

Términos de Referencia

El Proyecto “Instrumentación del Sistema Mesoamericano de Información Territorial (SMIT) para la Gestión de Riesgos de Desastres - Red Mesoamericana para la Gestión Integral del Riesgo (RM-GIR) a través de la Dirección Ejecutiva del Proyecto de integración y Desarrollo Mesoamérica, somete a Licitación Pública lo siguiente:

“ACTUALIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA RED MESOAMERICANA DE INFORMACIÓN TERRITORIAL (RM-GIR) Y MONITOREO DE FENÓMENOS NATURALES”

I. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio de “**actualización de las tecnologías de la información de la Red Mesoamericana para la Gestión Integral del Riesgo (RM-GIR) y Monitoreo de Fenómenos Naturales**” para los ejercicios 2017 y 2018, deberá garantizar la operatividad del servicio que prestan los equipos de cómputo que son empleados para proporcionar servicios de información y aplicaciones de apoyo tecnológico en materia de gestión del riesgo para Belice como país miembro del Proyecto de Integración y Desarrollo Mesoamérica

I. OBJETIVO DEL REQUERIMIENTO.

Contratar los servicios de reforzamiento para los equipos de la Red Mesoamericana para la Gestión Integral del Riesgo (RM-GIR) destinados al National Emergency Management Organization (NEMO) de Belice, mismo que se realizará mediante contrato con vigencia plurianual por los ejercicios fiscales del 2017 al 2018, con pago único, para asegurar la continuidad del servicio que proporcionan a las diversas áreas integrantes del equipo multidisciplinario, como apoyo tecnológico en la realización de sus funciones.

II. UNIDAD DE MEDIDA Y CANTIDAD.

DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES OBJETO DEL SERVICIO.

Bienes alojados en National Emergency Management Organization, Belice.

- A. En el presente proyecto se deberá considerar para la actualización de la información de Belice y la Red Mesoamericana para la Gestión Integral del Riesgo, la instalación de **un equipo de trabajo**, que incluya soporte técnico **DEL FABRICANTE** por un periodo de 12 meses a partir de la fecha de adjudicación.

Los equipos y piezas de hardware a proveer son los siguientes:

1. 1 Monitor LED 19" con puerto HDMI
2. 1 Cable HDMI de 6 pies
3. 1 Computadora de escritorio con las siguientes características:
 - Procesador Intel® Core i7
 - Memoria RAM de 8 GB
 - Disco Duro de 1 TB
 - DVD+/-RW, SATA, interna
 - Puerto HDMI, puertos USB, multimedia y RJ45
 - Windows 10 Home 64, en inglés
 - Disco de Medios de recuperación en inglés
 - Mouse USB
 - Teclado USB en inglés

III. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.

A. REFACCIONES.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO de los equipos deberá proporcionar, como parte de su propuesta un documento por escrito en donde señale que dispone de refacciones durante la vigencia del contrato, esto con la finalidad de garantizar la sustitución de cualquier componente o parte dañada en el equipo, con un tiempo no mayor de 5 días una vez identificada la falla, **mismo que será entregado en el NEMO.**

EL PRESTADOR DEL SERVICIO únicamente deberá realizar la sustitución de piezas o componentes del equipo **en el sitio donde fue entregado el equipo.**

IV. INSTALACIÓN Y ENTREGA.

A. ENTREGA DE LOS SERVICIOS.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO y su personal deberán considerar lo siguiente para la entrega de sus servicios:

- ✓ Estar debidamente identificado para su ingreso en cualquier instalación del Centro Nacional de Prevención de Desastres.
- ✓ Respetar las normas de seguridad vigentes.
- ✓ Para la entrega de este servicio, **EL PRESTADOR DEL SERVICIO** deberá efectuarlo conforme a las especificaciones o alcances establecidos por **EL FABRICANTE** de la marca de los equipos durante la vigencia del contrato.

B. NORMAS OFICIALES.

No se requiere la aplicación de normas oficiales.

V. DOCUMENTACIÓN.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO deberá entregar, tanto por escrito, así como en soporte óptico o electrónico:

AL INICIO DEL CONTRATO:

1. Carta en donde se obliga a mantener en estricta confidencialidad y a no divulgar la información contenida y derivada del servicio proporcionado, respetando los derechos que sobre la información tiene el administrador del contrato y se responsabiliza, en caso del mal uso que de ella se haga sin autorización previa, aun después de la terminación de la prestación del servicio.

