos de solución asociados. solución a interrupciones, peticiones, fallas, eventos, errores o problemas que interrumpen o degradan la operación normal de los servicios informáticos de los usuarios.
- Gestión de las solicitudes de acuerdo con las necesidades expresadas por el usuario.
- Documentar en la herramienta todos los diagnósticos, descartes y actividades relacionadas con la gestión de las solicitudes.
- Establecer comunicación inicial y permanente con el usuario para informarle acerca del seguimiento o estado de las solicitudes de servicio reportadas.
- Garantizar la calidad y efectividad al cierre de las solicitudes.
- EL CONTRATISTA deberá solucionar las quejas, reclamos de los casos reabiertos por los usuarios no conformes con la resolución dada.
- EL CONTRATISTA dará solución a los incidentes y solicitudes de servicio de hardware y software en los sitios de trabajo de los usuarios, una vez sean diagnosticados y se detecte que no es posible solucionar de manera remoto. Las principales funciones que comprende son:
- Documentar diagnósticos, descartes y soluciones dadas a todos los incidentes y solicitudes atendidos y/o resueltos.
- Hacer la conexión física de puntos de red para puestos de trabajo.

- Instalar y configurar equipos y accesorios informáticos de acuerdo con necesidades puntuales del servicio.
- Instalar, desinstalar y/o actualizar software autorizado.
- Mantener, actualizar y verificar el correcto funcionamiento de los agentes y software corporativo instalado en los puestos de trabajo dentro del dominio de red, entre los cuales se tienen: software, agentes de antivirus y cifrado, agentes para la administración de inventarios, software de control remoto, parches del sistema operativo y los drivers para el correcto funcionamiento del hardware, entre otros.
- Reportar las novedades de hardware y software a los administradores del contrato.
- Realizar respaldo y recuperación de datos de los usuarios ante el daño o riesgo identificado de daño del disco siempre y cuando se trate de información crítica para los negocios y con previa autorización del jefe del usuario solicitante.
- Realizar mantenimiento correctivo y preventivo de hardware y software.
- Atender y solucionar problemas relacionados con los puntos de red y apoyar al área de comunicaciones y conectividad de TI Corporativa en la configuración remota de los dispositivos activos de la red en otras sedes.
- Dar Asistencia en la infraestructura de comunicación para videoconferencias.
- Todas las solicitudes atendidas deberán estar asociadas a un registro de incidente o solicitud de servicio en la herramienta de gestión de solicitudes.
- Instalar - Reinstalar Hardware por reubicación o movilización de usuarios en las sedes de la empresa.
- Apoyar la realización de pruebas puntuales y ocasionales del software y hardware de usuario final conservando los estándares estimados por TI Corporativa.
- Apoyar en los Descarte de hardware. Gestionar la documentación necesaria con el usuario responsable del equipo informático.
- Servicios de Mantenimiento y Soporte. Hacer mantenimiento preventivo y correctivo mínimo una vez al año por equipo. Los insumos necesarios son provistos por HET.
- Preparar las terminales portátiles y dispositivos móviles como Tablet y Smartphone de propiedad de la empresa.
- Gestionar garantías de los equipos con el fabricante.

### ***Soporte de Nivel 1 en los Servicios de Comunicación***

Aunque TI Corporativa cuenta con una Unidad para los servicios de Redes y Comunicación, EL CONTRATISTA deberá dar apoyo de Nivel 1 para la ejecución de la siguiente actividad:

- Habilitar las salidas de red que se han detectado y/o reportado con problemas de conectividad.
- Asistencia telefónica y remota en sitio, que permita diagnosticar la problemática de comunicación y solucionar a distancia, referente a puntos de red/puertos, Switch y servidores.

### ***Administración de inventarios***

Mantener centralizado y actualizado en las bases de datos de inventarios del hardware (Desktop, laptop, monitor, docking station, teléfonos IP, celulares, Impresoras) y softwares comerciales la información de la infraestructura de TI, apoyándose en herramientas.

### ***Idoneidad mínima requerida del personal que prestará los Servicios de Soporte Técnico.***

Atender a los usuarios finales con respecto a sus incidentes y/o solicitudes, mediante un uso efectivo de los procesos y políticas establecidas, con una actitud de servicio y visión de atención al cliente.

Requisitos	Detalle
<b>Sexo</b>	Indistinto
<b>Estado Civil</b>	Indistinto
<b>Escolaridad</b>	Técnico en Sistemas, Técnico en Comunicaciones o similares. Estudios completos o en proceso.
<b>Experiencia requerida</b>	Trabajo en centros de soporte a usuarios Cursos de redes de computadoras, sistemas operativos, Windows 7 o superior Experiencia en soporte de primer nivel de Servicios de TI con un mínimo de 1 año.
<b>Conocimientos requeridos</b>	Sistemas y redes de computadoras Sistema operativo Windows 10 superior Office (365) Cableado estructurado Cambio de partes e instalación de programas (Software y Hardware)
<b>Habilidades</b>	Sentido de urgencia Atención al cliente Buena dicción Buena ortografía y habilidades narrativas Trabajo en equipo Trabajo bajo presión Capacidad para manejo de conflictos.