

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO TICs Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

CONTRATACIÓN: SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO TICs Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

Modalidad de contratación:	Contrato
Título de la Contratación:	Servicio de Soporte Técnico TICs y Mantenimiento de Equipos Informáticos.
Fecha:	18 de junio de 2026
Presupuesto:	A.01.01.01.00
Plazo:	12 meses

1. ANTECEDENTES

Fundación Heifer Ecuador es una organización no gubernamental ecuatoriana de desarrollo rural, sin fines de lucro, vinculada a Heifer International. El 8 de julio de 1993, mediante la resolución N.0250, el Ministerio de Agricultura y Ganadería del Ecuador le concede personería jurídica.

Trabaja junto a las familias productoras de alimentos en el país desde hace más de 32 años, y desde hace una década se enfoca en fortalecer cadenas de valor que están en manos campesinas, que generen negocios sostenibles, soberanía alimentaria y permiten a las familias mejorar sustancialmente su economía, nutrición y bienestar general. Heifer Ecuador trabaja con las comunidades para poner fin al hambre y la pobreza y cuidar la tierra. Su misión es un mundo de comunidades que viven juntas en paz y comparten equitativamente los recursos de un planeta saludable y contribuir para asegurar medios de vida sostenibles mediante la mejora de la capacidad de los pequeños productores, en particular las mujeres y acompañados de un fuerte capital social. La Fundación Heifer Ecuador desarrolla sus programas en diversos territorios

Se actúa en terreno a través de programas que combinan el cuidado de ecosistemas importantes para la vida del planeta con el crecimiento económico y social. En ese sentido, se trabaja en el país en ecosistemas de páramo, andino, bosque húmedo tropical, bosque seco, marino costero y Galápagos con experiencias en toda la costa, sierra y las zonas de café y cacao de la Amazonía. Además, Heifer Ecuador mantiene vínculos y reconocimiento por parte de organizaciones de base, provinciales y nacionales.

La Fundación Heifer Ecuador, al contar con equipos informáticos y de telecomunicaciones requiere de mantenimiento preventivos y correctivos que permitan la extensión de la vida útil de estos, adicionalmente cuenta con un esquema de respaldo diario de archivos gestionado en cada uno de los dispositivos de la fundación (oficina nacional y oficinas en terreno donde se ejecutan los proyectos).

Con base en lo anterior expuesto, la Fundación Heifer Ecuador requiere contratar un proveedor de servicios de Soporte Técnico TICs para atender las necesidades de la fundación. El proveedor seleccionado deberá cumplir con un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) establecido, brindar asesoría en la adquisición o desarrollo de software o aplicativos, familiaridad o experiencia previa con la gestión y administración de sistemas empresariales o similares a los que Heifer Ecuador utiliza para gestionar los proyectos de la fundación, garantizar la seguridad de la información así como la disponibilidad y acceso a esta, ofrecer asistencia técnica bajo un servicio de Help Desk sea remoto o in situ de ser necesario y brindar asesoría en la adquisición o renovación del parque tecnológico y equipos informáticos.

2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Brindar servicios de Soporte Técnico TICs para la Fundación Heifer Ecuador, con amplio conocimiento en áreas informáticas, mantenimiento correctivo y preventivo de equipos informáticos y de telecomunicaciones; brindar asesoría en la adquisición o desarrollo de software o aplicativos; garantizar la seguridad de la información y los datos; y, ofrecer asistencia en la compra o renovación de equipos informáticos y telecomunicaciones.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

De acuerdo con la necesidad de la Fundación Heifer Ecuador se establece el alcance de los servicios de soporte que el proveedor deberá brindar de manera íntegra.

La priorización en la respuesta debe ser entregada en atención al impacto para las operaciones de la fundación y el nivel de riesgo. Existen posiciones y áreas funcionales que requerirán ser atendidas con prioridad.

