

TÉRMINOS DE REFERENCIA

COMPRA DE LICENCIAS MICROSOFT OFFICE LTSC 2024 – MODALIDAD PERPETUO

2025

CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es confidencial y propiedad de la Empresa YPFB TRANSPORTE S.A. Queda prohibida su copia y/o distribución parcial o total sin el expreso consentimiento del propietario.

Contenido

[1. ANTECEDENTE y OBJETO DEL REQUERIMIENTO 3](#_Toc196526918)

[1.1. ANTECEDENTES 3](#_Toc196526919)

[1.2. OBJETIVO 3](#_Toc196526920)

[2. ALCANCE 3](#_Toc196526921)

[2.1. ADQUISICIÓN DE LICENCIAS 3](#_Toc196526922)

[2.2. HORAS DE SOPORTE 4](#_Toc196526923)

[2.3. MÉTODO DE TRABAJO 4](#_Toc196526924)

[2.3.1. TIPOS DE SOPORTE 4](#_Toc196526925)

[2.3.2. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) 5](#_Toc196526926)

[2.3.3. REQUISITOS MÍNIMOS 6](#_Toc196526927)

[2.3.4. CERTIFICACIONES 7](#_Toc196526928)

[3. PLAZOS DE ENTREGA 9](#_Toc196526929)

[4. PAGOS 9](#_Toc196526930)

# ANTECEDENTE y OBJETO DEL REQUERIMIENTO

## **ANTECEDENTES**

YPFB Transporte S.A. y Gas Transboliviano S.A. (GTB) utilizan como plataforma de software base productos de la marca Microsoft. YPFB Transporte S.A. brinda a su subsidiaria GTB el servicio de administración y mantenimiento de licencias Microsoft, razón por la cual en el presente proceso se incluyen las cantidades de licencias utilizadas por GTB.

La empresa YPFB TRANSPORTE S.A. requiere adquirir 580 Licencias Microsoft Office LTSC Standard 2024 en Modalidad Perpetuo, estas licencias serán instaladas en los equipos de usuario final.

YPFB TRANSPORTE S.A. en su necesidad de estar actualizada con las aplicaciones de Office 2024 en su infraestructura tecnológica decide avanzar con esta adquisición.

## **OBJETIVO**

El objetivo de este proceso es adquirir 580 Licencias Microsoft Office LTSC Standard 2024 – Modalidad Perpetuo para YPFB TRANSPORTE S.A., con la finalidad de actualizar parcialmente el parque de equipos de usuario final que se administran en la empresa.

# ALCANCE

## **ADQUISICIÓN DE LICENCIAS**

El alcance del proceso incluye la adquisición de 580 Licencias Microsoft Office LTSC Standard 2024 Modalidad Perpetuo.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ITEM** | **Descripción** | **Cantidad** |
| DG7GMGF0PN5D | Office LTSC Standard 2024 Commercial Perpetual | 580 |

**Gerenciamiento y contacto:** Se debe tener asignado un contacto que sea responsable de generar y entregar reportes mensuales sobre el comportamiento del soporte generado durante el periodo establecido de garantía para esta adquicisión (12 Meses), deber ser responsable de emitir reportes del soporte a los **incidentes** **y problemas** presentados, y reportes que impliquen el seguimiento a actividades debidamente planificadas, igualmente debe coordinar con el equipo necesario provisto por YPFB TRANSPORTE S.A. para gestionar tickets directamente al fabricante Microsoft sobre la infraestructura con la que cuenta actualmente la empresa, misma que se detalla en ***Anexo 1 Licencias Microsoft****.* (documento anexado en el proceso).

## **HORAS DE SOPORTE**

La adquisición de estas licencias, debe incluir una cantidad total de 200 horas de soporte por el periodo 12 meses, a contabilizar desde la entrega de las licencias a YPFB TRANSPORTE S.A.

