

VISION MUNDIAL BOLIVIA

**INVITACION A PRESENTACION
DE PROPUESTAS
LICITACION N° 149**

**CONTRATACION DEL SERVICIO DE SOPORTE IT
PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO DE EQUIPOS SERVIDORES,
COMPUTADORAS E IMPRESORAS PARA LA CIUDAD
DE TARIJA**

SEPTIEMBRE 2022

1. ANTECEDENTES

Visión Mundial Bolivia (VMB) es una organización no gubernamental (ONG) sin fines de lucro, que apoya a niñas, niños y adolescentes, sus familias y sus comunidades en áreas rurales y peri urbanas, para que ellos alcancen cambios sostenibles en la calidad de sus vidas, construyendo así una sociedad más justa y solidaria

Trabajamos con comunidades, iglesias, gobiernos, empresas privadas, otras agencias de ayuda y organizaciones multilaterales para mejorar los servicios de educación, salud y nutrición de manera eficaz y eficiente.

Visión Mundial Bolivia es parte de la Confraternidad de World Vision, la cual, con enfoque de desarrollo transformador, ayuda humanitaria e incidencia pública, está dedicada a trabajar con niños, niñas, sus familias y comunidades para erradicar la pobreza e injusticia en más de 100 países en el mundo.

2. TÉRMINOS GENERALES

2.1. SUJECCIÓN AL CONTENIDO DEL PRESENTE DOCUMENTO

El presente documento establece los estándares mínimos definidos por VISION MUNDIAL BOLIVIA que la propuesta del proponente debe cumplir. Los proponentes deberán examinar todas las instrucciones, formatos, condiciones, términos y especificaciones que figuran o se citan.

Si los proponentes omiten la presentación de toda o parte de la información requerida o presentan ofertas que no se ajusten en todos sus aspectos al presente documento, serán eliminados del presente concurso

La evaluación y adjudicación final se realizará de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

VISION MUNDIAL BOLIVIA se reserva el derecho de adquirir la totalidad o parte de los bienes/servicios objeto de la presente Invitación, de acuerdo a la mejor solución técnico-económica y a los intereses de VISION MUNDIAL BOLIVIA.

2.2. CONDICIONES DE LA INVITACIÓN

Vision Mundial Bolivia reconoce a las órdenes de compra y los contratos como los únicos documentos legalmente vinculantes que pueden utilizarse para adquirir bienes, obras y servicios, por lo tanto, la relación comercial y jurídica entre Vision Mundial Bolivia y el proveedor tendrá inicio a partir de la fecha de firma de contrato o entrega de Orden de Compra.

Consecuentemente, el proveedor declara conocer que, en tanto el contrato no haya sido suscrito o se haya emitido la Orden de Compra no existe relación comercial ni jurídica, y por ende el proveedor no podrá reclamar pago, derecho presente o derecho expectatio alguno a Vision Mundial Bolivia emergente de cualquier etapa del proceso.

El envío de la propuesta a la presente invitación implicará la aceptación de las condiciones señaladas precedentemente.

2.3. REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

VISION MUNDIAL BOLIVIA se reserva el derecho de revisar y modificar los términos del presente documento durante la etapa de invitación. **De producirse esta situación, las modificaciones serán**

comunicadas a todos los proponentes via e-mail, por tanto, es responsabilidad de los proveedores revisar constantemente su correo electrónico durante la vigencia de la invitación o mediante correo electrónico.

2.4. CONFIDENCIALIDAD

Cualquier información emergente entregada al proponente u oferente constituye información confidencial de VISION MUNDIAL BOLIVIA y se proporciona únicamente para propósitos de referencia en la presentación de ofertas, si se utiliza de manera contraria a lo establecido en su contenido, VISION MUNDIAL BOLIVIA se reserva el derecho de seguir las acciones legales civiles o penales que correspondan, sin perjuicio de que se obligue al proponente u oferente al pago por daños y perjuicios ocasionados por la empresa o empresas que infringieron la confidencialidad.

2.5. POLITICA DE SALVAGUARDA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADULTOS BENEFICIARIOS

Visión Mundial Bolivia tiene cero tolerancia hacia la explotación y el abuso, por ello, nuestros procesos de selección y contratación se basan en normas y políticas que promueven que todos nuestros proveedores, garanticen la protección infantil y de nuestros beneficiarios. Por ello nuestros proveedores se comprometen a no utilizar, ni apoyar ningún tipo de trabajo o explotación infantil.

2.6. MEDIDA ANTICORRUPCIÓN

Visión Mundial Bolivia tiene cero tolerancia a la corrupción, por lo que no se podrá hacer ninguna oferta, pago, consideración o beneficio de cualquier clase, que constituya una práctica ilegal o de corrupción, ya sea directa o indirectamente como un aliciente o recompensa por el otorgamiento de ésta provisión.

