



TÉRMINOS DE REFERENCIA

MANTENIMIENTO SOFTWARE MICROSOFT 2024

2024

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.

CONTENIDO

1. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL REQUERIMIENTO.....	3
2. ALCANCE	3
3. FORMATO DE LA PROPUESTA	6
4. FORMA DE PAGO.....	7

1. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL REQUERIMIENTO

1.1. ANTECEDENTES

El proceso de renovación del servicio de mantenimiento de Licencias Microsoft por la gestión 2024 se considera de carácter importante por ser de continuidad operativa. YPFB Transporte S.A. y Gas Transboliviano S.A. (GTB) utilizan como plataforma de software base productos de la marca Microsoft. YPFB Transporte S.A. brinda a su subsidiaria GTB el servicio de administración y mantenimiento de licencias Microsoft, razón por la cual en el presente proceso se incluyen las cantidades de licencias utilizadas por GTB.

1.2. OBJETO DEL REQUERIMIENTO

El objetivo del proceso es realizar la Renovación del Contrato de Mantenimiento y Soporte de Licencias Microsoft para el año 2024 (Jul/2024 – Jun/2025) con la posibilidad de realizar 2 extensiones adicionales en la modalidad de Enterprise Agreement.

2. ALCANCE

2.1. SOPORTE A LICENCIAS MICROSOFT

El alcance del contrato debe incluir las licencias registrada en la Tabla. (ANEXO E-1 Licencias Microsoft)

Tabla. ANEXO E-1 Licencias Microsoft

Número de pieza	Nombre del elemento	Cantidad
T6A-00024	O365 E1 Sub Per User	500
JFX-00003	M365 F3 FUSL Sub Per User	200
076-01912	Project Standard ALng SA	50
D86-01253	Visio Standard ALng SA	30
D87-01159	Visio Professional ALng SA	30
359-00792	SQL CAL ALng SA Device CAL	200
810-04760	SQL Server Enterprise ALng SA	2
228-04433	SQL Server Standard ALng SA	16
7NQ-00292	SQL Server Standard Core ALng SA 2L	4
9EM-00270	Win Server Standard Core ALng SA 2L	240
9EA-00278	Win Server DC Core ALng SA 2L	128
6VC-01254	Win Remote Desktop Services CAL ALng SA UCAL	50
77D-00111	Visual Studio Pro MSDN ALng SA	1
MX3-00117	Visual Studio Ent MSDN ALng SA	1
9EP-00208	System Center DC Core ALng SA 2L	48

9EN-00198	System Center Standard Core ALng SA 2L	48
H04-00268	SharePoint Server ALng SA	2
312-02257	Exchange Server Standard ALng SA	2
AAA-10787	Win E3 ALng Sub Per User	500

El proveedor debe brindar un soporte profesional especializado para el producto, incluyendo el seguimiento permanente para la optimización y mejora del software Microsoft de YPFB Transporte S.A.

El componente necesario para el seguimiento al servicio de soporte se identifica como:

Gerenciamiento de Servicios: Se debe tener asignado un contacto que sea responsable de generar y entregar reportes mensuales sobre el comportamiento del Contrato establecido, deber ser responsable de emitir reportes del soporte a los incidentes presentados, y reportes que impliquen el seguimiento a actividades programadas.

2.2. HORAS DE SOPORTE

Dentro del alcance del servicio, el proveedor debe incluir una cantidad total de 150 horas por el periodo de duración del Contrato (12 meses).

Dentro de los componentes del servicio de soporte se identifican:

- *Servicios Reactivos*
- *Servicios Proactivos*

Componente reactivo: Corresponde al número de horas definidas que podrán ser consumidas para la atención de problemas o incidentes en las plataformas tecnológicas definidas, en modalidad 7x24 de forma remota exclusivamente, se debe tener el acceso al centro de atención de servicios a través de los canales de atención de incidentes de manera remota. En base a las tablas de equivalencia del servicio. El componente reactivo cubrirá los siguientes tipos de atención:

- Incidentes
- Problemas

Componente proactivo: Corresponde al número de horas definidas que podrán ser usadas en actividades programadas (requerimientos de modificación o mantenimiento de la plataforma), podrán ser usadas en revisión de estados de salud de las plataformas soportadas, en la realización de consultas técnicas sobre las tecnologías definidas, o requerimientos puntuales en cambios a la plataforma. El componente proactivo cubrirá los siguientes tipos de atención:

- Consultas
- Acompañamientos
- Horas de ingeniería

- Aplicación de mejores prácticas
- Proyectos menores a 40 horas

Para la gestión (12 meses) correspondientes al nuevo contrato, este puede tener hasta un total de 150 horas de Servicio.