- **Soporte de primer nivel:**
 - Este nivel se enfoca en la resolución inmediata de incidentes funcionales básicos y en la provisión de asistencia inicial a los usuarios. Se brinda a través de canales de comunicación digitales como chats, correo electrónico o sistemas de tickets. El objetivo principal es proporcionar una respuesta rápida y efectiva para resolver problemas simples y comunes.

- **Soporte de segundo nivel:**

- El soporte de segundo nivel se encarga de abordar incidentes más complejos que no pueden resolverse en el primer nivel. Se centra en la identificación del origen del problema y en la búsqueda de soluciones operativas y funcionales más elaboradas. Este nivel implica un análisis más detallado del incidente y puede requerir la colaboración de equipos técnicos especializados.
- **Soporte de tercer nivel:**
 - Este nivel implica la resolución de incidentes que requieren una intervención más profunda y especializada. Aquí, se lleva a cabo un análisis exhaustivo del problema para desarrollar soluciones definitivas que aborden tanto los síntomas como las causas subyacentes del incidente. Puede implicar la creación o implementación de soluciones personalizadas, la realización de cambios en la infraestructura o el desarrollo de nuevas funcionalidades.
- **Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos y de telecomunicaciones**
 - Mantenimiento preventivo semestral de equipos informáticos (limpieza, actualización de software y antivirus, revisión de configuraciones)
 - Mantenimiento correctivo a equipos informáticos (actualización de hardware, remplazo de elementos de hardware o software de ser necesario en los equipos, reparación)
- **Gestión de la seguridad de la información**
 - Reporte a Heifer Internacional de incidentes relacionados con la seguridad de la información con el conocimiento y autorización de la Fundación Heifer Ecuador.
 - Mantener acuerdos de confidencialidad estipulados por la Fundación Heifer Ecuador.
 - Organizar al menos una sesión anual para el personal de la Fundación Heifer Ecuador, con el objetivo de reforzar y comunicar buenas prácticas y políticas relacionadas con la seguridad de la información, garantizando así la protección de los datos y la sensibilización continua en materia de seguridad informática.
- **Asesoría en adquisición o desarrollo de software o aplicativos**
 - Análisis de necesidades de software o aplicativos para la Fundación Heifer Ecuador.
 - Asesoría de soluciones informáticas sobre aplicativos de uso libre (software libre), comerciales, o desarrollo a medida.
 - Soporte en la implementación y configuración del software o aplicativo seleccionado.
 - Instalación, configuración y soporte de software adquirido.

- Recomendar proveedores más idóneos en el área, en caso de no tener la experticia en determinado software o aplicativo y acompañar el proceso.
- **Asistencia en la compra y renovación de equipos informáticos**
 - Asesoría en la selección de equipos informáticos que satisfagan las necesidades de la Fundación Heifer Ecuador.
 - Desarrollo y elaboración de especificaciones técnicas para la adquisición de equipos informáticos.
 - Instalación y configuración de los equipos adquiridos.
 - Recomendar proveedores más idóneos en el área, en caso de no tener la experticia en determinado equipo informático y acompañar el proceso.

4. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

El oferente deberá implementar un mecanismo para garantizar que los incidentes relacionados con el objeto del servicio a contratarse se gestionan a tiempo; y que las lecciones aprendidas de estos formen una base de conocimiento para la Fundación y sean difundidos al personal a través de los diferentes mecanismos de comunicación.

El SLA será bajo la modalidad 8x5 (8 horas, 5 días a la semana), priorizando las incidencias por su severidad, impacto y urgencia, en 3 categorías (alta, media, baja), conforme lo indicado en la siguiente tabla:

Severidad / Impacto de la incidencia	Prioridad		
	Alta	Media	Baja
Bloqueo: indisponibilidad del servicio o equipo	X		
Fallo: comportamiento inadecuado de un equipo o servicio	X		
Mayor: solución parcial del incidente		X	
Menor: el servicio tiene una funcionalidad distinta a lo usual o su performance es deficiente		X	
Ajuste: personalización del SO o configuración de equipos y servicios			X
Mejora: oportunidad de mejora			X

