



## **INVITACIÓN**

Servicio de Mantenimiento Local de Control  
de Acceso y Video Vigilancia y Soporte de  
Fábrica Genetec

## **Términos de Referencia**

### 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.

## INDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. ALCANCE DEL SERVICIO.....	3
2.1 SOPORTE DE FÁBRICA GENETEC Y SOLUCION .....	3
2.1.1 ALCANCE .....	3
2.2 ACCESORIOS PARA CONTROL DE ACCESO .....	4
2.3 SERVICIO DE MANTENIMIENTO LOCAL DE CONTROL DE ACCESO Y VIDEO VIGILANCIA..	5
3. DURACIÓN DEL SERVICIO/CONTRATO .....	7
4. PROVISION .....	8
4.1. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN/ATENCIÓN.....	8
4.2. GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO .....	8
5. INSPECCIÓN VISITA EN OBRA .....	8
6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR .....	9
ANEXOS.....	9
FORMAS DE PAGO .....	10
TIEMPO DE ENTREGA.....	11

## 1. INTRODUCCIÓN

YPFB TRANSPORTE S.A. en cumplimiento a su plan de mantenimiento anual de equipos de Control de Acceso y Video Vigilancia y su plan de renovación de Soporte de Fábrica invita a las empresas legalmente establecidas en Bolivia a presentar su propuesta para la provisión del Servicio de Mantenimiento Local de Control de Acceso y Video Vigilancia y Soporte de Fábrica Genetec pertenecientes a YPFB TRANSPORTE S.A. para sus oficinas en las ciudades de La Paz, Sucre, Cochabamba y Santa Cruz.

## 2. ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance del servicio se describe en los siguientes puntos:

### 2.1 SOPORTE DE FÁBRICA GENETEC

A continuación, se listan las licencias y aplicaciones que deberán ampliarse o renovarse para seguir contando con el soporte de fábrica:

ÍTEM	MARCA	NRO DE PARTE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
<b>ADVANTAGE SANTA CRUZ</b>				
1	Genetec	ADV-CAM-E-1Y	Genetec™ Advantage Renewal for 1 Omnicast™ Enterprise Camera – <b>1 year</b>	177
2	Genetec	ADV-RDR-E-1Y	Genetec™ Advantage Renewal for 1 Synergis™ Enterprise Reader – <b>1 year</b>	154
3	Genetec	ADV-LPR-F-1Y	Genetec™ Advantage Renewal for 1 Synergis™ Enterprise Reader – <b>1 year</b>	5
<b>ADVANTAGE SUCRE</b>				
4	Genetec	ADV-CAM-E-1Y	Genetec™ Advantage Renewal for 1 Omnicast™ Enterprise Camera – <b>1 year</b>	5
5	Genetec	ADV-RDR-E-1Y	Genetec™ Advantage Renewal for 1 Synergis™ Enterprise Reader – <b>1 year</b>	5
<b>ADVANTAGE COCHABAMBA</b>				
6	Genetec	ADV-CAM-E-1Y	Genetec™ Advantage Renewal for 1 Omnicast™ Enterprise Camera – <b>1 year</b>	4
7	Genetec	ADV-RDR-E-1Y	Genetec™ Advantage Renewal for 1 Synergis™ Enterprise Reader – <b>1 year</b>	6
<b>ADVANTAGE LA PAZ</b>				
8	Genetec	ADV-CAM-E-1Y	Genetec™ Advantage Renewal for 1 Omnicast™ Enterprise Camera – <b>1 year</b>	4
9	Genetec	ADV-RDR-E-1Y	Genetec™ Advantage Renewal for 1 Synergis™ Enterprise Reader – <b>1 year</b>	4

#### 2.1.1 ALCANCE

El soporte directo del fabricante deberá incluir mínimamente lo siguiente:

- Ampliación del soporte de fábrica mínimamente de 1 año.
- Acceso a las últimas actualizaciones de versiones del sistema durante la vigencia del contrato.
- Acceso al soporte por parte del fabricante con modalidad 5x8 (5 días de la semana, 8 horas en horarios de oficina: 08:00 –17:00).

La empresa ofertante deberá incluir el servicio de apertura de casos en coordinación directa con el fabricante. Así mismo, deberá enviar al fiscal del contrato junto al informe mensual un listado con el detalle de los casos cerrados y abiertos o pendientes con el respectivo seguimiento.

