

CONVOCATORIA TÉRMINOS DE REFERENCIA

Mantenimiento de hardware y software de las Oficinas del Consejo Noruego para Refugiados - NRC Regional SO

► **Ubicación:** Tumaco, Nariño

► **Área:** Soporte

■ ANTECEDENTES

La misión del Consejo Noruego para Refugiados (NRC) es promover y proteger los derechos de todas las personas que se hayan visto forzadas a huir de sus países o de sus hogares dentro de sus propios países, sin importar cuál sea su raza, religión, nacionalidad o convicciones políticas.

■ OBJETO DEL CONTRATO

Proveer el servicio de soporte técnico para los equipos y servicios de TIC (Tecnologías de Información y Comunicaciones) a la oficina del NRC en la oficina del Consejo Noruego para Refugiados que permita:

- Proveer el primer nivel de soporte técnico a usuarios de la oficina NRC en Tumaco bajo la coordinación de la Oficial de TIC y mediante la comunicación continua con el equipo de soporte de la Oficina del NRC en Tumaco.
- Apoyar la apropiada implementación de los estándares, políticas y procedimientos organizacionales de la infraestructura de TIC que apoyan las operaciones de NRC.
- Apoyar la implementación de cambios en la infraestructura de sistemas establecidos por el equipo regional y/o global de TIC.

■ RESPONSABILIDADES CLAVES

En estrecha coordinación con la oficial de TIC y y mediante la comunicación continua con el equipo de soporte de la Oficina de Tumaco, EL CONTRATISTA, deberá:

1. Proveer soporte técnico de primer nivel (solución de problemas de hardware, software, redes y consultas de usuarios) para los equipos de cómputo, ofimática y redes de la oficina del NRC.
2. Apoyar la implementación de los adecuados estándares de TIC del NRC.
3. Trabajar pro-activamente con la oficial de TIC en los cambios de infraestructura requeridos para mejorar los servicios de TIC de la oficina.
4. Llevar a cabo tareas periódicas de instalación y gestión de la infraestructura de TICs de NRC en la oficina (respaldos de información de usuarios y servidor, conectividad a internet y red LAN, servidores, antivirus, equipos de cómputo, aplicaciones de software, smartphones, impresoras, etc.) en la oficina del NRC para asegurar su adecuado funcionamiento. Instalación y configuración de herramientas de software institucionales, correo (outlook), Intranet, Agresso, Okta, etc.
5. Tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, red, impresión y audiovisuales.
6. Monitoreo de la red LAN y conectividad a la WAN
7. Gestión de garantías con los centros de servicios autorizados de equipos de cómputo y ofimáticos.

8. Apoyo al proceso de control de equipos de TICs e inventario de los mismos, mediante la actualización de la hoja de seguimiento de equipos de cómputo.
9. Asegurar la existencia y actualización de la documentación de la infraestructura de TIC de la oficina
10. Instalación de equipos con la configuración estándar del NRC.
11. Otras tareas asignadas que están relacionadas con el área de TICs.
12. Reporte mensual de actividades realizadas y eventos atendidos que será entregado a final de mes.
13. Garantizar que los visitantes se conecten a la red inalámbrica de invitados y que solo el personal del NRC se conecte a la red de usuarios.
14. Capacitación básica en herramientas de TIC para el personal del NRC.

■ PERFIL DEL CONTRATISTA

Educación:

Tecnólogo o ingeniero en sistemas o carreras afines.

Experiencia Laboral:

- Experiencia profesional mínima de dos (2) años en soporte de primer nivel de equipos y servicios de TIC.

El contratista, con la suscripción del contrato y de estos Términos de Referencia, da fe de cumplir con todas las competencias, requisitos y experiencia mencionadas. Igualmente, asegura la certeza y la autenticidad de todos los soportes documentales que entrega a la organización y también autoriza de manera expresa al NRC, para que directa o indirectamente, verifique la información de los mismos con las instituciones educativas u otras entidades.

■ COMPETENCIAS Y HABILIDADES ESPECIALES

- Excelente capacidad de comunicación oral y escrita.
- Excelente capacidad de escucha, habilidades de comunicación y actitud orientada al servicio.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Flexibilidad en desplazamientos y horarios a las oficinas de NRC de la Regional SO.
- Disponibilidad de tiempo, según necesidades de la Regional SO.
- Alta competencia para apoyar usuarios y mantenimiento de sistemas, especialmente enfocados en:
 - Ambientes de trabajo en Windows server (2008/2012) y estaciones de trabajo en (Windows 7 y 10)
 - Conocimientos en protocolos TCP/IP Redes LAN y WAN
 - Manejos y soporte de Outlook, MS Office 2016, Antivirus Kaspersky ES 10
 - Instalación, configuración y solución de problemas de estaciones de trabajo, servidores, impresoras, escáner, smartphones, tabletas y otros equipos de TIC.
 - Habilidades para proveer recomendaciones y sugerencias basadas en los estándares organizacionales.

■ DISPONIBILIDAD REQUERIDA

- Dos (2) horas diarias, correspondiente a 40 horas mensuales presenciales, que se podrán coordinar con el equipo de soporte de la oficina.
- Respuesta en caso de urgencia en un plazo máximo de 60 minutos.

- Mantener el servicio de apoyo fuera de las horas establecidas si se presenta alguna eventualidad.

■ ENTREGABLES DEL CONTRATO

- Reporte mensual de actividades realizadas y eventos atendidos que será entregado a final de mes para ejecución del pago.
- Inventario actualizado de equipos de cómputo.
- Actualización de los equipos HP 430, HP440, HP 820 y HP840 a Windows 10
- Actualización a office 2016 de las estaciones de trabajo.
- RespalDOS de la información semanales verificados.

■ NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El vínculo entre NRC y la persona a contratar se establecerá a través de un contrato de prestación de servicios, con una duración de tres meses.

Honorarios: \$1.000.000 mensuales.

■ PROCESO DE SELECCIÓN

Quienes estén interesados deben ingresar a la página www.nrc.org.co, diligenciar el formato de hoja de vida de NRC y enviar, adjuntando carta de interés, al correo electrónico co.application.so@nrc.no, indicando en el asunto: ***“Mantenimiento de Hardware y Software Tumaco”*** y especificando el **nombre completo del postulante**. Fecha límite de aplicación **viernes, 6 de enero de 2017, hasta las 5:00 p.m.**

Nota Importante: Sólo serán analizadas las propuestas que cumplan con todos los requisitos solicitados y que sean enviadas en la fecha indicada.