El alcance específico de estas horas debe ser dirigido, además Microsoft Office LTSC Standard 2024, también a la infraestructura Microsoft con la que cuenta actualmente YPFB TRANSPORTE S.A., la cuál se detalla en ***Anexo 1 Licencias Microsoft****.* (documento anexado en el proceso). Es decir, el proponente deberá contar con personal debidamente capacitado y certificado, para brindar el soporte necesario en la infraestructura Microsoft que deriva este anexo, y su interrelacionamiento.

## **MÉTODO DE TRABAJO**

## **TIPOS DE SOPORTE**

El Soporte técnico puede adoptar diferentes enfoques para garantizar la continuidad operativa y la resolución eficiente de problemas. Dentro de los componentes de soporte se identifican:

* Servicios Reactivos
* Servicios Proactivos

**Componente reactivo:** Corresponde al número de horas definidas que podrán ser consumidas para la atención de problemas o incidentes en las plataformas tecnológicas definidas, en modalidad 24x7x365 de forma remota exclusivamente, se debe tener el acceso al centro de atención de servicios a través de los canales de atención de incidentes de manera remota. En base a las tablas de equivalencia del servicio. El componente reactivo cubrirá los siguientes tipos de atención:

* Incidentes
* Problemas

**Componente proactivo:** Corresponde al número de horas definidas que podrán ser usadas en actividades programadas (requerimientos de modificación o mantenimiento de la plataforma), podrán ser usadas en revisión de estados de salud de las plataformas soportadas, en la realización de consultas técnicas sobre las tecnologías definidas, o requerimientos puntuales en cambios a la plataforma, en este componente YPFB TRANSPORTE S.A. determinará si deberán ser usadas de manera presencial o remota. El componente proactivo cubrirá los siguientes tipos de atención:

* Consultas
* Acompañamientos
* Horas de ingeniería
* Aplicación de mejores prácticas
* Proyectos menores a 40 horas

Las horas de soporte deberán consumirse como un solo ítem sin diferenciar entre horas de soporte reactivo o proactivo donde cada fracción de hora de soporte ya sea Reactivo o Proactivo se debe considera como 1 hora.

Cada hora de soporte reactivo deber ser equivalente a una hora de soporte proactivo y deben ser intercambiables a lo largo del periodo activo (12 meses)

## **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)**

El Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) es un componente esencial en la gestión de soporte. Define los estándares de calidad y tiempos de respuesta que el proponente se compromete a cumplir, asegurando así la satisfacción de YPFB TRANSPORTE S.A. y la eficiencia operativa en la resolución de cada situación.

Las horas de soporte deben cumplir los siguientes requisitos indispensables para cumplimiento del SLA que YPFB TRANSPORTE S.A. requiere:

***Disponibilidad:*** El proponente deberá garantizar la disponibilidad del soporte **24 horas al día, los 7 días de la semana (24x7)** para los servicios identificados en la ***Tabla Nro. 1 Niveles de Estado de Solicitud***, a través de una línea telefónica celular de contacto.

***Cobertura en Días No Laborables*.** El soporte técnico deberá incluir atención durante sábados, domingos y feriados nacionales y/o feriados internacionales, sin restricción de horario.

***Tiempos de Respuesta y Asignación***. El proponente deberá cumplir con un tiempo de respuesta máximo de una (1) hora a partir de la notificación de la incidencia, y un tiempo máximo de dos horas (2) o cuatro (4) horas para la atención al incidente según la solicitud identificada en la ***Tabla Nro. 1 Niveles de Estado de Solicitud***, el analista o especialista deberá comunicarse directamente con el equipo de Tecnologías de la Información de YPFB TRANSPORTE S.A.

En el caso de identificarse como una Solicitud del tipo consulta o que requiera realizar una actualización, el tiempo **máximo** de respuesta y asignación a un analista/especialista debe ser de cuatro (4) horas a partir de la notificación de la solicitud, y un tiempo que podría ser planificado según el horario disponible o con la posibilidad de atención del siguiente día hábil para la asignación de un especialista técnico, quien deberá comunicarse directamente con el equipo de Tecnologías de la Información de YPFB TRANSPORTE S.A.