La empresa ofertante deberá incluir capacitación directa de GENETEC para dos (2) personas de YPFB TRANSPORTE S.A. para la gestión del sistema Security Center. Enviar al fiscal del contrato el respaldo que avale la asistencia de la capacitación como ser certificado o carta emitida por GENETEC.

La empresa ofertante deberá brindar soporte directo con el fabricante con modalidad 8x5 (8 horas, 5 días a la semana) de lunes a viernes en el horario de 8:00 a 17:00 para cualquier solicitud de YPFB TRANSPORTE S.A.

La empresa ofertante deberá contar con una oficina estable en la ciudad de Santa Cruz y proporcionar un número telefónico de soporte técnico para atender llamadas 24x7.

La empresa ofertante deberá brindar soporte técnico y a problemas de programación del siguiente software existente y en actual funcionamiento en Santa Cruz - YPFB TRANSPORTE S.A.:

- SOLUCION MOBILE (Sistema de Marcación con Tablet sincronizado con Security Center).
- MUSTERING (Sistema de evacuación de oficinas sincronizado con Security Center)
- EASY ACCESS (Sistema de pre-registro de visitas)

## 2.2 ACCESORIOS PARA CONTROL DE ACCESO

A continuación, se listan los accesorios que se deberán ofertar:

ítem	Descripción	Cantidad
1	Sensor Universal de apertura de puertas	4
2	Botón de accionamiento sin toque (detección difusa) - Conexión: NO/NC/COM - Relevador de salida - Dimensiones: 115 x 70 (mm)	4
3	Cerradura p/puertas - Madera/blindex/aluminio/metal - Chapa:170x35x21mm - Contrachapa:130x32x11mm - Soporta 280 Kg	4
4	Provisión de cable de red destinado (Categoría 6) destinado al reemplazo inmediato por falla o habilitación de nuevos puntos para periféricos (lectoras, botones, chapas o cámaras de videovigilancia; incluyendo los siguientes accesorios de canalización: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tubo Conduit ¾ mínimamente (17 mts),</li> <li>• Cajas metálicas de paso 15x15 (8 unidades)</li> <li>• Elementos de fijación necesarios para cubrir 17 mts.</li> </ul>	Según Descripción
5	Fuente de poder 12 VDC y 3 A	2
6	Accesorios de Redes (Media Converter para FO 100/1000 Base a utp 1000 Base	2

### 2.3 SERVICIO DE MANTENIMIENTO LOCAL DE CONTROL DE ACCESO Y VIDEO VIGILANCIA

A continuación, se listan los equipos, sistemas y aplicaciones que deberán contar con soporte dentro del servicio:

ítem	Marca	Parte	Cantidad
1	Genetec	Plataforma Security Center Enterprise (Santa Cruz)	2
2	Genetec	Plataforma de Hardware Streamvault	6
3	Genetec	Plataforma Security Center Enterprise (La Paz/ Cbba/Sucre)	6
4	Genetec	Camaras Sistema Autovu	5
5	Solución Mobile	Tablets para: <ul style="list-style-type: none"><li>• Lector Móvil</li><li>• Mustering</li><li>• Pre – Registro de Visitas.</li></ul>	6
6	Altronix	Paneles de control y Sistema de Energía	19
7	HID	Controladoras	17
8	CloudLink	Controladoras	2
9	Mercury	Controladoras	2
10	Axis	Controladoras	1
11	HID	Lectoras	101
12	Suprema	Biometricos	16
13	Autovu	Sistemas de cámaras instaladas en la solución de Video Vigilancia	3
14	Bosch	Sistemas de cámaras instaladas en la solución de Video Vigilancia	44
15	i-Pro	Sistemas de cámaras instaladas en la solución de Video Vigilancia	130

El servicio de soporte técnico en hardware y software que implique gestión del fabricante será realizado dentro del periodo de garantía y no tendrá costo adicional para YPFB Transporte S.A.

La empresa ofertante deberá realizar el soporte a requerimiento en las oficinas de Santa Cruz y de forma remota para las ciudades de Sucre, Cochabamba y La Paz.

La empresa ofertante deberá proporcionar a YPFB Transporte S.A., un procedimiento para el resguardo y recuperación de todo el sistema en caso de falla.

