



ESPECIFICACIONES DE SERVICIOS PROFESIONALES: MANTENIMIENTO Y APOYO TÉCNICO A LOS SISTEMAS DE INFORMACION (MIS)

El Área Local de Desarrollo Laboral Noreste ofrece servicios bajo la Ley de Oportunidades y de Innovación en la Fuerza Trabajadora (WIOA por sus siglas en inglés) para los participantes elegibles de nuestra Área Local en los Municipios de **Canóvanas, Ceiba, Culebra, Fajardo, Loiza, Luquillo, Naguabo, Rio Grande y Vieques.**

Es intención de la Junta Local de Desarrollo Laboral Noreste contratar los servicios de un Asesor para servicios con el **MANTENIMIENTO Y APOYO TÉCNICO A LOS SISTEMAS DE INFORMACION (MIS).**

DESCRIPCION DE SERVICIOS A OFRECER:

Incluyendo, pero no limitándose a brindar mantenimiento a nivel de sistemas operativos a equipos de computación, apoyo técnico en problemas a nivel de hardware, detección de problemas y/o recomendación de soluciones, apoyo técnico, mantenimiento y monitoreo de las Redes para las comunicaciones entre las oficinas y mantenimiento configuración y conocimiento en equipos y programas para el resguardo de data. La propuesta deberá contener los honorarios por hora y el método de facturación a utilizarse por el proponente.

La propuesta debe incluir:

1. Mantenimiento a nivel de sistemas operativos a equipos de computación que van desde Servidores y Computadoras de escritorio. Sistemas Operativos desde Windows 2000 Server a Windows 2008 Server a Windows 2016. En las computadoras Windows XP a Windows 8 o Windows 10.
2. Apoyo técnico en problemas a nivel de hardware, detección de problemas y/o recomendación de soluciones. Solución de problemas por desconfiguración o fallas de equipos. Ya sea remota o físicamente en un periodo máximo de 24 horas, a los efectos de que no se afecten adversamente los servicios que ofrecemos.
3. Instalación de “up-dates”, “services pack” para mantener “up-date” de la red.
4. Apoyo técnico, mantenimiento y monitoreo de las Redes para las comunicaciones. La compañía para contratar tiene que tener conocimiento y personal adiestrado en las áreas de cableado estructurado, configuración de “switches”, “routers” y “firewalls”. Tener facilidades para acceso remoto y conocimiento para la solución de problemas de forma remota, de ser necesario.
5. Apoyo técnico en equipos, para instalación, configuración y mantenimiento de equipos que sirvan como “firewalls” y componentes comunes como protección de contenido, control de acceso y anti-virus.
6. Monitores de seguridad para la detección de vulnerabilidades en las redes del ALDL Noreste.
7. Sistema de Backup, Tape y Nube.
8. Conexión Remota “Anydesk o Team Viewer”



9. Mantenimiento configuración y conocimiento en equipos y programas para el resguardo de data SQL Server.
10. Tener personal disponible para adiestrar, al personal y o buscarle solución a los problemas que puedan surgir a nivel de usuarios y las computadoras existentes.
11. Tener personal disponible para la participación en reuniones para consultorías y recomendaciones a nivel de tecnología y sistemas de infraestructura de sistemas de información y creación de mejoras. Participar activamente en el proceso de los diseños de estas mejoras y de un plan a largo plazo de mejoras a la tecnología existente.
12. Tener personal disponible para trabajar en colaboración con personal del ALDL Noreste. Adiestrar al personal para mantenerle a la vanguardia de últimas tecnologías. Tener personal disponible para sustituir periódicamente, ante cualquier eventualidad.
13. La recuperación de data, personal certificado y/o equipo de ser necesario, en caso de eventualidades o desastres para la recuperación.
14. Realizar visitas periódicas en la Oficina Central, para el mantenimiento de equipo y la reducción y anticipo a fallas. Hacer pruebas de diagnóstico para la verificación continua de la red.
15. La compañía escogida tendrá que tener más de un técnico disponible en todo momento y que el mismo tenga los conocimientos necesarios de los trabajos coordinados con nuestra Área Local para que los servicios nunca se vean afectados.
16. Reparación de equipos, a nivel de “hardware” o “software”.
17. Instalación de “drops”, Cat5, según los estándares de la industria de sistemas de información.
18. Equipos para brindarle mantenimiento:
 - ✓ 3 – Servidores Dell Power Edge R420
 - Procesador – Intel Xeon de 2.00GHz CPU
 - Memoria RAM de 16 GB DDR3
 - Disco Duro-SATA RAID de 1TB
 - 2 tarjetas de 2 puertos de ethernet
 - ✓ 3 – PoE Switch de 24 puertos cada uno
 - 2 – 3COM Baseline switch 2426
 - 1- CISCO SF300
 - ✓ 1 – Zycoo CooVox IP Phone System
 - Intel Dual-core 2.41GHz CPU
 - 2GB DDR3 RAM
 - 16GB On board EMMC
 - ✓ 1 – Disco Duro Externo de 1TB
 - ✓ HP Data Storage Works
19. Asistencia técnica y análisis en otros asuntos, según le sean requeridos.

REQUISITOS MINIMOS:

1. Tener personal disponible para:
 - a. Adiestrar, a nuestros funcionarios y/o buscarle solución a los problemas que puedan surgir a nivel de usuarios y las computadoras existentes.



- b. Creación de mejoras y reuniones para consultorías y recomendaciones a nivel de tecnología y sistemas de infraestructura de sistemas de información.
- c. Trabajar en colaboración con personal del ALDL. Adiestrar al personal para mantenerle a la vanguardia de últimas tecnologías. Tener personal disponible para sustituir periódicamente, ante cualquier eventualidad
2. Realizar visitas, basado en las necesidades, a la Oficina del ALDL, para el mantenimiento de equipo y la reducción y anticipo a fallas. Hacer pruebas de diagnóstico para la verificación continua de la red
3. La compañía escogida deberá tener personal técnico disponible en todo momento y que el mismo tenga los conocimientos necesarios de los trabajos coordinados con nuestra Área Local para que los servicios nunca se vean afectados adversamente.

OTROS REQUISITOS:

1. Mínimo de cinco (5) años de experiencia, específicamente en el desarrollo de sistemas, basados en el manejo de información, mantenimiento y apoyo técnico.
2. Presentar evidencia de proyectos realizados a otras Agencias del Gobierno de Puerto Rico y/o entidades privadas, personas de contacto y teléfonos.
3. Deberá tener conocimiento de la Ley "WIOA".