Ese tipo de prácticas será fundamento para no considerar al oferente en la adjudicación del contrato y podrán aplicarse otras acciones civiles y/o penales.

2.7. VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Todas las ofertas deberán expresar claramente el período de validez de la propuesta, *el mismo que no podrá ser menor a noventa (90) días calendario*, a partir de la fecha de presentación de las mismas.

2.8. CONSULTAS DE LOS PROPONENTES

Los proponentes que deseen efectuar consultas administrativas, legales y/o técnicas, deben hacerlas llegar al email adquisiciones@visionmundial.org.bo; hasta dos días hábiles antes de la presentación de propuestas, las cuales serán respondidas y enviadas a todos los proponentes via correo electrónico.

2.8 SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE ENTREGA DE PROPUESTAS

Los oferentes que obtengan el presente documento podrán solicitar mediante correo electrónico, la ampliación del plazo de presentación de propuestas, hasta dos (2) días hábiles antes del plazo de entrega establecido para la presentación de las mismas, al correo electrónico adquisiciones@visionmundial.org.bo

El tiempo de ampliación del plazo de entrega de ofertas, en caso de ser aceptada, dependerá del análisis que VISION MUNDIAL BOLIVIA haga en cada caso y será comunicada mediante correo electrónico.

2.9 RECHAZO DE OFERTAS

Sin limitar la generalidad de este derecho, se deja constancia expresa de que las propuestas serán rechazadas por cualquiera de los siguientes aspectos:

- a) Ofertas que sean presentadas fuera de la fecha establecida en el presente documento.
- b) Ofertas que no cumplan con cualquiera de las especificaciones descritas en el presente documento.
- c) Cualquier intento de uso de influencias que constituye una práctica ilegal o de corrupción, o que contravenga el espíritu del presente documento.

2.10 DECLARATORIA DESIERTA DE LA LICITACIÓN

Visión Mundial Bolivia se reserva el derecho de declarar desierto el presente proceso en cualquier etapa en la que se encuentre en resguardo de sus intereses, sin que este hecho genere responsabilidad alguna a la organización.

2.11 PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE PROPUESTAS

Las propuestas serán presentadas en sobre cerrado en oficinas de Visión Mundial Bolivia regional Tarija en la siguiente: Calle Sinecio Moreno N° 4 Entre Av. Froilan Tejerina y Timoteo Raña

Como máximo hasta el día:

Lunes 26 de Septiembre hasta horas 14:00

No se considerarán las ofertas entregadas pasados el día y hora señalados o en lugares distintos a los arriba señalados, aunque sean oficinas de Vision Mundial Bolivia, por lo que será de absoluta responsabilidad del proponente la presentación de las propuestas en el lugar indicado y en la fecha señalada en el presente documento.

Todas las ofertas de los proponentes deberán obligatoriamente incluir el FORMULARIO 1 (adjunto) llenado y firmado por el representante legal. Las ofertas estarán separadas de acuerdo a lo siguiente:

- 1.- PROPUESTA TÉCNICA**
- 2.- PROPUESTA ECONÓMICA**

Cada parte será presentada de forma separada. En caso de que el proveedor presente las propuestas físicamente, estas deberán estar nombradas con la siguiente inscripción:

VISION MUNDIAL BOLIVIA
INVITACION PUBLICA NRO 149
**CONTRATACION DEL SERVICIO DE SOPORTE
IT PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO
CORRECTIVO DE EQUIPOS SERVIDORES,
COMPUTADORAS E IMPRESORAS PARA LA
CIUDAD DE TARIJA**

SOBRE XX
RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE – TELEFONO FAX – **Email**

3 CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS Y SUS ANEXOS

3.1 DOCUMENTOS DE CERTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

Vision Mundial Bolivia, en cumplimiento a sus políticas internas trabaja con proveedores que hayan sido certificados.

Por tanto, los proponentes que se presenten a esta convocatoria y que tengan la Nota de Proveedor Certificado emitido por la Gerencia de Compras de Visión Mundial Bolivia, solamente necesitarán presentar una fotocopia simple de esta certificación. Este documento deberá estar adjunto en la PARTE TECNICA.

Los proponentes nuevos que deseen participar de esta convocatoria y no se encuentren certificados deberán enviar un correo electrónico de **certificacion_proveedores_bolivia@wvi.org** solicitando la certificación como proveedor potencial de Vision Mundial Bolivia.