La empresa ofertante deberá incluir el soporte de un técnico a requerimiento en oficinas de YPFB Transporte S.A. Santa Cruz para tareas que se describen a continuación:

- El servicio deberá incluir mínimamente el mantenimiento preventivo, correctivo y soporte en el cambio de configuraciones básicas y avanzadas.
- Mantenimiento preventivo y correctivo todos los días del contrato.
- Soporte Nivel 1 de la Infraestructura de control de acceso/video vigilancia, Sistemas de Security Center.
- Soporte en configuraciones en la plataforma Security Center.
- Gestión de incidencias escaladas a nivel 2 y 3 de proveedores externos y fabricantes.

- Integración y configuración a nuevos sistemas de Control de Acceso y Video vigilancia y correcta funcionalidad en las marcas involucradas (Genetec, HID, Altronix, Axis, Mercury i Pro, Bosch, Bolide).
- Integración a proyectos de control de acceso y Video Vigilancia y asesoría tecnológica en referencia a seguridad patrimonial.
- La empresa ofertante deberá incluir un mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos y sistemas de control de acceso y video vigilancia, para tareas que se describen a continuación:
  - Inspección de cada uno de los elementos: lectoras, biométricos, controladoras y cámaras.
  - Comprobación del funcionamiento integral de las instalaciones.
  - Comprobación de alimentaciones y tensiones de las lectoras, biométricas y controladoras.
  - Limpieza exterior e interior, si se requiere, de los equipos (lectoras, biométricos, controladoras y cámaras).
  - Verificación del correcto envío de datos de las lectoras y biométricos.
  - Verificación del correcto estado de grabación de las cámaras de video vigilancia.
  - Verificar que las lectoras, biométricos, controladoras y cámaras se encuentren en correcto funcionamiento.
  - Verificar que los soportes y/o bases se encuentren en buen estado. Corregir en caso de encontrar observaciones.

La empresa ofertante deberá incluir en el servicio el mantenimiento al Software de Gestión del sistema de control de acceso y video vigilancia para tareas que se describen a continuación:

- Actualización de versiones e instalación de parches actualizados durante la vigencia del servicio.
- Soporte en el cambio de configuraciones necesarias en el software.
- Mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de Control de Acceso y Video Vigilancia.
- Servicio de soporte técnico al software durante el periodo contratado.
- La empresa ofertante deberá entregar un reporte mensual de incidentes y registros generados por los equipos desde el sistema de Security Center.
- La empresa ofertante deberá entregar un reporte quincenal sobre la disponibilidad de grabación de los equipos de Video Vigilancia.
- La empresa ofertante deberá entregar un reporte quincenal sobre la disponibilidad de los equipos de Video Vigilancia y Controladoras.
- La empresa ofertante deberá realizar la revisión de Logs de la plataforma a fin de detectar posibles problemas de manera semanal.
- La empresa ofertante deberá realizar un informe mensual de las actividades realizadas durante el mes.

La empresa ofertante deberá incluir en su propuesta el brindar soporte técnico a problemas de programación y/o funcionamiento (cuando corresponda) del siguiente software existente en actual funcionamiento en Santa Cruz - YPFB TRANSPORTE S.A. (durante la vigencia del contrato):

- SOLUCION MOBILE.
- MUSTERING.
- EASY ACCESS.

La Empresa ofertante deberá realizar semestralmente propuestas de mejoras para el sistema de Controles de Acceso y Video Vigilancia.

La empresa ofertante deberá brindar soporte preventivo, correctivo y de cambio de configuraciones a los equipos de Control de Acceso y Video Vigilancia, y al sistema de integración que adquiera YPFB TRANSPORTE S.A. durante el periodo de contrato.

La empresa ofertante deberá incluir la mano de obra en el reemplazo de partes y equipos para aquellos componentes que tengan RMA o un contrato de reemplazo por garantía en coordinación directa con el fabricante.

La empresa ofertante deberá brindar un soporte preventivo en modalidad 8x5 (8 horas, 5 días a la semana) de lunes a viernes en el horario de 8:00 a 17:00 para cualquier solicitud de YPFB TRANSPORTE S.A., para el caso del soporte correctivo de urgencia el soporte deberá ser en modalidad 24x7 (24 horas, 7 días a la semana)

- Soporte correctivo de Casos de Urgencia:
  - Caída de Controladoras principales que ejecutan la sincronización del servicio de Control de Asistencia.
  - Caída de Servidores:
    - Servidor de Gestión Principal.
    - Servidor de Gestión FailOver.
    - Servidor de Almacenamiento Principal.
    - Servidor de Almacenamiento FailOver.
    - Servidor de Analíticas Principal.
    - Servidor de Analíticas Secundario.
  - Caída de los servicios de Genetec/Siasa Suprema/Solución Mobile.
  - Caídas de algún Rol asociado a Security Center.
  - Caídas en la conexión con Base de Datos.
  - Sincronización Fallida con Base de Datos.

