**TERMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATACION DE SERVICIO DE SOPORTE INFORMATICO LOCAL PARA DIAKONIE APOYO EN EMERGENCIAS PARA AMERICA LATINA**

**ANTECEDENTES:**

Diakonie Katastrophenhilfe Apoyo en Emergencias - (DKH) fundada en 1954, es uno de los departamentos de la obra diaconal de las iglesias evangélicas alemanas. Brinda ayuda humanitaria a poblaciones víctimas o potencialmente víctimas con altos niveles de vulnerabilidad frente a desastres de origen natural o políticos alrededor del mundo, independientemente de la nacionalidad, filiación política, religiosa o cultural de los afectados.

La Oficina Regional para América Latina de Diakonie Katastrophenhilfe, se encuentra en Bogotá-Colombia desde el 2001, con una cobertura de trabajo en centro América y países de la zona Andina de sur América. En Colombia DKH, trabaja con socios locales en varios departamentos del país: Cauca, Meta, Guaviare, Caquetá, Córdoba.

Como resultado del trabajo que realiza y en respuesta a las necesidades informáticas y de tecnología que surgen en el día a día, DKH ha abierto una convocatoria para recibir propuesta de “Soporte Técnico Informático”, tanto para persona natural o como organización jurídica.

**OBJETIVO DEL SERVICIO DE SOPORTE:**

El objetivo del servicio de soporte, consiste en asistir y dar respuesta oportuna, a las necesidades de tecnología y de sistemas informáticos que surjan dentro de la oficina de Diakonie Apoyo en Emergencias para América Latina, establecida en la ciudad de Bogotá.

La empresa o asesor prestador de este servicio, desarrollará las siguientes actividades:

**ACTIVIDADES:**

**Soporte y Mantenimiento:**

* Garantizar el estado de funcionamiento y operatividad de los diversos elementos físicos (mantenimiento de hardware) y mantenimiento logístico (mantenimiento del software), así como las demás herramientas y aplicaciones definidas para la institución, actualmente 10 computadores y el sistema de red.
* Diagnóstico y resolución de incidentes producidos en la infraestructura informática de la oficina (sistemas y equipos basados en Windows y Mac, estaciones de trabajo, redes o sala de computación, servidores y servicios de la red, acorde a los estándares definidos por la organización.
* Instalación y configuración de equipos IT según estándares definidos, laptops, impresoras, scanner y apoyo en la instalación física de equipos de red como swiches, puntos de acceso inalámbrico y otros.
* Garantizar que el software instalado en los equipos se encuentre actualizados, según las políticas de la organización (versiones de software, drives, etc.)
* Revisión periódica del estado físico de la red local y su funcionamiento.
* Asesoría y apoyo para la revisión de equipos averiados.
* Soporte en la configuración y funcionamiento de la red y la conexión de los equipos de la oficina a esta misma.

**Interlocución con los equipos IT de la Organización:**

* Propuestas para mejorar infraestructura y servicios IT
* Reporte periódico detallado de los servicios realizados.

**Seguridad de la Información:**

* Garantizar que el sistema implementado de copias de seguridad funciona correctamente y que el personal de la oficina dispone de las herramientas necesarias para llevar a cabo sus respaldos.
* Dar recomendaciones de seguridad informática en relación con la prevención de virus, spyware, fraude digital, etc. Y dar las recomendaciones para el adecuado manejo de archivos en One drive.
* Apoyo procedimientos de equipos obsoletos: borrado de información segura de los dispositivos de almacenamiento (discos duros, llaves, USB, etc.)

**CONFIDENCIALIDAD Y BUEN USO DE LAS HERRAMIENTAS DE LA ORGANIZACIÓN.**

* Garantizar que se cumplan los estándares de hardware y software de la organización.
* Garantizar que se cumplen los procedimientos definidos para gestionar de manera segura la información informática de la oficina.
* Compromiso de confidencialidad y reserva absoluta de todos los conocimientos, información, documentación, incluidas contraseñas y claves de acceso, así como las licencias de los programas informáticos.

**CONOCIMIENTOS TECNICOS:**

* Software: Sistemas Operativos Windows y MacOS 7, suite ofimática office incluyendo office 365**.**
* Redes Informáticas: Experiencia en Soporte Técnico a redes.
* Manejo del servidor Windows y compatibilidad con sistemas macOS.
* Herramienta de soporte Remoto.
* Seguridad de la información: Conocimiento de herramientas para procedimientos automatizados de copias de seguridad.

**COMPETENCIAS**:

* Actitud proactiva, que brinda seguimiento y solución de incidentes a las solicitudes.
* Capacidad de trabajar en coordinación con otros.
* Excelente comunicación con facilidad de comunicar temas técnicos a personal no técnico.

**TIEMPO DE ASISTENCIA/SERVICIO:**

La dedicación requerida para brindar el soporte IT está contempladas en seis (6) horas presenciales al mes, distribuidas en 3 horas semanales, cada dos semanas; en caso de presentarse una eventualidad, brindar esta ayuda desde las herramientas de control remoto o en línea. Se espera que cada seis meses, se realice una revisión general de cada uno de los equipos de cómputo, dando solución a los asuntos pendientes de los diferentes usuarios.

**DURACION DEL SERVICIO:**

Se elaborara un contrato por servicios de mantenimiento y soporte técnico IT, que incluirá como anexos los términos de referencia, la oferta técnica de el/la prestador de servicio o empresa seleccionada.

**PRESENTACION DE PROPUESTAS:**

Se espera recibir las propuestas de la oferta, junto con el CV de la empresa o asesor (a) interesado/a, al correo [empleo.col@diakonie-katastrophenhilfe.org](mailto:empleo.col@diakonie-katastrophenhilfe.org), hasta el día viernes 17 de Mayo del 2018, a las 5 pm.