



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

# SOLUCIÓN DE GESTIÓN UNIFICADA DE SERVIDORES

Gestión 2026

### 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.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 ANTECEDENTES DEL PROYECTO .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE DEL SERVICIO.....</b>	<b>4</b>
<b>3. PROVISIÓN E IMPLEMENTACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. IMPLEMENTACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>3.2. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>3.3. EQUIPO DE TRABAJO Y REQUISITOS DEL PERSONAL .....</b>	<b>5</b>
<b>3.4. PROVISIÓN DE LICENCIAS Y COMPONENTES .....</b>	<b>5</b>
<b>4. GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO .....</b>	<b>5</b>
<b>5. PRUEBAS DE ACEPTACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>6. DOCUMENTACIÓN DEL PROYECTO .....</b>	<b>6</b>
<b>6.1. DOCUMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA .....</b>	<b>6</b>
<b>6.2. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA FINAL DEL PROYECTO .....</b>	<b>6</b>
<b>6.3. ACCESO A MEJORES PRÁCTICAS .....</b>	<b>7</b>
<b>7. LUGAR DE ENTREGA .....</b>	<b>7</b>
<b>8. PLAZOS DE ENTREGA .....</b>	<b>7</b>
<b>9. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS.....</b>	<b>7</b>
<b>10. PAGOS.....</b>	<b>7</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 ANTECEDENTES DEL PROYECTO

YPFB TRANSPORTE S.A. (en adelante YPFBTR), en el marco de su estrategia de fortalecimiento continuo de la gestión, seguridad y gobernanza de su infraestructura tecnológica, cuenta actualmente con una solución de Gestión Unificada de Endpoints, implementada y operativa, que permite la administración centralizada de los equipos de cómputo de usuario final bajo un enfoque estandarizado y alineado a las mejores prácticas de gestión de Tecnologías de la Información.

Como resultado de la operación de dicha plataforma y de la evolución de los requerimientos de seguridad, cumplimiento normativo y control sobre la infraestructura tecnológica crítica, se ha identificado la necesidad de ampliar y especializar las capacidades de gestión orientadas específicamente a servidores, incorporando funcionalidades avanzadas de seguridad, control de configuraciones, hardening y gestión proactiva de riesgos.

En este contexto, YPFBTR ha definido la implementación de la solución ManageEngine Endpoint Central Security, destinada exclusivamente a la gestión de servidores, como un reforzamiento y evolución natural de la plataforma tecnológica ya adoptada por la empresa, asegurando continuidad operativa, homogeneidad tecnológica, estandarización de la administración y aprovechamiento del conocimiento técnico previamente adquirido.

### 1.2 OBJETIVO

Implementar la solución ManageEngine Endpoint Central Security para optimizar la gestión de los servidores de YPFBTR. El proyecto busca elevar los estándares de control y cumplimiento técnico, complementando y escalando las herramientas de administración de sistemas ya existentes en la organización.

La implementación deberá incluir la instalación, configuración, habilitación de alta disponibilidad, enrolamiento de servidores, soporte post venta y capacitación técnica al personal designado por YPFBTR, garantizando una transición ordenada, segura y alineada a las prácticas de gestión de TI de la empresa.

## 2. ALCANCE DEL SERVICIO

La propuesta deberá contemplar, como mínimo, los siguientes ítems:

Descripción	Cantidad
ManageEngine Endpoint Central Security Edition - Subscription Model – 3 years Subscription fee for 300 Servers and Single Technician License	1
ManageEngine Endpoint Central Security Edition - Subscription Model – 3 years Subscription fee for Additional 5 Technician	1
ManageEngine Endpoint Central Security Edition - Subscription Model – 3 years Subscription fee for Failover Service for computers less than 1000	1

Asimismo, la propuesta deberá contemplar una bolsa mínima de 40 horas de soporte técnico y/o consultoría, a ser consumidas durante los 3 años de licenciamiento.

La propuesta de la provisión de licencias, deberá ser presentada bajo la modalidad de servicio “llave en mano”, contemplando en forma detallada y por ítems los costos unitarios de todo lo requerido en cuanto a licencias, implementación, soporte, mantenimiento y servicios asociados necesarios para la correcta operación de la solución.

Cualquier costo asociado a la provisión de las horas de soporte y/o consultoría deberá estar incluido dentro de los costos unitarios de las licencias, formando parte integrante de la propuesta económica.

El proveedor deberá asumir todos los costos relacionados al personal que brinde este servicio a YPFBTR, incluyendo alimentación, traslados, seguros y cualquier otro gasto asociado, sin costo adicional para la empresa.

Todos los elementos de software, licencias y servicios que no hayan sido contemplados por el proveedor luego de la revisión de especificaciones y consultas durante el proceso de contratación, serán enteramente responsabilidad del ofertante, sin costo adicional para YPFBTR.

## 3. PROVISIÓN E IMPLEMENTACIÓN

### 3.1. IMPLEMENTACIÓN

El proveedor deberá proporcionar a YPFBTR todo el apoyo requerido para la instalación, implementación, configuración inicial y transferencia de conocimiento de la solución.

YPFBTR proporcionará el equipamiento y los recursos técnicos necesarios para la implementación de la solución.

### 3.2. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN

El proveedor debe designar a un responsable del proyecto, para la coordinación directa con el encargado de proyecto de YPFBTR. Actuará como el único interlocutor válido para todos los requerimientos técnicos y/o comerciales y deberá contar con una línea telefónica corporativa de contacto permanente. Asimismo, será el encargado de gestionar y resolver cualquier reclamo vinculado a la provisión del servicio hasta la conclusión del proyecto.