La empresa ofertante deberá presentar al Fiscal del Contrato, en archivo digital o físico, el procedimiento para realizar Backup de seguridad de la información de los servidores y tareas para resguardar la información proporcionada por Security Center.

La empresa ofertante deberá contar con una oficina estable en la ciudad de Santa Cruz y proporcionar un número telefónico de soporte técnico para atender llamadas 24x7.

### 3. DURACIÓN DEL SERVICIO/CONTRATO

- 12 meses, a partir de la orden de proceder.

## 4. PROVISION

A continuación, se especifican las condiciones requeridas:

### 4.1. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN/ATENCIÓN

La empresa ofertante deberá designar un encargado de proyecto, trabajará bajo la supervisión del fiscal de servicio en el marco del desarrollo de este servicio.

En los casos de soporte preventivo, correctivo o emergencia durante el horario de 08:00 a 17:00 de lunes a viernes, cuando se requiera la presencia física de los técnicos en nuestras instalaciones, la llegada del mismo a la empresa debe ser como máximo 2 horas después de la solicitud. En casos de urgencia fuera de estos horarios, la presencia del técnico debe ser antes de 4 horas.

Nombre, correo electrónico y teléfono de contacto de la persona a cargo del proyecto como interlocutor válido para YPFB TRANSPORTE S.A. para todos los requerimientos comerciales y técnicos, esta persona deberá tener un celular con disponibilidad 24x7 (hrs x días a la semana). Esta persona será también el encargado de atender cualquier reclamo asociado a la provisión de equipos y/o los servicios asociados.

- La solicitud generada por YPFB Transporte S.A. será a través de correo corporativo dentro de los horarios de 08:00 a 17:00 de lunes a viernes. Fuera de ese horario la empresa ofertante deberá contar con un numero de celular disponible para atención en casos de urgencia.

### 4.2. GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO

La empresa ofertante deberá ser el intermediario para apertura de casos en coordinación directa con el fabricante por un periodo de 1 año, hasta el cierre o solución del caso.

El servicio de soporte técnico local en hardware y software durante el periodo de garantía deberá ser sin costo adicional para YPFB Transporte S.A

El servicio de apertura de casos con el fabricante por parte de la empresa ofertante durante el periodo vigente del contrato deberá ser sin costo adicional para YPFB Transporte S.A.

## 5. INSPECCIÓN VISITA EN OBRA

Para este proceso está programada la realización de una inspección en el lugar del servicio, que será realizada en la siguiente fecha, hora y lugar.

- LUGAR, FECHA Y HORA: La inspección se la realizará en la fecha acordada de acuerdo al avance del proceso de licitación. El punto de encuentro será en las oficinas de YPFB Transporte S.A., Km 7,5 Doble vía la Guardia. Persona de contacto Sr. Ikaro Simoes o Jose Alberto Gutierrez.
- Se deja debidamente establecido que la asistencia a esta visita es obligatoria y se constituye en un requisito habilitante para que cualquier potencial proponente pueda proseguir con su participación en el presente proceso.



## 6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

Es un requisito indispensable para los proveedores que participen de esta licitación que presenten un documento emitido por el fabricante Genetec del Sistema de Gestión y Almacenamiento, donde se certifique que son canales autorizados para distribuir y dar soporte a los equipos y componentes ofertados en Bolivia.