Se aclara que el proceso de certificación no se encuentra regido por los tiempos de la presente convocatoria por lo que cada proponente deberá enviar estos documentos respondiendo a la invitación realizada por el administrador del sistema antes de la fecha límite de presentación de propuestas técnicas y económicas.

3.2 PROPUESTA TÉCNICA

La **PROPUESTA TÉCNICA** detallará todo lo requerido en el **Anexo Especificaciones Técnicas**, adjunto al presente documento.

Las propuestas técnicas **no deberán contener precios totales, parciales o referenciales de ningún tipo, el incumplimiento de este punto será causal de descalificación de la propuesta.**

3.3 PROPUESTA ECONÓMICA

La **PROPUESTA ECONÓMICA** deberá indicar los montos unitarios y totales en numeral y literal por cada ítem/hito/parte mencionados en la Parte Técnica.

La moneda de la propuesta presentada será el Boliviano y **deberá incluir los impuestos de ley.**

En caso de discrepancia entre un precio unitario y el total se tomará el precio descrito en literal como el ofertado formalmente.

4 EVALUACIÓN Y CALIFICACION DE LAS PROPUESTAS

4.1 PROPUESTA TECNICA

En la propuesta técnica se calificará el cumplimiento mínimo de todos los requisitos descritos por Vision Mundial Bolivia en el Anexo - Especificaciones Técnicas.

En caso de que el proponente desee presentar diferentes alternativas de propuesta, estas deberán estar descritas técnicamente de forma separada y nombradas claramente. (ejemplo: Alternativa A, Alternativa B, etc). En este caso, Vision Mundial Bolivia entenderá que puede elegir adjudicar cualquiera de ellas, según convenga a sus intereses.

Únicamente se habilitan a la EV ECONOMICA, las empresas que obtengan una puntuación mayor o igual al 80% de la calificación técnica (60 pts)

4.2 PROPUESTA ECONOMICA

La calificación de la Oferta Económica considerará los precios unitarios y/o totales de la Propuesta Técnica que cumpla los requerimientos mínimos establecidos en el Anexo – Especificaciones Técnicas de Vision Mundial Bolivia.

Si el proponente presenta alternativas técnicas en la PARTE TÉCNICA, la Propuesta Económica deberá contener los precios de cada alternativa de forma separada y nombrada claramente.

Para obtener la calificación de precios, la puntuación de cada oferta (i) será obtenida mediante la siguiente fórmula:

$$P_{mejor} / P_i$$

Dónde:

P_{mejor} = Precio más bajo de todas las ofertas que hubiesen aprobado la calificación del sobre “A”

P_i = Es el precio de la oferta i.

VISION MUNDIAL BOLIVIA, de acuerdo a su normativa interna y presupuesto, se reserva el derecho de solicitar una mayor desagregación de los precios y/o negociar una mejora de oferta.

5. ADJUDICACION Y SUSCRIPCION DEL CONTRATO

5.1 ADJUDICACIÓN

Una vez concluida la evaluación técnica y económica se procederá a la elaboración del informe final y se emitirá un contrato o una Orden de Compra al proponente adjudicado.

Asimismo, el responsable del proceso de compras comunicará la No Adjudicación a los demás proponentes.

De darse este caso, esta opción estará descrita en las Especificaciones Técnicas y si el proveedor está interesado en firmar un contrato marco o convenio anual, deberá explicitarlo formalmente en su propuesta económica.

5.2 GARANTIAS

Si el presente documento o sus anexos así lo requieren, los proponentes deberán presentar las garantías que corresponden de acuerdo a lo siguiente:

b) **La persona natural o empresa legalmente establecida, que sea ganadora en la licitación debe presentar al momento de la firma del contrato, un seguro contra robos, pérdidas u otros aspectos que cubran el trabajo a realizar según contra.**

5.3 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO O EMISION DE ORDEN DE COMPRA

Una vez concluido el proceso y definido el proponente o proponentes adjudicado(s), en caso de requerirse, se emitirá el Contrato correspondiente a favor del proponente o de los proponentes adjudicados en un plazo no mayor a los diez (10) días hábiles.

Para la firma de un Contrato, VMB requiere que el proponente adjudicado presente en original o fotocopia legalizada los documentos listados a continuación, los mismos que serán devueltos una vez firmado dicho documento.

- a) Testimonio de Constitución de sociedad en cualquiera de sus modalidades debidamente inscrito en FUNDEMPRESA o SEPREC. (Este requisito no aplica para empresas unipersonales)
- b) Poder del Representante Legal debidamente inscrito en FUNDEMPRESA y/o certificado de registro de este documento, que contenga facultades otorgadas al apoderado para participar en procesos de licitación, presentar propuestas y en su caso suscribir contratos para la provisión/prestación del bien/servicio. (Este requisito no aplica a empresas unipersonales).
- c) Matrícula de Comercio ante FUNDEMPRESA o SEPREC vigente a la fecha de presentación.
- d) Número de Identificación Tributaria (N.I.T.) vigente o Certificación electrónica del NIT.
- e) Fotocopia simple de la Cédula de Identidad del Representante Legal vigente a la fecha de presentación.
- f) Boleta o poliza de cumplimiento de contrato, sobre el total del contrato.

