

**Términos de Referencia**  
**CLE-05/2017**  
**Servicios de Informática y Telecomunicaciones**

---

**1. IDENTIFICACIÓN**

**Propósito:** UNICEF Chile requiere la contratación de servicio de apoyo informático.

**Lugar:** Oficinas ubicadas en Isidora Goyenechea 3250 piso 5, comuna de Las Condes, Santiago. Eventualmente las instalaciones pueden cambiar su ubicación. Esto será comunicado con 1 mes de antelación.

**Duración:** 2 años.

**2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO**

El área de ICT-Operaciones de UNICEF provee el apoyo necesario a las áreas ejecutoras de los distintos programas temáticos de la Oficina de Chile. Parte del alcance de esta área es proveer los servicios de informática necesarios para la implementación eficaz y eficiente de los programas de UNICEF a todo nivel para lo cual se estará contratando una Empresa de servicios informáticos.

El servicio es requerido en las oficinas de UNICEF situadas en Santiago de Chile.

El horario es de Lunes a Viernes en horas normales de oficina, comprendidas entre las 08:30 hasta las 18:00 hrs., sin perjuicio de tener disponibilidad extendida para proyectos especiales. También se contempla el soporte para eventos especiales fuera de la oficina cuando así se requiriera.

Los servicios requeridos están basados en el Service Level Agreement anexo #1, tal como se puede apreciar algunos servicios serán provistos directamente por la empresa a contratar, y en otros la empresa servirá como punto focal, ayuda y coordinador con los proveedores del servicio en la casa matriz (HQ), el Centro Global de Servicios (GSSC), el Centro Regional de Servicio o los proveedores de servicios locales.

**3. DETALLES TECNICOS DE INFRAESTRUCTURA LOCAL**

- Red TCP-IP de 100 Puntos.
- 50 usuarios.
- MS Windows 8.1/10
- Microsoft Direct Access. Files Servers se encuentran en Datacenter en Panamá
- Symantec Endpoint
- TeamViewer 8
- Switch Cisco
- Wi-Fi Routers Cisco
- Central Telefónica Avaya IP500, análogo y digital.
- Sistema Vigilancia Video, con conexión a CEPAL.
- Smartphones IOS, Android
- Estándar Equipos: Lenovo X250, X240, Yoga 260, HP series 8300 y 800 G1.
- Equipos Comunicación Emergencia: Inmarsat BGAN/Iridium

**4. DETALLES TECNICOS SERVICIOS PROVISTOS EXTERNAMENTE**

- Microsoft Active Directory
- Office 365: MS Office, Skype for Business, One Drive for Business, MS Sharepoint.
- ERM: SAP Vision
- VoIP Cisco
- Mission Control Firewall
- Proveedores locales de servicios de redes de internet.
- Proveedor de telefonía fija y móvil
- Proveedor de servicios de impresión.

## **5. DETALLE SERVICIO AL USUARIO**

Tal como se puede apreciar en el anexo 1, las tareas diarias de la empresa se concentrarán principalmente en el apoyo a usuarios respecto a los servicios descritos, además de coordinar y prestar atención a usuarios respecto a los servicios provistos externamente. Además se debe considerar el control de inventario de instrumentos tecnológicos y los procedimientos en entrega de los activos informáticos.

## **6. CONDICIONES DE SERVICIO**

- Alta disponibilidad en casos de emergencia
- Aseguramiento del servicio continuo según horarios del contrato
- El servicio debe ser ejecutado según calendario de días laborales aprobado por Naciones Unidas.
- Soporte en cambios eventuales de oficinas físicas.
- El personal propuesto debe estar disponible en el horario laboral previamente descrito en el punto 1. En caso de ausencia, la Empresa Consultora debe enviar un reemplazo durante el transcurso del día.
- La Empresa Consultora debe considerar back up para los horarios de colación, vacaciones, entre otras ausencias del personal.

## **7. OTRAS CONDICIONES CONTRACTUALES DEL SERVICIO A PRESTAR**

- Todos los inventos, descubrimientos, desarrollos e innovaciones realizados por la empresa consultora durante el período de contrato con UNICEF, y que estén relacionadas a sus actividades en UNICEF serán propiedad de UNICEF.
- Se requiere que la Empresa Consultora firme un acuerdo de confidencialidad en la cual se asegure mantener la máxima confidencialidad de toda la información que maneje relativa a la organización y sus contrapartes, durante la vigencia del contrato y después de la terminación del mismo.
- La empresa consultora seleccionada debe tener disponibilidad para comenzar su trabajo el día 1 de abril de 2017.
- Los días feriados se registrarán por el calendario del Sistema de Naciones Unidas en Chile.

