

Quito, 05 de marzo de 2026

**Asociación Alemana para Educación de Adultos - DVV International
(Deutscher Volkshochschul-Verband e. V.) DVV**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE
TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN IT.**

**DVV International – Oficina Regional Sudamérica
Quito – Ecuador**

1. ANTECEDENTES

DVV International – Oficina Regional Sudamérica, con sede en la ciudad de Quito – Ecuador, requiere contratar un proveedor especializado en servicios de soporte técnico informático y consultoría IT, con el fin de garantizar la correcta operación, mantenimiento y seguridad de su infraestructura tecnológica.

La oficina cuenta con infraestructura compuesta por estaciones de trabajo, cuentas corporativas Microsoft 365 (correo electrónico, OneDrive, SharePoint), hosting institucional, un NAS de respaldo y demás servicios tecnológicos necesarios para su operación.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio anual de Soporte Técnico y Consultoría IT, que incluya administración y gestión de licencias, mantenimiento preventivo y correctivo de software y equipos, gestión de respaldo de datos para la oficina de Quito.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El proveedor seleccionado deberá cumplir con las siguientes actividades:

3.1 Soporte Técnico

El proveedor deberá brindar soporte técnico a la infraestructura tecnológica institucional bajo las siguientes condiciones:

- Proveer mínimo 8 horas mensuales de soporte técnico presencial.
- Realizar mínimo 2 visitas mensuales de 4 horas cada una para revisión de equipos, diagnóstico y ajustes preventivos.
- Atender requerimientos técnicos mediante sistema de tickets o herramienta de gestión de casos.
- Brindar soporte remoto cuando sea posible.

Tiempos de respuesta esperados:

- Soporte remoto: máximo 4 horas laborales desde la recepción del ticket.
- Soporte presencial: máximo el siguiente día laborable.

Las actividades de soporte incluyen, entre otras:

- Diagnóstico y solución de problemas de hardware y software.
- Instalación y configuración de aplicaciones autorizadas.
- Configuración de usuarios y accesos.
- Asistencia a usuarios finales.

3.2 Gestión de Backups y Seguridad de la Información

El proveedor será responsable de supervisar el correcto funcionamiento de los sistemas de respaldo institucionales.

Las actividades incluyen:

- Revisión quincenal de los respaldos de los equipos hacia el NAS y/o SharePoint.
- Verificación de la integridad y consistencia de los respaldos.
- Supervisión de la sincronización automática de los sistemas de backup.
- Monitoreo del espacio de almacenamiento utilizado.
- Identificación de posibles fallos en el sistema de respaldo y corrección de incidencias.
- Presentación de recomendaciones de mejora en seguridad y gestión de respaldos.

El tiempo estimado para esta actividad es de aproximadamente 4 horas mensuales.

3.3 Mantenimiento Preventivo de Equipos

El proveedor deberá realizar mantenimiento preventivo anual, preferentemente en el mes de abril, a los equipos institucionales.

Equipos considerados:

- Aproximadamente 20 equipos de cómputo (portátiles y de escritorio).
- 1 servidor NAS.

El mantenimiento incluirá:

- Revisión de hardware.
- Limpieza física preventiva de equipos.
- Optimización del sistema operativo y software.
- Actualización de sistemas operativos y aplicación de parches de seguridad.
- Revisión del estado de antivirus y seguridad del equipo.

El mantenimiento no incluye:

- Repuestos o componentes de hardware.
- Adquisición de licencias adicionales.
- Compra o instalación de equipos nuevos.

3.4 Administración de Infraestructura IT

El proveedor brindará soporte y administración básica de la infraestructura tecnológica institucional, incluyendo:

- Administración y soporte del servidor NAS institucional.
- Administración del hosting institucional.
- Administración de Microsoft 365, incluyendo:
 - Gestión de cuentas de correo electrónico.
 - Configuración y soporte de OneDrive.
 - Administración básica de SharePoint y herramientas de la suite.

- Configuración de OneDrive en los equipos institucionales para garantizar sincronización y respaldo.
- Control y notificación oportuna del vencimiento de licencias.

3.5 Gestión de Inventario Tecnológico

El proveedor deberá elaborar y mantener actualizado el inventario de equipos y software institucional.