5.4 CERTIFICACION DE PROVEEDORES FORMULARIOS ADJUNTOS



TDR_CERTIFICACION
_DE_PROVEEDORES 2

FORMULARIO N° 1

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

(Fecha) _____

Señores
VISION MUNDIAL BOLIVIA
Presente.-

Ref. : xxxxxxxxxxxxxxxx

Estimados señores:

Al ser invitado para la presentación de esta propuesta, declaro y garantizo haber examinado cuidadosamente los términos de referencia, así como los formularios para la presentación de la propuesta y que en virtud de ello, acepto sin reservas todas las estipulaciones de dichos documentos.

Nosotros _____ **(Indicar el nombre de la empresa o institución/persona natural)**

Declaramos que la propuesta presentada tiene una validez de 90 (noventa) días calendario.

Declaro la veracidad de toda la información proporcionada y autorizamos mediante la presente, en caso de ser adjudicado, toda la información que consideren necesaria para verificar la documentación que se presenta. En caso de comprobarse falsedad en la misma, me doy por notificado que su entidad tiene el derecho a descalificar mi propuesta.

Si nuestra propuesta es aceptada, nos comprometemos a presentar, en el plazo establecido, los documentos requeridos para la suscripción del contrato.

En caso de ser adjudicado, esta propuesta constituirá un compromiso obligatorio hasta que se prepare y firme el contrato.

(Firma del Representante Legal o Encargado)

(Nombre del Representante Legal o Encargado)

ANEXO

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS SERVIDORES, COMPUTADORAS E IMPRESORAS PARA TARIJA

1. Objetivo

Disponer de un servicio especializado y oportuno para el mantenimiento preventivo y correctivo de Equipos Servidores, Computadoras de usuario (escritorio y portátil), Impresoras (matricial, tinta, láser), escáneres, dispositivos de red (enrutadores, conmutadores, etc.), mantenimiento del cableado eléctrico y cableado de red de computadoras, con el fin de mantener el correcto funcionamiento de los mismos.

2. ALCANCE

2.1 Mantenimiento Preventivo.

El mantenimiento preventivo se realiza para evitar posibles fallas en el funcionamiento de los equipos informáticos en referencia, pertenecientes a la Oficina en Tarija, y las Oficinas de Programa de Área (PDA) en el departamento de Tarija.

Se deja a criterio de la empresa el número de personal adicional exclusivo para realizar las tareas programadas de mantenimiento preventivo.

2.1.1 Periodicidad del Mantenimiento Preventivo

DESCRIPCION	PERIODICIDAD
Equipos Servidores.	Semestral
Computadoras (Desktops y Laptops).	Semestral
Celulares inteligentes para app institucional.	A demanda
Impresoras (Matricial, DeskJet, LaserJet).	Semestral
Escáneres, Proyector multimedia	Semestral
Dispositivos de red.	Anual
Central telefónica y terminales telefónicas.	Anual
Sistema eléctrico del circuito de computadoras, telefónico y de Red de Computadoras.	Anual

2.1.1.1 El mantenimiento preventivo de los equipos servidores mínimamente constará de:

- La limpieza general del equipo consiste en:

- Desmontaje del servidor del bastidor, aspirado, limpieza interna y externa (chasis, ventiladores, fuente de alimentación, discos duros).
- Verificación de funcionamiento posterior al mantenimiento y en coordinación con el personal de TI de Visión Mundial Bolivia.
- Registrar en sistema de Inventarios de TI de Visión Mundial Bolivia y firmar en el formulario de mantenimiento correspondiente (generado por el sistema).

2.1.1.2 El mantenimiento preventivo de las computadoras mínimamente constará de:

- **A) Limpieza general de una computadora de escritorio fuera de garantía (monitor, CPU, teclado y mouse):**
 - Revisión de software básico de la computadora:
 - Sistema Operativo.
 - OFIMATICA.
 - Búsqueda y eliminación de Malware.
 - Correcto funcionamiento de drivers, etc.
 - Limpieza y revisión interna CPU:
 - Fuente de alimentación.
 - Ventiladores.
 - Tarjeta madre.
 - Tarjetas PCI, (no integradas).
 - Discos duros.
 - Modulo RAM.
 - Revisar los conectores internos.
 - Limpieza externa y sopleteado.
 - Limpieza interna y externa del teclado y mouse.
 - Monitor:
 - Limpieza externa y sopleteado.
 - Ajuste y centrado de la imagen.
 - Verificación de la operación de los controles.
 - Registrar en sistema de Inventarios de TI de Visión Mundial Bolivia y firmar en el formulario de mantenimiento correspondiente (generado por el sistema).
- **B) Limpieza general de computadoras portátiles fuera de garantía que consta de:**
 - Revisión de software básico de la computadora:
 - Sistema Operativo.