## **8. PERFIL PROFESIONAL DEL SERVICIO**

Ingeniero/técnico en computación, informática y telecomunicaciones con conocimientos en:

- Windows 8.1/10
- Office 365: MS Office, Skype for Business, One Drive for Business, MS Sharepoint
- Redes LAN y WAN (TCP-IP Networking)
- Mantenimiento básico de PC/Laptops
- Conocimientos en Skype for Business.
- Capacidad de entrenamiento en las áreas de servicios de Anexo 1.
- Conocimientos básicos de telefonía y sistemas de video vigilancia.

El personal asignado debe tener un probado perfil de servicio al cliente que le permita proactivamente determinar necesidades y soluciones que ayude a los usuarios a conseguir mejores resultados en su trabajo aplicando ICT.

La empresa consultora presentará CV del personal propuesto para completar las posiciones de acuerdo a las condiciones contractuales descritas en el punto 6. UNICEF se reserva el derecho de realizar test técnicos al personal propuesto, en fechas por definir.

Podrán postular personas individuales o agrupaciones de personas naturales, pero al momento de comenzar el contrato deberán establecerse como empresa.

UNICEF puede solicitar cambio del personal, previa revisión con la Empresa Consultora.

## 9. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>Criterio</b>	<b>Puntaje máximo</b>
<i>Propuesta Económica.</i>	30
<i>Propuesta Técnica:</i>	
Respuesta general:	
Compleitud de la oferta.	5
Concordancia entre TDR y propuesta presentada.	5
Empresa y personal clave:	
Alcance y profundidad de la experiencia de la empresa en proyectos similares.	15
Número de clientes, tamaño de los proyectos, número de staff por proyecto.	5
Referencias de clientes.	5
Personal clave: experiencia relevante y calificaciones del equipo propuesto (cv).	15
Metodología y aproximación propuesta:	
Plan de trabajo propuesto y aproximación a la implementación de las tareas según los TDR.	10
Estrategias de implementación, monitoreo y evaluación, mecanismos de control de gestión.	10
<b><i>Puntaje Máximo Total:</i></b>	<b>100</b>

En particular para la propuesta económica, se entregará 30 puntos a la oferta de menor precio, y proporcionalmente se entregará el puntaje al resto de los postulantes.

## 10. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

### Contenido:

Los antecedentes deberán ser entregados en sobre cerrado, incluyendo en su interior los **sobres separados identificados**: “propuesta técnica” y “propuesta económica”.

- Contenido Propuesta Técnica mínimo:
  - Presentación de la empresa, incluyendo información de contacto y representantes legales.
  - CV de los Técnicos propuestos para abordar la consultoría.
  - Informe donde se indiquen los servicios propuestos.
  - Referencias de otras empresas con las que ha trabajado en el ámbito de la informática.
  - El certificado de antecedentes laborales y previsionales emitido por la Dirección del Trabajo, dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social del Gobierno de Chile. Las instrucciones para su obtención se encuentran en: <http://www.dt.gob.cl/tramites/1617/w3-article-97264.html>
  - Informar disponibilidad de la empresa para comenzar sus labores el día **1 de abril de 2017. No se considerarán propuestas que no cuenten con disponibilidad para el día indicado.**
  
- Contenido Propuesta Económica mínimo:
  - Valor del servicio en base mensual, incluidos los impuestos (detallar los impuestos si es que hubieren).
  - Detallar el costo de la hora extra por servicios prestados fuera del horario acordado.

### Duración del contrato:

- El contrato será de una duración de 2 años.
- La facturación será a mes vencido, contra la respectiva factura la cual debe adjuntar el pago de cotizaciones previsionales del mes anterior al mes facturado.

Validez. La propuesta deberá ser válida durante 40 días hábiles.

Formato. Las ofertas deberán ser entregadas en un sobre cerrado rotulado como sigue:

Propuesta para UNICEF: <b><u>SERVICIO DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES</u></b> <b><u>UNICEF CHILE CLE-05/2017</u></b>
A: UNICEF Gerente Operaciones Isidora Goyenechea 3250, Piso 5, Las Condes Santiago, Chile.
De: <i>(Nombre de la empresa)</i>

Este sobre, deberá incluir en su interior en **sobres separados identificados**: “propuesta técnica” y “propuesta económica”.

Plazo. Se recibirán propuestas hasta el **3 de marzo del 2017** hasta las 12:00 pm.

Ofertas: UNICEF se reserva el derecho de rechazar todas las ofertas presentadas y de realizar compras parciales a los participantes de esta solicitud de propuestas.

## **11. COMUNICACIONES**

Consultas Técnicas: Enviar por email a: [chilereclutamiento@unicef.org](mailto:chilereclutamiento@unicef.org) con copia a [spizarro@unicef.org](mailto:spizarro@unicef.org). Se recibirán consultas hasta el día 15 de febrero de 2017. Estas serán respondidas el día 20 de febrero por email en circular extensiva a las empresas participantes de este proceso.

El resultado del proceso será publicado antes del 1 de abril de 2017 en el sitio web [www.unicef.cl](http://www.unicef.cl) sección Trabaja con Nosotros.