***Nivel de Servicio (SLA).*** El proponente deberá garantizar niveles de servicio claramente definidos (SLA) específicos para tiempos de respuesta, tiempos de resolución, disponibilidad del servicio y calidad técnica, no solo para incidentes si no para proyectos de actualización o mejoras propuestas coordinadas.

**Tabla No. 1 Niveles de Estado de Solicitud**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de estado solicitud** | **Horario** | **Tiempo máximo de Respuesta y asignación a un analista** | **Tiempo máximo de Respuesta en Sitio y/o atención al incidente** | **Contacto** |
| Alto - Crítico (Servicio Caido) | 24x7 incluidos fines de semana y feriados nacionales e internaionales | 1 hora | 2 horas | Celular de contacto disponible 24x7 |
| Medio (Reporta errores, servicio en producción) | 24x7 incluidos fines de semana y feriados nacionales e internaionales | 1 hora | 4 horas | Celular de contacto disponible 24x7 |
| Bajo (Consulta o actualización) | 24x7 incluidos fines de semana y feriados nacionales e internaionales | 4 horas | Planificado si se requiere.  Factible de atención el siguiente día Hábil | ´- Celular de contacto disponible 24x7 - Correo electrónico |

## **REQUISITOS MÍNIMOS**

Para garantizar un servicio de soporte de calidad, es fundamental que la empresa proponente cumpla con ciertos requisitos mínimos. Estos requisitos abarcan conocimientos técnicos, habilidades de resolución de problemas, y capacidades de comunicación, entre otros.

A continuación, se describe un listado de requisitos mínimos que el proponente debe considerar y dar cumplimiento en la atención a los requerimientos de YPFB TRANSPORTE S.A.

Para el personal designado a los trabajos requeridos de soporte por YPFB TRANSPORTE S.A., y requieran conocimiento del idioma inglés técnico hablado y escrito, el proponente deberá garantizar y asegurar su atención.

**Gestión de Incidentes Críticos.** En casos de emergencia o interrupciones críticas del servicio, la atención deberá brindarse sin requerir previamente la apertura de tickets en plataformas de gestión de soporte. La regularización administrativa del incidente podrá efectuarse posteriormente, sin que esto afecte la atención inmediata del evento reportado.

**Prácticas de Soporte Técnico.** El personal técnico asignado deberá actuar conforme a las mejores prácticas oficiales del fabricante (Microsoft) para la identificación, análisis y resolución de incidentes. Queda expresamente prohibido el uso de herramientas, aplicaciones o software de terceros que no estén debidamente homologados o certificados por Microsoft.

**Escalamiento con el Fabricante.** El proponente deberá contar con la capacidad de escalar casos directamente a Microsoft, en caso de que el incidente exceda su capacidad de resolución, asegurando una gestión coordinada hasta su resolución definitiva. Esto dependerá del nivel de soporte que tengamos de Microsoft. YPFB TRANSPORTE S.A. proveerá el mecanismo para atención de este escalamiento.

**Informes de Incidentes Para cada incidente atendido.** El proponente deberá entregar un informe técnico detallado que incluya: descripción del problema, análisis de causa raíz, acciones correctivas aplicadas y recomendaciones preventivas. Sin que estas se computen en la bolsa de horas.

**Reuniones de Seguimiento.** Se deberán realizar reuniones de seguimiento operativo acorde a solicitud del equipo de TI de YPFB TRANSPORTE S.A., para la revisión de incidentes, tiempos de atención, calidad del servicio y oportunidades de mejora. Sin que estas se computen en la bolsa de horas, el tiempo para reuniones de seguimiento se prevee de manera semanal 30 minutos como máximo.

**Confidencialidad y Seguridad de la Información.** El proponente deberá cumplir estrictamente con los lineamientos y políticas de seguridad de la información de YPFB TRANSPORTE S.A., firmando acuerdos de confidencialidad y comprometiéndose a no divulgar ni utilizar la información tratada durante la prestación del servicio para fines no autorizados.