- OFIMATICA.
 - Búsqueda y eliminación de Malware.
 - Correcto funcionamiento de drivers, etc.
- Desmontaje del equipo.
- Limpieza interna y revisión de la laptop.
 - Pantalla LCD:
 - Ajuste y centrado de la imagen.
 - Verificación de la operación de los controles.
 - Ventiladores.
 - Tarjeta madre.
 - Disco duro.
 - Modulo RAM.
 - Lector de DVD/CD (limpieza del cabezal).
 - Revisar los conectores internos.
- Limpieza externa y verificación de la operación del teclado.
- Registrar en sistema de Inventarios de TI de Visión Mundial Bolivia y firmar en el formulario de mantenimiento correspondiente (generado por el sistema).
- **C) Limpieza general de computadoras portátiles o de escritorio que cuenta con garantía. El servicio consta de:**
 - Revisión de software básico de la computadora:
 - Sistema Operativo.
 - OFIMATICA.
 - Búsqueda y eliminación de Malware.
 - Correcto funcionamiento de drivers, etc.
 - Limpieza externa del teclado y mouse.
 - Monitor
 - Limpieza externa.
 - Ajuste y centrado de la imagen.
 - Verificación de la operación de los controles.
 - Registrar en sistema de Inventarios de TI de Visión Mundial Bolivia y firmar en el formulario de mantenimiento correspondiente (generado por el sistema).
- 2.1.1.3 Celulares inteligentes para app institucional.**
 - Revisión de software básico y aplicación institucional:

- Sistema Operativo mínimo permitido para la app institucional.
- App institucional.
- Limpieza externa y verificación de la operación del celular inteligente.
- Registrar en sistema de Inventarios de TI de Visión Mundial Bolivia y firmar en el formulario de mantenimiento correspondiente (generado por el sistema).

2.1.1.4 El mantenimiento preventivo a impresoras constará mínimamente de los siguientes procesos:

- Limpieza general de la impresora:
 - Desmontaje, aspirado, limpieza interna y externa (chasis, inyectores, tapas, carro de cabezal).
 - Limpieza de fusor, termistor, pick up rollers.
 - Lubricación de las piezas mecánicas, tractores y rodillos.
 - Revisión de motores eléctricos y en caso de ser impresoras láser revisión de unidad fotoconductora, fusor y fuente de alimentación.
 - Revisión y alineamiento de cabezal (sólo en impresoras de inyección de tinta).
 - Calibración y prueba de cabezales:
 - Pruebas de impresión y alineamiento de los cabezales.
 - Verificación de la correcta operación de la impresora (impresión, alimentación de papel, etc.).
 - Registrar en sistema de Inventarios de TI de Visión Mundial Bolivia y firmar en el formulario de mantenimiento correspondiente (generado por el sistema).

2.1.1.5 El mantenimiento preventivo a escáneres, proyectores multimedia constará mínimamente de los siguientes procesos:

- Limpieza general:
 - Desmontaje, aspirado, limpieza interna y externa (chasis, engranajes, ejes, cristal, goma alimentadora de papel).
 - Lubricación de las piezas mecánicas.
 - Verificación de la correcta operación del escáner.
 - En el caso de proyectores multimedia, la limpieza es del filtro.
 - Registrar en sistema de Inventarios de TI de Visión Mundial Bolivia y firmar en el formulario de mantenimiento correspondiente (generado por el sistema).

2.1.1.6 El mantenimiento preventivo para dispositivos de red constará mínimamente de los siguientes procesos:

- Limpieza general de los dispositivos de red:

- Desmontaje, aspirado, limpieza interna y externa (chasis, tapas, ventiladores, puertos).
- Lubricación de las piezas mecánicas como ventiladores.
- Verificación de la correcta operación del equipo de red.
- Registrar en sistema de Inventarios de TI de Visión Mundial Bolivia y firmar en el formulario de mantenimiento correspondiente (generado por el sistema).