Prioridad	Descripción	Modalidad de comunicación	Tiempo máximo solución/ diagnóstico	Entregables
1- Alta	Se refiere a afectaciones completas en el	Vía telefónica y/o e-mail, al contacto indicado por el	Cuatro (4) horas posteriores a la comunicación.	Informe que incluye: Detalle del Diagnóstico que detalle el tiempo de

	servicio.	proveedor para constancia y registro respectivo. Atención presencial, en las instalaciones de Heifer Ecuador.	En caso de atención presencial el tiempo máximo de solución será de hasta veinte y cuatro (24) horas según la localidad.	solución, Actividades realizadas, conclusiones y recomendaciones.
2- Media	Se refiere a afectaciones que impliquen que las funcionalidades del punto anterior están disponibles en un porcentaje mayor al 50%.	Vía telefónica y/o e-mail, al contacto indicado por el proveedor para constancia y registro respectivo. Atención presencial, en las instalaciones de Heifer Ecuador.	Ocho (8) horas posteriores a la comunicación. En caso de atención presencial el tiempo máximo de solución será de hasta treinta y seis (36) horas según la localidad.	Registro de incidencia en informe mensual. O Informe que incluye: Detalle del Diagnóstico que detalle tiempo de solución, Actividades realizadas, conclusiones y recomendaciones a solicitud del Administrador del contrato.
3 - Baja	Se refiere a afectaciones en las cuales no está afectado ninguna de las funcionalidades del sistema.	Vía telefónica y/o e-mail, al contacto indicado por el proveedor para constancia y registro respectivo. Atención vía virtual.	Veinte y cuatro (24) horas posteriores a la comunicación.	Registro de incidencia en informe mensual.

5. PERFIL MÍNIMO REQUERIDO

Variable	Requerido		
Sexo	M:	F:	Indistinto: X
Edad	Mínima:	Máxima:	Indistinto: X

Variable	Requerido
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario afín a las áreas de informática, computación, sistemas, electrónica y telecomunicaciones. • Experiencia profesional mínima de 5 años desempeñando roles similares en el área de soporte TICs, Help Desk, mantenimiento, gestión y administración de software.
Conocimientos técnicos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y gestión de redes LAN. • Sólidos conocimientos y experiencia en software de gestión de proyectos y programas informáticos. • Mantenimiento correctivo y preventivo de Hardware y Software. • Conocimientos básicos en el idioma inglés. • Manejo de software de gestión de incidentes con el nivel adecuado de SLAs dispuestos en este TDR. • Conocimiento en la administración de tickets, gestión de incidentes, y cumplimiento de Acuerdos con el Nivel de Servicio (SLA). • Experiencia comprobable en el uso de software de gestión de mesas de servicios (Sistema de gestión de tickets), para garantizar una operación eficiente y una respuesta rápida a las necesidades del negocio.
Disponibilidad de viajes	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para viajar dentro de la zona de intervención de los proyectos en el caso de que se requiera. • La movilización está dispuesta a negociación entre el proveedor y Heifer Ecuador y será reembolsada de acuerdo con las políticas de la fundación previa presentación y aprobación de la factura de reembolso respectiva. La fundación tiene oficina en las siguientes localidades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Quito ○ Galápagos (poco probable de viaje) ○ Machala ○ Latacunga ○ Cuenca

<i>Aptitudes, cualidades y destrezas</i>	<ul style="list-style-type: none">• Habilidades de organización y planificación.• Habilidades de servicio al cliente.• Empatía y respeto a la diversidad cultural.• Trabajo con base en resultados y entrega de productos de acuerdo con los plazos establecidos.• Proactividad en cuanto a la resolución de incidentes y prevención de estos.• Responsabilidad, compromiso, seriedad y capacidad de adaptación en un entorno colaborativo.
---	--

El oferente deberá considerar en su propuesta el uso de una herramienta para la gestión de incidentes.