**Plan de Continuidad del Servicio.** El proponente deberá contar con un plan de continuidad operativa que asegure la prestación ininterrumpida del soporte técnico en caso de contingencias internas, desastres naturales, u otros eventos imprevistos.

**Transferencia de Conocimiento.** El proponente deberá contemplar dentro de la atención de incidentes o proyectos en alcance del servicio la ejecución de transferencia de conocimiento hacia el personal de YPFB TRANSPORTE S.A., deberán enfocarse en la administración, buenas prácticas, novedades tecnológicas y solución de problemas en entornos Microsoft corporativos.

## **CERTIFICACIONES**

Las certificaciones son una prueba de la competencia y profesionalismo del personal y de la empresa proponente en el soporte técnico requerido. Estas certificaciones aseguran que los estándares de calidad y seguridad sean mantenidos, proporcionando confianza y garantía a YPFB TRANSPORTE S.A., las certificaciones mínimas que se solicitan se describen a continuación.

***Certificaciones relevantes y requeridas para el personal especializado a cargo del proponente para atender la necesidad de YPFB TRANSPORTE S.A. respecto a la infraestructura tecnológica MICROSOFT con la que se cuenta.***

|  |  |
| --- | --- |
| - Servidores on-prem o en nube - Azure Administration - Entra ID - Servicios asociados a servidores como AD, DHCP, DNS, Emisor de Certificados. - SharePoint - Exchange Servers tanto on-premise como en nube - Administración de M365 para optimización de Teams, SharePoint Online, y manejo de políticas tanto nube u on-prem - System Center Server - Bases de Datos y SQL Server - Visual Studio - Windows Server | ***El proponente debe enviar documentación que certifique y avale contar con las siguientes Certificaciones Microsoft de especialistas en su equipo de trabajo:*** |
| Certificado: Azure Administrator Associate |
| Certificado: Security, Compliance, and Identity Fundamentals |
| Certificado: Microsoft Certified Security Operations Analyst Associate |
| Certificado: Azure Solutions Architect Expert |
| Certificado: Microsoft 365 Enterprise Administrator Expert |
| Certificado: Windows Server Hybrid Administrator |
| Certificado: Azure Database Administrator |
| Certificado: Visual Studio Professional |
| Certificado: Azure Data Engineer |
| Certificado: SharePoint Developer |
| Certificado: Teams Administrator |
| Certificado: Messaging Administrator |
| Certificado: Identity and Access Administrator |
| Certificado: Azure Developer |
| Certificado: DevOps Engineer Expert |

De manera excepcional donde el proponente no llegue a cumplir con alguna certificación, este podrá recomendar a YPFB TRANSPORTE S.A. otra con la que pueda suplir, en este escenario YPFB TRANSPORTE S.A., a través de su equipo técnico, podrá evaluar la pertinencia de la recomendación, aceptarla o negarla.

**Nota**. La ponderación para realizar el cálculo de la evaluación por Calidad, Propuesta Técnica y Costo para cada empresa se realizará de la siguiente forma:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Calidad** | **30%** |  | **30%** |
|  |  |  |  |
| *Conocimientos Usuario Final* | ***3*** |
| *Conocimientos Infraestructura* | ***3*** |
| *Conocimientos Redes* | ***3*** |
| *Conocimientos Seguridad* | ***3*** |
| **Total** | **12** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | ***Propuesta Económica:*** | ***Monto*** |
| **Costo** | **70%** | **Porcentaje:** | **%** |

El Ponderado para la calificación final será:

|  |  |
| --- | --- |
| ***Ponderado*** |  |
|  |  |
| Calidad | 30% |
| Costo | 70% |
| **Total** | **100%** |

# PLAZOS DE ENTREGA

El plazo de entrega de los productos es de máximo 20 días calendario luego de recibida la Orden de Compra.

# PAGOS

En contraprestación a la adquisición, YPFB TRANSPORTE S.A. desembolsará el pago durante los 20 días calendario una vez recibida la factura de la compra.