### 6.1 ANEXOS

A continuación, se detalla la información a ser entregada con la propuesta técnica. La misma deberá estar correctamente ordenada y enumerada según el siguiente listado:

1. Es un requisito indispensable para los proveedores que participen de esta licitación que todas las cartas y/o certificaciones solicitadas en este pliego sean emitidas y/o firmadas por representantes del fabricante que estén designados para territorio de Bolivia.
2. El Proveedor deberá presentar certificados del fabricante donde demuestre y avale su condición de canal autorizado para el territorio de Bolivia.
3. La empresa ofertante deberá tener una antigüedad en el mercado boliviano de al menos un (1) año como proveedores en soluciones tecnológicas, adjuntar matrícula de comercio y/o información de respaldo.
4. El proveedor deberá contar con al menos un (1) personal con la certificación vigente de SSMS-40 y certificación para trabajos en altura (uso de andamio y/o elevador electromecánico), adjuntar certificación o carta de compromiso del cumplimiento del requisito en un tiempo determinado firmado por el representante legal.
5. El proveedor deberá cumplir con los requisitos de GSSM y RSE para Contratistas anexo a este pliego.
6. Lista detallada del personal que estará asignado al soporte de los equipos. Se requieren que el proponente cuente con al menos dos (2) personas en Bolivia con experiencia en instalación de equipos de control de acceso y video vigilancia. El proveedor deberá presentar:
  - a) Curriculum Vitae
  - b) Cargo dentro del marco de ejecución de la obra
  - c) Experiencia anterior detallada en el mismo cargo
6. Descripción de trabajos similares efectuados anteriormente:
  - a) Al menos una (1) empresa en Bolivia donde se haya realizado la implementación de Sistemas de Control de Acceso y Video Vigilancia (presentar documentación de respaldo).

7. Nombre, correo y teléfono de contacto de la persona a cargo del proyecto como interlocutor válido para YPFB Transporte S.A.

## 6.2 FORMAS DE PAGO

El presente servicio se deberá pagar en 3 partes:

- **Hito 1:** El servicio de SOPORTE DE FÁBRICA GENETEC deberá ser cancelado en un solo pago una vez se tenga configurado y activado en el software GENETEC de YPFB TRANSPORTE S.A. y se tenga los certificados del fabricante de acuerdo al cuadro descrito en el punto 2.1.
- **Hito 2:** La PROVISIÓN DE ACCESORIOS DE CONTROL DE ACCESO deberá ser cancelado en un solo pago una vez se entregue los equipos y cableado detallado en el punto 2.2.
- **EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO LOCAL DE CONTROL DE ACCESO Y VIDEO VIGILANCIA** será cancelado de manera mensual por 12 meses con la presentación de un informe mensual con las constancias del cumplimiento de lo descrito en el punto 2.3. y de acuerdo al siguiente detalle de hitos:
  1. **Hito 3:** Servicio de mantenimiento local de control de acceso y video vigilancia y Solución Mobile – mes 1
  2. **Hito 4:** Servicio de mantenimiento local de control de acceso y video vigilancia y Solución Mobile – mes 2
  3. **Hito 5:** Servicio de mantenimiento local de control de acceso y video vigilancia y Solución Mobile – mes 3
  4. **Hito 6:** Servicio de mantenimiento local de control de acceso y video vigilancia y Solución Mobile – mes 4
  5. **Hito 7:** Servicio de mantenimiento local de control de acceso y video vigilancia y Solución Mobile – mes 5
  6. **Hito 8:** Servicio de mantenimiento local de control de acceso y video vigilancia y Solución Mobile – mes 6
  7. **Hito 9:** Servicio de mantenimiento local de control de acceso y video vigilancia y Solución Mobile – mes 7
  8. **Hito 10:** Servicio de mantenimiento local de control de acceso y video vigilancia y Solución Mobile – mes 8
  9. **Hito 11:** Servicio de mantenimiento local de control de acceso y video vigilancia y Solución Mobile – mes 9
  10. **Hito 12:** Servicio de mantenimiento local de control de acceso y video vigilancia y Solución Mobile – mes 10
  11. **Hito 13:** Servicio de mantenimiento local de control de acceso y video vigilancia y Solución Mobile – mes 11
  12. **Hito 14:** Servicio de mantenimiento local de control de acceso y video vigilancia y Solución Mobile – mes 12

### 6.3 TIEMPO DE ENTREGA

- El tiempo de entrega para el SOPORTE DE FÁBRICA GENETEC será de 20 días hábiles a partir de la orden de proceder.
- El tiempo de entrega de PROVISIÓN DE ACCESORIOS DE CONTROL DE ACCESO será de 45 días hábiles a partir de la orden de proceder.
- El tiempo de entrega del SERVICIO DE MANTENIMIENTO LOCAL DE CONTROL DE ACCESO Y VIDEO VIGILANCIA será mensual durante 12 meses a partir de la orden de proceder.