6. COORDINACIÓN DEL TRABAJO

El proveedor que sea seleccionado trabajará bajo la dirección y supervisión de la Fundación Heifer Ecuador y coordinará las actividades con la persona Administradora del Contrato o quien se designe desde la institución CONTRATANTE.

7. RESPONSABILIDADES DE LA ENTIDAD CONTRATANTE

Son obligaciones de Fundación Heifer Ecuador, a parte de las establecidas en otras cláusulas del futuro contrato y sus anexos, las siguientes:

- Cumplir con las obligaciones establecidas, en forma ágil y oportuna.
- Coordinar para la solución de los problemas que se presenten en la ejecución del futuro contrato, de forma oportuna.

8. RESPONSABILIDADES DEL OFERENTE

- Cualquier cosa que no esté escrita en los términos de referencia y/o en el contrato y que impida que la solución opere de acuerdo con el objetivo de la contratación y que se requiere para la ejecución del contrato, deberá ser asumida 100% por la empresa adjudicada sin perjuicio a la FUNDACIÓN HEIFER ECUADOR.
- Entregar el servicio a satisfacción y en los tiempos establecidos en los términos de referencia.

9. ACTIVIDADES PREVISTAS

El proveedor seleccionado deberá cumplir con los siguientes resultados en el caso que se requieran

Productos	Actividades
Asistencia técnica brindada de acuerdo con las necesidades e incidentes que llegaren a presentar los equipos informáticos de Heifer Ecuador.	<ul style="list-style-type: none"> • Responder de manera oportuna las solicitudes de asistencia de ser requerido. • Atención personalizada a los colaboradores si se requiere.
Equipos electrónicos revisados periódicamente y evaluados.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar soporte y asistencia técnica In Situ en las oficinas de Quito o de los proyectos de la Fundación Heifer Ecuador para revisión de equipos informáticos si así se lo requiriese. • Realizar mantenimiento preventivos y correctivos a los equipos.
Respaldo en la nube confirmado periódicamente	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar periódicamente los respaldos automáticos en la nube de Heifer Ecuador realizados desde los computadores de los colaboradores.
Informes de recomendación sobre elección de servicios relacionados con el tema informático y de telecomunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y realizar pruebas de conectividad de la red wifi en Oficina Nacional y Oficinas por Proyectos. Revisar y verificar cualesquiera otros servicios relacionados garantizando la funcionalidad para la Fundación Heifer Ecuador.
Informes mensuales	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar informes mensuales de las actividades realizadas, cumplidas y gestionadas a satisfacción del contratante. • Remitir el reporte de incidencias. • Elaborar un plan trimestral para reducir incidencias recurrentes. • Dictar sesión anual de capacitación brindada al personal.
Informes de análisis técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar informes en función de las actividades de asesoría solicitadas.

10. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

CRITERIOS	PONDERACIÓN
Formación académica y profesional <ul style="list-style-type: none"> Título de tercer nivel en áreas de informática, computación, sistemas, electrónica y telecomunicaciones. 	Cumple + 10 pts No cumple+ 0 pts
Experiencia General <ul style="list-style-type: none"> Experiencia profesional mínima de 5 años desempeñando roles similares en el área de soporte TICs, Help Desk, mantenimiento, gestión y administración de software. 	5 años+ 10 < 5 y 3 años +5 < 3 y 1 años +3 < 1 año +0
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	
<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento y gestión en redes LAN: certificación CCNA -CISCO Nivel 1. 	Cumple: 15 No cumple: 0
<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos y experiencia en software de gestión de proyectos y programas informáticos soportados en certificados laborales previos. 	Cumple: 5 No cumple: 0
<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos comprobables mediante certificaciones de mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software 	Cumple: 10 No cumple: 0
<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos básicos en el idioma inglés mediante Certificaciones 	Cumple: 5 No cumple:0
<ul style="list-style-type: none"> Experiencia comprobable en el uso de software de gestión de mesas de servicios (Sistema de gestión de tickets). 	Cumple: 10 No cumple: 0
<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos de los principios fundamentales de Seguridad Informática (Integridad, confidencialidad, disponibilidad y autenticidad de la información) sustentados en certificaciones previas 	Cumple: 10 No cumple: 0
Costo y Propuesta Económica: <ul style="list-style-type: none"> Costo total del servicio ofrecido. Se otorgará la mayor puntuación a la oferta más económica y el inverso proporcional a las demás ofertas. 	25
Total	100

11. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Los documentos compartidos, serán de exclusiva propiedad de la Fundación HEIFER Ecuador y no podrán ser utilizados sin autorización escrita. El proveedor seleccionado se compromete a mantener la confidencialidad sobre el proceso y los resultados y productos. Todos los materiales audiovisuales, fotografías y otros que se necesite y se hayan realizado dentro de la ejecución de los servicios prestados por parte del proveedor contratado deberán ser entregados a la Fundación Heifer Ecuador.

12. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el marco del presente proceso de contratación, los oferentes podrán tener acceso a información que contiene datos personales de terceros. En consecuencia, deberán garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos personales, en especial en lo relativo a la confidencialidad, uso debido, acceso restringido, custodia, y eliminación de dicha información.

Todo dato personal al que se tenga acceso deberá ser utilizado exclusivamente para los fines propios del presente proceso y bajo estrictas medidas de seguridad. Queda expresamente prohibido divulgar, transferir o utilizar la información para propósitos distintos a los autorizados por la Fundación Heifer.

13. CONFLICTO DE INTERÉS

El/la oferente declara expresamente conocer, comprender y, se obliga a cumplir, respetar y hacer respetar todas las políticas de Heifer Ecuador sobre conflicto de intereses y, especialmente la “Política sobre Conflictos de Interés”.

El/la oferente se compromete a declarar cualquier potencial conflicto de interés con algún miembro de Heifer Ecuador antes de iniciar un proceso de contratación, siendo su deber verificar que no exista impedimento alguno o conflicto de intereses para realizar las actividades descritas en este instrumento.

14. PLAZO

El contrato para la prestación de servicios de Soporte Técnico TICs para la Fundación Heifer Ecuador tendrá una duración de doce (12) meses, a partir de la fecha de firma del contrato. Los servicios de soporte deberán estar disponibles con un horario de atención de 09H00 a 18H00 en días laborables (esquema 8x5) a demanda de la Fundación Heifer Ecuador.

El pago se realizará en doce (12) cuotas mensuales, sujetas a la entrega oportuna de informes de satisfacción por parte de la contratante y la presentación de la correspondiente factura.

15. FINANCIAMIENTO Y FORMA DE PAGO

Previa conformidad con el servicio entregado, siendo este un informe y/o comunicación de satisfacción a cargo de LA CONTRATANTE, a través de la persona que se delegue como administradora del contrato, EL PROVEEDOR entregará la factura y se cancelará los servicios.

El oferente, conferirá a la Fundación Heifer Ecuador el crédito de diez (10) días hábiles después de que se entregue la factura para el pago correspondiente.

El monto se cancelará en pagos de forma mensual, una vez que se cumpla el mes, y se contará desde la firma del contrato hasta la finalización de este, previo a la recepción y aprobación de la persona designada como Administradora del Contrato.

16. LUGAR

El servicio se prestará en la oficina nacional ubicada en la ciudad de Quito, ubicada en la calle José Tamayo N24-587 y Francisco Salazar; y, en todas las oficinas a nivel nacional en las que se encuentren los colaboradores de la Fundación Heifer Ecuador.

17. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Los proveedores interesados deberán enviar su propuesta técnico-económica (en documentos separados), copia de RUC actualizada, certificados comerciales y demás documentación de respaldo acorde a lo detallado en el perfil requerido al correo irene.recalde@heifer.org hasta el 08 de julio de 2026 con el asunto "SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO TIC".

No se considerarán ofertas enviadas fuera de tiempo o con documentación incompleta.