Debe ser personal de planta que tenga una antigüedad de por lo menos 6 meses en la empresa.

### 3.3. EQUIPO DE TRABAJO Y REQUISITOS DEL PERSONAL

Por lo menos uno de los integrantes del personal asignado a la ejecución del proyecto deberá contar con certificación oficial vigente emitida por el fabricante que acredite competencia técnica en la implementación, administración y soporte avanzado de la solución. Se deberá presentar copia de los certificados y hojas de vida actualizadas de cada integrante del equipo técnico.

### 3.4. PROVISIÓN DE LICENCIAS Y COMPONENTES

El período de licenciamiento comenzará a computarse a partir de la fecha de emisión del Acta de Aceptación firmada por ambas partes, que certifique la conclusión satisfactoria de la implementación.

Todas las licencias y suscripciones deberán ser registradas y vinculadas a una cuenta de servicio de YPFBTR, asegurando que la empresa mantenga el control directo y exclusivo sobre el software adquirido.

## 4. GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO

El proveedor deberá brindar soporte técnico presencial o remoto para atender cualquier problema, error o consulta relacionada con la implementación de la solución, durante un período mínimo de tres (3) meses posteriores a la puesta en producción.

Este servicio de soporte es independiente de la bolsa de horas mencionada en el alcance del servicio.

## 5. PRUEBAS DE ACEPTACIÓN

El proveedor deberá entregar un listado de las pruebas de aceptación a realizar.

Estas pruebas servirán para garantizar la correcta instalación, configuración y alta disponibilidad de la solución.

La conclusión del proyecto será formalizada mediante un Acta de Aceptación firmada por representantes autorizados del proveedor y de YPFBTR, la cual certificará el cumplimiento del alcance y la ejecución satisfactoria de las pruebas de aceptación.

## 6. DOCUMENTACIÓN DEL PROYECTO

### 6.1. DOCUMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA

**Certificado de Autorización:** Emitido por el fabricante, que acredite la autorización para comercializar las licencias del software ofertado en Bolivia.

**Experiencia del Proveedor:** Documentación (contratos, órdenes de compra, actas de conformidad o referencias) que demuestre la ejecución de por lo menos un (1) proyecto similar al solicitado.

**Cronograma de Trabajo:** Plan detallado que incluya etapas e hitos temporales. Debe contemplar un listado de entregables, donde se incluya obligatoriamente un Informe Final en formato digital, que documente el alcance ejecutado, configuraciones aplicadas, topología, resultados de pruebas de aceptación y estado de cumplimiento.

**Certificaciones Técnicas:** El proveedor deberá adjuntar la documentación que acredite las certificaciones del equipo de trabajo, a fin de que YPFBTR pueda verificar la idoneidad técnica antes de la adjudicación. Se deberán incluir las hojas de vida del personal propuesto, copias de certificaciones vigentes del fabricante, y cualquier otro certificado relevante que respalde la especialización técnica del equipo en la solución requerida.

**Requerimientos Técnicos:** Especificaciones detalladas de la infraestructura base (software y hardware) necesaria para el correcto funcionamiento de la solución.

**Documentación:** Manuales de instalación, configuración, operación y mantenimiento emitidos por el fabricante, incluyendo las URL oficiales de consulta técnica.

### 6.2. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA FINAL DEL PROYECTO

Una vez concluida la implementación, el proveedor deberá entregar un paquete completo de documentación técnica que incluya:

- manuales de instalación y configuración.
- guías de operación, administración y mantenimiento.
- informe final que contenga:
  - topología física y lógica de la solución desplegada.
  - Configuraciones aplicadas.
  - Políticas de seguridad y accesos aplicadas.
  - Rutas de Datos
- Listado de licencias y suscripciones vinculadas a la cuenta de administración de YPFBTR.

La documentación deberá ser entregada en formato digital tanto en PDF como editable.

### 6.3. ACCESO A MEJORES PRÁCTICAS

Durante la implementación, el proveedor deberá aplicar las mejores prácticas recomendadas por el fabricante, asegurando consistencia técnica, escalabilidad y facilidad de soporte a largo plazo.

Como parte de la transferencia de conocimiento, el proveedor deberá compartir con el equipo técnico de YPFBTR los recursos oficiales disponibles para la gestión y soporte de la solución, incluyendo:

- URL del portal de soporte del fabricante
- Acceso a foros técnicos,
- Base de Conocimientos y Comunidad de Usuarios.

En caso de que el acceso a dichos recursos requiera credenciales o registro, el proveedor deberá facilitar los datos de acceso correspondientes.

## 7. LUGAR DE ENTREGA

La entrega de las licencias de la solución deberá realizarse en el Almacén General de las oficinas de YPFB TR regional Santa Cruz.

## 8. PLAZOS DE ENTREGA

Se deberá considerar un plazo máximo de noventa (90) días calendario para la puesta en marcha de la solución, la cual incluye la ejecución del proyecto, habilitación de la plataforma, integración y enrolamiento de los servidores.

## 9. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

La oferta deberá tener una validez mínima de sesenta (60) días calendario a partir de su presentación.

La oferta será evaluada en función del cumplimiento técnico de los requisitos establecidos en el presente documento, la experiencia del proveedor y la oferta económica presentada.

## 10. PAGOS

El pago se realizará al cien por ciento (100%) contra la conclusión satisfactoria de la instalación de la solución, entrega del licenciamiento y la ejecución de las pruebas de aceptación, conforme a lo establecido en el presente documento.