El inventario deberá incluir al menos la siguiente información:

- Marca y modelo del equipo.
- Número de serie.
- Usuario asignado.
- Memoria RAM instalada.
- Capacidad de almacenamiento.
- Sistema operativo.
- Estado de garantía.
- Software instalado.

Asimismo, deberá:

- Elaborar y actualizar una matriz básica de riesgos IT.
- Presentar reportes mensuales de horas trabajadas, actividades realizadas y casos atendidos mediante el sistema de gestión de tickets.

3.6 Monitoreo y Revisión Periódica de Sistemas

El proveedor realizará revisiones periódicas del estado de los sistemas tecnológicos.

Revisión de estaciones de trabajo

Frecuencia: mensual

Actividades:

- Verificar el rendimiento del hardware (CPU, RAM y almacenamiento).
- Comprobar actualizaciones de sistema operativo y software.
- Aplicar parches de seguridad críticos.

Revisión de antivirus

Frecuencia: mensual

Actividades:

- Verificar que el antivirus se encuentre actualizado.
- Realizar escaneos de seguridad.
- Analizar reportes de amenazas y aplicar acciones correctivas.

Monitoreo de almacenamiento

Frecuencia: quincenal

Actividades:

- Supervisar el uso de almacenamiento local y en la nube.
- Identificar archivos obsoletos o duplicados.
- Verificar integridad de respaldos.

3.7 Capacitación a Usuarios

El proveedor deberá brindar capacitaciones periódicas a los usuarios institucionales.

Frecuencia sugerida: trimestral

Temas sugeridos:

- Uso eficiente de herramientas de Microsoft 365 (especialmente SharePoint y OneDrive).
- Buenas prácticas de seguridad digital y ciberseguridad.
- Uso de nuevas herramientas tecnológicas implementadas.
- Resolución de dudas frecuentes sobre sistemas institucionales.

Las capacitaciones podrán realizarse en formato virtual o presencial.

4. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

- Contrato por prestación de servicios profesionales.
- Duración: 12 meses.
- Modalidad mixta: soporte remoto y visitas presenciales programadas.
- No se permitirá subcontratación sin autorización escrita de la institución.

5. PRESUPUESTO REFERENCIAL

Los oferentes deberán presentar:

- Propuesta económica anual (iguales mensuales).
- Valor por hora adicional:
 - Hora adicional remota (con tiempo de respuesta especificado).
 - Hora adicional presencial (con tiempo de respuesta especificado).
- Fracción mínima de facturación.
- Condiciones de facturación (más IVA).

6. PERFIL DEL PROVEEDOR

El proveedor deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Experiencia mínima de 3 años en soporte IT corporativo.
- Experiencia comprobable en administración Microsoft 365.
- Experiencia en gestión de backups y administración NAS.
- RUC activo y cumplimiento tributario en Ecuador.
- Capacidad de emitir facturación electrónica.
- Portafolio de clientes comprobables.

Deseable:

- Experiencia con organizaciones internacionales.
- Certificaciones Microsoft o similares.
- Experiencia en gestión de riesgos IT.

7. PRODUCTOS ESPERADOS

- Informe mensual de soporte técnico.
- Reporte mensual del estado de backups.
- Inventario actualizado semestral.
- Matriz de riesgos IT actualizada.
- Informe anual de mantenimiento preventivo.

8. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El proveedor deberá:

- Garantizar confidencialidad absoluta de la información institucional.
- Cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos.
- No divulgar información técnica o estratégica.
- Entregar y eliminar accesos al finalizar el contrato.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El contrato tendrá una duración de 12 meses contados a partir de la firma, con posibilidad de renovación previa evaluación de desempeño.

10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las propuestas serán evaluadas considerando:

- Experiencia técnica: 30%
- Propuesta técnica y metodología: 30%
- Propuesta económica: 25%
- Referencias y cumplimiento legal: 15%

11. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Las propuestas deberán incluir:

- Carta de presentación.
- Propuesta técnica detallada.
- Propuesta económica.
- RUC y documentos legales.
- Certificaciones y portafolio de clientes.
- CV del equipo técnico asignado.

Asunto: “Propuesta Servicios IT – Quito”

Fecha límite: **20 de marzo de 2026**

Correo-e de envío: Delgado@dvv-international.org.ec ; Ruiz@dvv-international.org.ec