2.1.1.7 El mantenimiento preventivo a la central telefónica constará de los siguientes procesos como mínimo:

- Limpieza general:
 - Desmontaje, aspirado, limpieza interna y externa (chasis, tapas, ventiladores, puertos).
 - Limpieza externa de aparatos telefónicos.
 - Registrar en sistema de Inventarios de TI de Visión Mundial Bolivia y firmar en el formulario de mantenimiento correspondiente (generado por el sistema).

2.1.1.8 El mantenimiento preventivo del cableado eléctrico y cableado de red de computadoras constará de los siguientes procesos como mínimo:

- Cableado Eléctrico:
 - Verificación del correcto funcionamiento de las tomas de corriente.
 - Verificación del correcto funcionamiento de protectores de línea eléctricos.
 - Verificación del cumplimiento de estándares del sistema de tierra (menor a 5 ohms).
 - Verificación del correcto funcionamiento de los térmicos de los tableros eléctricos.
- Cableado de red de computadoras:
 - Verificar el correcto funcionamiento de los puntos de red.
 - Revisar el cumplimiento de normas o aspectos básicos para las instalaciones de Cableado estructurado, tales como el estado de las placas y outlets (que podrían estar colgando de la pared, generando riesgos, el punto puede estar funcionando bien), cables protegidos (evitar el uso de cableado aéreo o externos) entre otros que proponga la empresa.

2.2 Mantenimiento Correctivo.

El mantenimiento correctivo se realizará cuando se presenten fallas en algún equipo que se encuentra bajo el contrato: servidores, computadoras, central telefónica, impresoras (equipos que

están fuera de garantía), instalaciones eléctricas y cableado estructurado. Todo el costo de mano de obra estará incluido dentro del servicio del contrato de mantenimiento, pero no así el costo del material, repuestos u otros necesarios para la reparación. Adicionalmente, la empresa deberá cumplir lo siguiente:

- Si el equipo presenta una falla, opcionalmente la empresa podrá trasladar el mismo (a costo y riesgo de la empresa) a su taller.
- En el caso de que el tiempo de reparación se extienda más allá de 48 horas (computadoras personales e impresoras), la empresa realizará el cambio de una computadora completa y/o impresora, para evitar mayor perjuicio al usuario (la computadora e impresora será otorgada por Visión Mundial Bolivia previa coordinación con personal de C&A y TI.
- El costo de material y repuestos debe ser comunicado al responsable de TI de Visión Mundial Bolivia asignado para la supervisión al servicio provisto por la empresa, mediante informe de diagnóstico (ANEXO B) para su aprobación. En caso de ser aprobado, la empresa procederá con la provisión y resolución del problema diagnosticado, para finalmente emitir la factura correspondiente.
- Registrar en sistema de Inventarios de TI de Visión Mundial Bolivia y firmar en el formulario de mantenimiento correspondiente (generado por el sistema).

2.3 Técnicos de Soporte en sitio

La empresa deberá disponer de personal técnico suficiente con el objetivo de prestar un servicio oportuno, cuando se presenten problemas o fallas (hardware o software) en los equipos contemplados en el contrato suscrito entre partes, debiéndose cumplir lo siguiente:

- Se dispondrá de personal técnico que deberá presentarse en ambientes de las Oficinas de Visión Mundial Bolivia de acuerdo con los requerimientos presentados, en horario coordinado con el personal de TI y a los PDAs (Programa de Área) (en lo posible se debe dar soporte de manera remota, caso contrario dar soporte en sitio).
- El transporte, alojamiento y alimentación será cubierto por los PDA (Ejemplo: transporte y alimentación en viajes de un día).
- El personal técnico deberá adecuarse a la normativa existente en VMB (VISIÓN MUNDIAL BOLIVIA), como cualquier personal que trabaja en la Organización, incluyendo los acuerdos de confidencialidad de la información y Protección (tomar el curso de Protección y de Seguridad de la Información).

- Visión Mundial Bolivia, proporcionarán al técnico un espacio físico y las condiciones necesarias para el desarrollo de sus funciones específicas.
- Se asignará una cuenta de usuario para el técnico de la empresa con el fin de atender y registrar la atención a requerimientos de usuario en el sistema de mesa de ayuda.

2.4 Los equipos que se encuentran bajo contrato son:

OFICINA TARIJA

Descripción	Tarija	TOTAL
Equipos Servidores	1	1
Computadoras de escritorio	2	2
Computadoras portátiles	17	17
Impresoras	11	11
Escáneres, Proyector	9	9
Dispositivos de red	6	6
Central telefónica	0	0
Cableado Eléctrico, Telefónico, de Datos	1	1

PDAS EN TARIJA: (BERMEJO, ENTRE RIOS, URIONDO, RENACER Y FORTALEZA)

Descripción	Tarija	TOTAL
Computadoras de escritorio	9	9
Computadoras portátiles	24	24
Celulares Inteligentes	40	40
Impresoras	16	16
Escáneres, Proyector	14	14
Dispositivos de red	10	10
Central telefónica	0	0
Cableado Eléctrico, Telefónico, de Datos	3	3

La cantidad total de equipos puede variar durante el contrato en +/- 10% (redondeando al entero superior), lo cual debe estar contemplado en la oferta económica.

