

**TÉRMINO DE REFERENCIA  
PROCESO Nº 324/2017**

**1 OBJETO**

Contratación de profesional o empresa para prestar servicio de soporte informático para el Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos del MERCOSUR, en conformidad con este Término de Referencia y la Resolución GMC nº 50/03, Resolución GMC nº 07/04 e Instrucción de Servicio nº 12/2016.

**2 JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

2.1. El IPPDH es un organismo del MERCOSUR creado en 2009 por el Consejo de Mercado Común a través de la Decisión N° 14/09 del 23 de julio de 2009. Funciona como una instancia de cooperación técnica, investigación aplicada y coordinación de las políticas públicas en derechos humanos de los países que integran el bloque regional. Tiene como principales contrapartes nacionales a las autoridades de derechos humanos y de las Cancillerías de los Estados Miembros y Asociados del MERCOSUR, quienes se reúnen semestralmente en la RAADH, en la que coordinan actividades e iniciativas a nivel regional. Dicha Decisión establece que el objetivo del IPPDH es “contribuir al fortalecimiento del Estado de Derecho en los Estados Partes, mediante el diseño y seguimiento de políticas públicas en Derechos Humanos, y contribuir a la consolidación de los Derechos Humanos como eje fundamental de la identidad y desarrollo del MERCOSUR”.

2.2. La tecnología es un campo que está en constante evolución, por tal motivo es importante la tarea de consultoría, para canalizar las inquietudes en busca de más y mejores soluciones.

2.3. El servicio a ser ofrecido se compone básicamente de dos tipos de tareas, preventivas y correctivas. En las tareas preventivas radica el beneficio real para el Instituto, que en todo momento estará protegido de todos los medios necesarios para poder anticipar y evitar problemas que afecten la operatoria normal de sus sistemas y servicios.

2.4. Las tareas correctivas por otro lado, garantizan que ante una situación imprevista se efectuarán las reparaciones de hardware y software del equipamiento afectado, dejándolo nuevamente operativo en el menor tiempo posible.

**3 INFORMACIONES TÉCNICAS Y CUANTITATIVAS**

3.1. Los elementos técnicos descritos en este Término de Referencia son los mínimos necesarios para la prestación satisfactoria de los servicios.

3.2. Los servicios solicitados por esta convocatoria están expresados en el **Adjunto I**.

**4 PLAZO LÍMITE Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS**

4.1. El profesional o empresa deberá cotizar la prestación de servicios acorde a lo expresado en el **Adjunto I**.

4.2. Los oferentes deben presentar las propuestas en el formulario enviado como **Adjunto II**. Las propuestas enviadas en otro formato no serán consideradas.

4.3. Las propuestas deberán ser enviadas al correo electrónico [administracion@ippdh.mercosur.int](mailto:administracion@ippdh.mercosur.int) hasta las **12:00 del día 28 de junio de 2017**.



4.4. A partir del 28/06 los oferentes que presentaren sus propuestas acorde con lo determinado en los ítems 4.1, 4.2 y 4.3 serán invitados a participar de reunión técnica y visita a la sede del IPPDH que deberá ocurrir entre 29 y 30/06.

4.5. Apenas los oferentes participaren de la reunión y de la visita serán considerados para el análisis final.

4.6. El resultado de la Convocatoria será informado el 30/06.

## 5 CRITERIO DE SELECCIÓN

5.1. El criterio de selección será de menor precio global y calidad, después de atender a los requisitos de calificación técnica, expresadas en el **Adjunto I**.

5.2. El Comité de Selección analizará las propuestas de cada profesional o empresa y adjudicará la que mejor atiende a las necesidades del IPPDH.

## 6 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN.

6.1. Podrán participar de esta selección profesionales y empresas que actúen en el área de soporte informático.

## 7 PLAZO DE VIGENCIA Y FORMA DE CONTRATACIÓN

7.1. El profesional o empresa adjudicada será contratada por el plazo de 01 (un) año, conforme artículo 2º(b) de la Instrucción de Servicio nº 012/2016.

7.2. El oferente deberá indicar en la propuesta si el precio correspondiente a los primeros 6 (seis) meses sufre ajuste para los siguientes 6 (seis) meses y cual el porcentaje de ajuste.

**7.3. La no indicación del porcentaje de ajuste implica la no posibilidad de ajuste de precios entre los dos períodos de seis meses.**

## 8 CONDICIONES DE ENTREGA

8.1. El profesional o empresa contratada deberá presentar un informe mensual de actividades realizadas en conjunto con la factura.

8.2. El IPPDH rechazará las entregas ejecutadas en desacuerdo con lo dispuesto en este Término de Referencia.

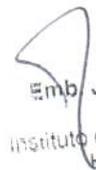
8.3. Si, aún después del recibimiento definitivo, se constatará que las entregas hayan sido ejecutadas en desacuerdo con lo especificado, que estén incompletas o presenten desperfectos, los responsables del IPPDH notificarán el oferente para que se proceda a la corrección necesaria.

## 9 PAGO

9.1. El pago correspondiente a los servicios se hará mensualmente por medio de **transferencia** a nombre del oferente contratado, mediante la presentación **informes mensuales** y de facturas emitidas en moneda local o en dólares estadounidenses, correspondiente a los servicios efectivamente proporcionados y aceptados, en conformidad con las reglas de la agencia fiscal correspondiente (tipo de factura, etc).

9.2. Al momento del pago, el Departamento de Administración verificará la Prueba de Inscripción y de Situación Registral en el registro fiscal correspondiente al país de la Contratada.

Buenos Aires, 21 de junio de 2017.



Emb. José Augusto Lindgren Alves  
Secretario Ejecutivo  
Instituto de Políticas Públicas en Derechos  
Humanos del MERCOSUR

## ADJUNTO I

### Servicios incluidos

Administración de la red de datos, equipos que la integran, sistemas de información y servicios de comunicación (acceso a redes públicas, correo electrónico, sitios remotos, etc). Mantenimiento y supervisión de las conexiones a redes, las aplicaciones y el hardware de los equipos que la gestionan.

- Detección de virus, troyanos y/o gusanos, y su erradicación
- Identificación y eliminación de “spyware” y otros archivos peligrosos
- Definición e implementación de políticas de seguridad
- Configuración de impresoras inalámbricas y soporte necesario para garantizar su funcionamiento con la red Institucional
- Mantenimiento y generación de casillas de correo según demanda del Responsable de Administración
- Asistencia a los usuarios de la oficina ante alguna dificultad en su puesto de trabajo
- Colaborar con el Responsable de Administración en compra de hardware, software y lo necesario para garantizar pleno funcionamiento de la red del Instituto y sus detalles de configuración
- Soporte de primer y segundo nivel para los servidores de archivos y aplicaciones instalados.
- Resguardo y seguridad de la información mediante el uso de herramientas y políticas de backup.
- Análisis y optimización del rendimiento de los equipos
- Actualización de SP (service packs), parches de seguridad y cualquier otra corrección recomendada por las productoras de las aplicaciones instaladas en los servidores.
- En caso que se detecten fallas de componentes de hardware, providenciar reparación o reposición de los mismos y su cotización según cada caso.

### Modalidad

- Los servicios descriptos se brindarán con una frecuencia de una visita presencial semanal, **con una carga horaria de 6 horas semanales no acumulativas.**
- Soporte telefónico ilimitado que se extiende de lunes a viernes, en el horario de 9 a 19 horas.

En el caso que las actividades realizadas necesiten exceder la cantidad de horas presenciales contratadas, el IPPDH emitirá orden de compra con la solicitud de horas adicionales.