Las horas de servicio deberán consumirse como un solo ítem sin diferenciar entre horas de soporte reactivo o proactivo donde cada fracción de hora de soporte ya sea Reactivo o Proactivo se debe considerar como 1 hora. En el caso de que existan extensiones al contrato, se deberá tener la flexibilidad de que las horas de servicio sean acumulables de una gestión para la siguiente, y a la vez existir un tope dependiendo del tipo de servicio.

Cada hora de soporte reactivo deber ser equivalente a una hora de soporte proactivo y deben ser intercambiables a lo largo del contrato.

En el caso que se confirme la posibilidad de 2 extensiones adicionales al contrato en la modalidad de Enterprise Agreement, se deberá programar el uso de las horas de servicio de la siguiente manera.

- El primer año, no tener “descuentos de horas”, y que sean completamente acumulables al segundo año.
- En la primera extensión, en caso de que queden horas del primer año, se deben ejecutar dentro de esta primera extensión.
- En la segunda extensión, se deben ejecutar las horas pendientes de la primera extensión más las de la segunda extensión las cuales deben ser utilizadas hasta el final de la segunda extensión.

2.3. ENTRENAMIENTO

La cotización deberá incluir cupos de entrenamiento que permita al personal de YPFB Transporte S.A. adquirir conocimiento en administración, configuración y optimización de la tecnología requerida, la cual deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- a. Podrá ser utilizado en cualquier momento mientras esté vigente el contrato.
- b. Deberá ser impartido mediante el siguiente seminario: Microsoft Ignite o similar en las ubicaciones que el fabricante disponga.
- c. Deberá contemplar la participación de al menos una (1) persona(s) a los seminarios descritos en el anterior inciso.
- d. Se deberá proveer toda la logística y gastos necesarios (transporte, alimentación, alojamiento y otros) para la asistencia a los seminarios mencionados en el inciso b).

La selección de asistentes, fechas y logística de asistencia será coordinada con el encargado de proyecto de YPFB Transporte S.A. y podrá ser ejecutada en cualquier momento después de la adjudicación dentro del plazo y vigencia del contrato,

Cualquier costo asociado a la provisión de estas horas de soporte/consultoría deberá incluirse en los costos individuales de las licencias, como parte integrante de la propuesta económica, considerando que el proveedor deberá asumir todos los costos de alimentación, traslados, seguros y cualquier otro costo relacionado al personal que brinde este servicio a YPFB Transporte S.A.

2.2. VIGENCIA CONTRATO.

El contrato vigente de Mantenimiento de Licencias Microsoft corresponde al periodo.

Inicio: 1 julio 2023

Finalización: 30 junio 2024.

El contrato de Mantenimiento de Licencias Microsoft a renovar será por el periodo:

Inicio: 1 julio 2024

Finalización: 30 junio 2025

El nuevo contrato debe indicar claramente que el inicio del mismo corresponde a la fecha: 01 julio 2024. Si el proceso de renovación del contrato por el Mantenimiento Licencias Microsoft no pudo concluirse antes de la fecha de finalización del contrato que se encontraba vigente, el nuevo contrato mantendrá la fecha de inicio del Mantenimiento como 01 julio 2024.

3. FORMATO DE LA PROPUESTA

3.1. PROPUESTA TÉCNICA

Deberá contener la descripción técnica de la propuesta incluyendo la siguiente información:

Detalle de licencias: establecer claramente el alcance de la propuesta dejando establecido “qué cubre” exactamente la oferta. Utilizar para ello el **Tabla. ANEXO E-1 Licencias Microsoft** detallando los productos y cantidades de licencias que deben estar cubiertas bajo el contrato de mantenimiento durante el año 2024.

a) Servicios Adicionales:

YPFB Transporte S.A. requiere contar con al menos 150 horas de soporte/consultoría durante todo el contrato para la gestión 2024, brindando el servicio de actualización tecnológica sobre productos Microsoft durante la vigencia del contrato. La oferta de horas de consultoría debe realizarse completando la Tabla 2.

Tabla 2. Servicio de soporte a licencias del Enterprise Agreement

Item	Descripción	Cantidad Horas	Modalidad
1	Horas de Soporte/Consultoría contrato para la gestión 2024	150	Presencial o remota, o ambas

b) **Certificado Servicio:** Adjuntar una carta de Microsoft Bolivia, certificando la validez del esquema de licenciamiento propuesto.

El proponente debe presentar certificado emitido por MICROSOFT o representante autorizado, donde se acredite a la empresa ofertante como canal autorizado para comercializar en Bolivia el servicio de soporte y mantenimiento.

3.2. PROPUESTA ECONOMICA

La propuesta económica debe contener el **Formato B-1** con la siguiente información:

a) **Precio:** Precio unitario por licencia (su costo de mantenimiento anual asociado).

4. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en Bs. dentro de los 20 días posteriores a la presentación de su factura.