2.5 Herramientas

La empresa deberá contar con sus propias herramientas e insumos para realizar los mantenimientos, tanto preventivos como correctivos.

3. TERMINOS DE REFERENCIA

3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

SERVICIO SOLICITADO	PROPUESTA
<i>Servicio de mantenimientos preventivos y correctivos</i>	
1) Provisión de mantenimiento preventivo de acuerdo a lo estipulado en el inciso 2.1	
2) Provisión de mantenimiento correctivo de acuerdo a lo estipulado en el inciso 2.2	
3) Capacidad de dar mantenimiento a todos los equipos mencionados en el inciso 2.4	
4) Disponer de 1 técnico en las Oficinas, especializado en mantenimiento de computadoras e impresoras en las oficinas de VMB de acuerdo al inciso 2.3.	
5) La empresa deberá elaborar en coordinación con el personal de TI designado el cronograma anual de mantenimiento, considerando la distribución del equipamiento en los meses que dure el contrato.	
6) Cumplir con los horarios de mantenimiento establecidos por Oficina Visión Mundial Bolivia.	
7) Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos con su personal, cumpliendo mínimamente lo dispuesto en este documento (Inciso 2 ALCANCE).	
8) Llevar un registro del mantenimiento efectuado (Registro en el sistema de inventarios de VMB).	
9) Hacer recomendaciones oportunas para asegurar la eficiencia en el funcionamiento de los equipos y prever daños.	
10) La empresa deberá presentar la hoja de vida resumida del personal técnico que dará los servicios en sitio como parte de la propuesta con el fin de evaluar la experiencia y conocimientos técnicos (Se valoran conocimientos y/o experiencia con ITIL, Atención al cliente y/o Experiencia de Usuario).	
11) Disponer de todas las herramientas, accesorios u otros componentes necesarios para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, así como también con un taller/laboratorio adecuado para realizar los mantenimientos mayores a 72 horas.	
12) Comunicar con anticipación (48 horas) el listado del personal de la empresa que realizará el mantenimiento preventivo.	

13) Realizar pruebas demostrativas a los usuarios sobre la operatividad y buen funcionamiento de los equipos (servidores, computadoras, impresoras y otros dispositivos) después de los mantenimientos.	
14) Cambiar el personal asignado cuando Visión Mundial Bolivia comunica que éste comete actos de indisciplinas o no cumple con la normativa de la organización.	
15) Entregar a la culminación del contrato un reporte de las tareas realizadas, identificando número de atenciones para mantenimiento correctivo y preventivo, además de las recomendaciones para asegurar el funcionamiento de los equipos bajo contrato.	
16) Atender y registrar las solicitudes técnicas de los usuarios mediante el sistema de mesa de ayuda cumpliendo los SLA (Service Level Agreement) del sistema.	
17) Contar con herramientas e insumos para los mantenimientos preventivos y correctivos.	
18) El personal de la empresa debe firmar el acuerdo de confidencialidad y propiedad de la información y otros acuerdos propios de la institución.	
19) Con el fin de precautelar por el buen uso del equipamiento de usuario y en coordinación con TI, la empresa realizará difusiones o capacitación de buenas prácticas de acuerdo con las políticas y lineamientos TI vigentes.	

3.2 PROVISIÓN DE REPUESTOS Y SERVICIOS ADICIONALES

SERVICIO SOLICITADO	PROPUESTA
De los repuestos	
1) Si por efecto del mantenimiento correctivo fuese necesario la provisión de algún repuesto específico, la empresa deberá presentar un informe escrito con la descripción de la falla en el equipo específico indicando además el costo del repuesto.	
2) Los repuestos que la empresa debe otorgar debe tener un costo menor a bs 1.000 (por reparación) y los componentes que se proveerán deben ser los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> a. Disco duro b. Ratón c. Teclado d. Fuente de poder / batería 	