DURANTE LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

2. El reporte de servicio de mantenimiento correctivo, el cual contenga la descripción de las acciones correctivas realizadas a los equipos.

VI. SOPORTE TÉCNICO.

A. ASISTENCIA TÉCNICA.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO únicamente realizará el cambio de piezas en el NEMO, por lo cual deberá presentar, a más tardar en la primera semana contada a partir de la formalización del contrato, una matriz de escalamiento con los nombres de los responsables, teléfonos y correos electrónicos para su rápido contacto. Con el objetivo de que sean localizados para realizar la solicitud de piezas

EL PRESTADOR DEL SERVICIO deberá proporcionar el soporte técnico telefónico y mediante correo electrónico, en un esquema de **contacto en días laborales de 10:00 a 18:30 horas durante la vigencia del contrato.**

B. TIEMPOS DE RESPUESTA.

Durante la vigencia del instrumento jurídico contractual, **los tiempos de respuesta, serán mediante el siguiente esquema el día siguiente hábil durante la vigencia del contrato:**

NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA TELEFÓNICA DE ASIGNACIÓN DE UN INGENIERO DE SOPORTE	TIEMPO MÁXIMO PARA PRESENTARSE EN SITIO
1	DÍA HÁBIL SIGUIENTE	DÍA DE ENTREGA DE LA PIEZA A SUSTITUIR

C. NIVELES DE SEVERIDAD PARA EL SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DE REPORTE.

SEVERIDAD 1. Son aquellas deficiencias de operación en el equipo en las cuales el sistema deje de operar completamente y se requiera el cambio de alguna pieza del equipo solicitado, se hará efectiva mediante el reporte de los técnicos ejecutores del proyecto y se deberá acordar la fecha de entrega de la pieza solicitada.

Los tiempos se tomarán de manera independiente, es decir que los tiempos de respuesta comienzan a contar a partir de que el ingeniero de soporte técnico recibe la solicitud y el reporte correspondiente acordado vía telefónica, para determinar la entrega de la pieza a sustituir por la falla reportada

VII. OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Cierre del reporte de fallas. Para el levantamiento de reportes y la generación de la orden de servicio, el administrador del contrato y EL PRESTADOR DEL SERVICIO deberán de común acuerdo, establecer los procedimientos para designar a los responsables que estarán autorizados para los cierres de reportes. Esto deberá realizarse durante los primeros 10 días contados a partir de la fecha del fallo.

Terminación y aceptación del servicio realizado. El administrador del contrato reconocerá el servicio como iniciado a partir de la recepción del reporte de falla por parte del centro de atención telefónica (CAT) **DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.**

Una vez iniciados los trabajos por el ingeniero de servicio designado por **EL PRESTADOR DEL SERVICIO** para atender el reporte de falla, el administrador del contrato lo considerará terminado hasta que el equipo se encuentre en operación y el servicio sea restablecido a su normalidad a entera satisfacción del administrador del contrato.

El administrador del contrato a través del personal técnico que designe aceptará por escrito los trabajos realizados por el ingeniero de servicio **DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.**

Insumos. Los materiales, herramientas y refacciones (nuevas y originales) requeridas para cualquier tipo de reparación, así como su traslado serán por cuenta y riesgo del prestador del servicio.

VIII. MANUALES Y LICENCIAS.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO deberá entregar al administrador del contrato los documentos que amparen documentación de licencias de software.

IX. FORMA DEL PAGO.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO de los equipos físicos recibirá el pago por la prestación del mismo bajo las siguientes condiciones:

4. Moneda: Dólar de Los Estados Unidos De Norteamérica
5. Forma de pago: a negociar con la empresa.
6. Método de pago: transferencia electrónica o cheque si la empresa tiene su sede en El Salvador.
7. Garantía: 12 meses en el hardware nuevo.

X. TIEMPO DE ENTREGA.

Máximo 3 semanas para la entrega de los equipos posterior a la firma del contrato.

XI. LUGAR DE ENTREGA.

Equipos y servicios serán entregados en el National Emergency Management Organization (NEMO), que se encuentra ubicado en NEMO Headquarters, City of Belmopan, Belize, al grupo técnico de la RM-GIR.

XII. FORMA Y PLAZO PARA PRESENTAR OFERTAS.

El proveedor podrá presentar su oferta con fecha límite 28 de septiembre de 2018, mediante correo electrónico a las siguiente dejecutiva@proyectomesoamerica.org con copia a r.martinez@proyectomesoamerica.org y cgromero@sre.gob.mx