



## **INVITACIÓN**

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

## **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 |
| <b>2.1 SOPORTE DE FÁBRICA GENETES Y SOLUCION MOBILE</b> .....                            | 3 |
| 2.1.1 ALCANCE.....   | 3 |
| <b>2.2 SERVICIO DE MANTENIMIENTO LOCAL DE CONTROL DE ACCESO Y VIDEO VIGILANCIA</b> ..... | 4 |
| 3. DURACIÓN DEL SERVICIO/CONTRATO.....   | 6 |
| 4. PROVISION .....   | 6 |
| 4.1. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN/ATENCIÓN.....   | 6 |
| 4.2. GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO .....  | 6 |
| 5. INSPECCIÓN VISITA EN OBRA.....  | 7 |
| 6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR .....  | 7 |
| ANEXOS .....   | 7 |

## 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 y solución Mobile 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 Y SOLUCION MOBILE

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

| ítem | Marca   | Nro. Parte        | Descripción   | Cantidad |
|------|---------|-------------------|---|----------|
| 1    | Genetec | ADV-RE-CAM-E-1Y   | Genetec™ Advantage Renewal for 1 Omnicast™ Enterprise Camera – 1 year   | 161      |
| 2    | Genetec | ADV-RE-RDR-E-1Y   | Genetec™ Advantage Renewal for 1 Synergis™ Enterprise Reader – 1 year   | 138      |
| 3    | Genetec | ADV-RE-LPR-F-1Y   | Genetec™ Advantage Renewal for 1 AutoVu™ fixed camera connection - 1 year   | 5        |
| 4    | Genetec | ADV-RE-CAM-AIO-1Y | Renewal Genetec™ Advantage for 1 AIO Camera connection – 1 year   | 13       |
| 5    | Genetec | ADV-RE-RDR-AIO-1Y | Renewal Genetec™ Advantage for 1 Synergis™ Reader – 1 year  | 15       |
| 6    | N/A     | Solución Mobile   | Soporte de 1 Año de los siguientes Módulos: <ul style="list-style-type: none"><li>- Marcación Tablet Móvil.</li><li>- Mustering.</li><li>- Pre Registro de Visitas.</li></ul> | 1        |

#### 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.

La empresa ofertante deberá incluir capacitación directa de GENETEC para una (1) persona de YPFB TRANSPORTE S.A. para la gestión del sistema Security Center.

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.

## **2.2 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                             | 1        |
| 2    | Genetec         | Plataforma de Hardware Streamvault                                | 2        |
| 3    | Genetec         | Camaras Sistema Autovu  | 5        |
| 4    | Solución Mobile | Lector Móvil Mustering Pre – Registro de Visitas.                 | 6        |
| 5    | Altronix        | Paneles de control y Sistema de Energía                           | 19       |
| 6    | HID             | Controladoras   | 17       |
| 7    | HID             | Lectoras  | 85       |
| 8    | Suprema         | Biometricos   | 16       |
| 9    | Bosch           | Sistemas de cámaras instaladas en la solución de Video Vigilancia | 28       |
| 10   | Bolide          | Sistemas de cámaras instaladas en la solución de Video Vigilancia | 133      |

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 proveer del procedimiento para realizar un resguardo y recuperación de todo el sistema en caso de falla.

La empresa ofertante deberá incluir un soporte a requerimiento en oficinas de YPFB Transporte S.A. Santa Cruz de un técnico 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, Bolide, Bosch).

- Integración a proyectos de control de acceso y Video Vigilancia y asesoría tecnológica en referencia a seguridad patrimonial.
- La empresa ofertante deberá incluir mantenimiento preventivo y correctivo semestral 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 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 soporte.
- Soporte en el cambio de configuraciones necesarias en el software de gestión.
- 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 realizar trimestralmente 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)

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 con el 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 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 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.

#### 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.

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 ½ Doble vía la Guardia. Persona de contacto Sr. Ikaro Simoes de Souza.
- 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.

El proveedor deberá proporcionar por lo menos 2 (dos) personas certificadas por el fabricante Genetec para el soporte del sistema de Control de Acceso y Video Vigilancia con personal de planta con una antigüedad mínima de 1 año como dependiente del proveedor.

## 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:
  - a. Condición de canal autorizado para el territorio de Bolivia.
  - b. Certificaciones de al menos 2 personas que cuente con las siguientes certificaciones:

1 persona mínima con las siguientes certificaciones:

    - Security Center – Synergis Technical Certification SC-STC- 001.
    - Security Center – Omnicast Technical Certification SC-OTC-001.
    - Security Center – AutoVu Fixed Technical Certification SC-AFC-001.
    - Security Center – Mission Control - Administrator Certification MC-ACT-001-3.0

1 persona mínima con las siguientes certificaciones:

- Security Center – Synergis Technical Certification SC-STC- 001.
  - Security Center – Omnicast Technical Certification SC-OTC-001.
3. La empresa ofertante deberá tener una antigüedad mayor a un (1) año como canal autorizado por el fabricante Genetec para territorio de Bolivia, adjuntar certificación o documento de respaldo.
  4. La empresa ofertante y/o el personal deberá tener las especializaciones en el sistema Genetec Security Center, deberá presentar la documentación respectiva mencionada en el punto 2b.
  5. La empresa ofertante deberá tener una antigüedad en el mercado boliviano de al menos seis (6) años como proveedores en soluciones tecnológicas, adjuntar matricula de comercio y/o información de respaldo.
  6. El proveedor deberá contar con al menos un (1) personal con la certificación vigente de SSMS-40, adjuntar certificación.
  7. El proveedor deberá cumplir con los requisitos de GSSM y RSE para Contratistas.
  8. 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 que estén certificada por el fabricante Genetec. El proveedor deberá presentar:
    - a) Curriculum Vitae con certificaciones del fabricante Genetec.
    - b) Cargo dentro del marco de ejecución de la obra
    - c) Experiencia anterior detallada en el mismo cargo
    - d) Deberá ser personal de planta y tener una antigüedad de por lo menos 1 año en la empresa proponente al momento de la adjudicación.
  6. Descripción de trabajos similares efectuados anteriormente:
    - a) Al menos una (1) empresa en Bolivia donde se haya realizado la implementación y/o contrato de Servicio de Mantenimiento de Control de Acceso y Video Vigilancia y soporte del fabricante Genetec (Presentar documentación de respaldo).
  7. Nombre y teléfono de contacto de la persona a cargo del proyecto como interlocutor válido para YPFB TRANSPORTE S.A.

## FORMAS DE PAGO

- El servicio de SOPORTE DE FÁBRICA GENETEC Y SOLUCION MOBILE 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.
- El SERVICIO DE MANTENIMIENTO LOCAL DE CONTROL DE ACCESO Y VIDEO VIGILANCIA será cancelado de manera mensual con la presentación de un informe mensual con las constancias del cumplimiento de lo descrito en el punto 2.2.



## TIEMPO DE ENTREGA

- El tiempo de entrega para el SOPORTE DE FÁBRICA GENETEC Y SOLUCION MOBILE será de 20 días calendario.
- 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.