<ul style="list-style-type: none"> e. Cargador f. Tarjetas controladoras (red, video, etc.) g. Memoria RAM h. Cables / buses de datos i. Lectores de CD/DVD j. Parlantes k. Componentes electrónicos (diodos, resistencias, fusibles, condensadores, integrados, etc.) <p>Todos los repuestos deben disponer de una garantía mínima de 3 meses.</p> <p>El proceso de adquisición será realizado por la Unidad de Compras y Administración (C&A).</p>	
<p>3) Si fuese necesario algún repuesto fuera del indicado en el anterior punto o si el costo fuese mayor a los bs 1.000 entonces, la cotización será referencial y se procederá con lo normado por la Unidad Administrativa (C&A).</p>	
<p>De los Servicios</p>	
<p>4) Si le es requerido a la empresa la extensión, movimiento o instalación de algún punto de red y/o electricidad para usuario final (cableado estructurado), la empresa presentará una propuesta técnica y económica para ser considerada por el personal de TI y la unidad Administración y Gerente del PDA si corresponde.</p>	
<p>5) Cualquier otro servicio no contemplado en el presente documento, debe ser cotizado por la empresa para su tratamiento de acuerdo a las normas establecidas.</p>	
<p>6) Los servicios adicionales serán otorgados en todas las oficinas mencionadas en el punto 2.</p>	

3.3 SANCIONES

SERVICIO SOLICITADO	PROPUESTA	<i>(ESTA COLUMNA SERA LLENADA POR EL CONVOCANTE)</i>	
De las SANCIONES		CUMPLE	NO CUMPLE
<p>1) En caso de incumplimiento injustificado al propio plan de mantenimiento presentado previo análisis del Líder de TI (Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación) y personal de soporte técnico, la empresa se someterá a una sanción del 1%</p>			

del precio total ofertado indicado en el contrato, aplicado en la factura del pago mensual.			
2) En caso de demora mayor a 48 horas en la entrega de informes y detalle de trabajos realizados sobre el diagnóstico y/o trabajos realizados en un equipo o componente, cuando se realizó el mantenimiento correctivo, previa evaluación del Líder de TI (Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación) y personal de soporte técnico local la empresa se someterá a una sanción del 20% del costo de los repuestos usados en la reparación del accesorio o dispositivo. (ANEXO B).			
3) En caso de verificarse que la empresa no cumple con algunos de los incisos del punto 3.1 previo análisis del Líder de TI (Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación) y personal de TI, se aplicará una sanción del 1% del costo total indicado en el contrato aplicado en la factura del pago mensual.			
4) En caso de verificarse que la empresa atendió algún caso o requerimiento de usuario sin el registro en el sistema de mesa de ayuda o se rompe el SLA en sistema, la empresa se someterá a una sanción del 10% de la factura mensual.			

4. CONDICIONES DE PAGO

- El pago por el servicio de mantenimiento será mensual.
- Se debe presentar el informe mensual de atenciones realizadas adjuntando el registro de mantenimiento efectuado y el registro del sistema de mesa de ayuda (SERVICENOW) y de inventarios de TI.
- El informe debe tener la aceptación del responsable de TI Visión Mundial Bolivia y el visto bueno del Líder de TI (Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación).
- Si se presentase la provisión de repuestos y servicios adicionales, se presentará una factura diferente a la del mantenimiento y atención mensual.

5. PRESENTACION DE PROPUESTAS

5.1 Oferta técnica

Presentar la oferta técnica con los siguientes puntos y orden:

- 1) Presentar las especificaciones técnicas (sección 3 del presente documento).
- 2) Hoja de vida del personal técnico que asistirá a Visión Mundial Bolivia.
- 3) Experiencia de la empresa (lista resumen).

5.2 Oferta Económica

Términos de Referencia Servicio Técnico

La propuesta económica de estar expresada en moneda local (bolivianos), separado por tipo de oficina y en las tablas, como se describe a continuación:

- **Costo mensual del servicio para la oficina zonal tarija por ítem.**

Item de Oficina Zonal	Cantidad	Frecuencia anual	Costo unitario Bs.	Costo ítem anual Bs.
Servidores	5	# veces	B\$	<i>Cantidad x frecuencia x Costo unitario</i>
Computadoras de escritorio	10	2	100	2000
Computadoras portátiles				
Equipos servidores				
Impresoras				
Escáneres, Proyector				
Dispositivos de red				
Central telefónica				
...				
TOTAL OZ Tarija				<i>Suma costos ítems</i>

- **Costo mensual del servicio para las Oficinas de PDA de Tarija por ítem.**

Item de Oficinas PDA	Cantidad	Frecuencia anual	Costo unitario Bs.	Costo ítem anual Bs.
Computadoras de escritorio	10	# veces	B\$	<i>Cantidad x frecuencia x Costo unitario</i>
Computadoras portátiles	30	2	100	6000
Impresoras				
Escáneres				
Dispositivos de red				
...				
...				
TOTAL PDAs Tarija				<i>Suma costos ítems</i>

La empresa puede presentar información técnica y/o económica adicional para aclarar su propuesta.

