



CONSEJO NORUEGO  
PARA REFUGIADOS

## Convocatoria TÉRMINOS DE REFERENCIA SOPORTE TÉCNICO

► **Ubicación**..... Departamento de Arauca

### ■ OBJETO DEL CONTRATO

Brindar el servicio de soporte técnico a la oficina del NRC en Arauca que permita:

- Proveer el primer nivel de soporte técnico a usuarios de las oficinas NRC, bajo la coordinación de la Oficial de TIC y mediante la comunicación continua con el equipo de soporte de la Oficina de Arauca.
- Apoyar la apropiada implementación de los estándares, políticas y procedimientos organizacionales de la infraestructura de TIC que apoyan las operaciones de NRC.
- Apoyar la implementación de cambios en la infraestructura de sistemas establecidos por el equipo regional y/o global de TIC.

### ■ ALCANCES DE LA CONSULTORIA.

En coordinación directa con el equipo de soporte de la Oficina de Arauca y de la Oficial de TIC, el contratista tendrá las siguientes responsabilidades:

- Proveer soporte técnico de primer nivel (solución de problemas de hardware, software, redes y consultas de usuarios) para los equipos de cómputo, ofimática y redes de la oficina del NRC.
- Apoyar la implementación de los adecuados estándares de TIC en la oficina de acuerdo a los estándares del NRC a nivel regional y global.
- Trabajar pro-activamente con la oficial de TIC en los cambios de infraestructura requeridos.
- Llevar a cabo tareas periódicas de instalación y gestión de la infraestructura de TICs del NRC en la oficina (respaldos de información de usuarios y servidor, conectividad, servidores, antivirus, equipos de cómputo, aplicaciones de software, Smartphones, impresoras, etc.) en la oficina del NRC para asegurar su adecuado funcionamiento.
- Instalación y configuración de herramientas de software institucionales, correo (Outlook), Intranet, Okta, Agresso, Antivirus Kaspersky, 7zip, Skype empresarial, Vydio, etc.
- Tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, red, impresión y audiovisuales.
- Apoyo en el correcto respaldo de la información relevante para el funcionamiento de la oficina del NRC en Arauca.
- Monitoreo de la red LAN y conectividad a la WAN
- Gestión de garantías con los centros de servicios autorizados de equipos de cómputo y ofimáticos.

- Apoyo al proceso de control de equipos de TICs e inventario de los mismos.
- Instalación de equipos con la configuración estándar del NRC cuando se requiera.
- Instalaciones de equipos de impresión y escaneo en red.
- En coordinación con el equipo de soporte local de la oficina de Arauca apoyar la gestión de los equipos de seguridad y monitoreo de la oficina.
- Acompañamiento al equipo de la oficina en la implementación del sistema de gestión de la información (filing tree).
- Apoyo en la implementación y seguimiento en la oficina para sistema de Helpdesk global.
- Otras tareas asignadas que están relacionadas con el área de TICs.
- El reporte mensual de actividades realizadas y eventos atendidos, en el formato establecido, que será entregado a final de mes y será un requisito para el pago mensual, dado el visto bueno del oficial de TICs.
- Garantizar que los visitantes se conecten a la red inalámbrica de invitados y que solo el personal del NRC se conecte a la red del personal NRC.

En el desarrollo de sus roles y responsabilidades, el Contratista deberá consultar con NRC lo relacionado con posibles necesidades de compra o reparación de equipos, actualizaciones, etc. Asimismo, cuando se requiera instalar programas, deberá seguir la legislación vigente aplicable y las políticas del NRC.

## ■ ALCANCES DEL CONTRATO

---

La prestación del servicio de soporte técnico para los siguientes dispositivos:

- Red administrable con capacidad para 20 puntos de trabajo (1 server, 2 equipos de escritorio por cable UTP, 12 portátiles actualmente y un punto por cable en sala de juntas).
- 1 Servidor Windows 10. Con Backup de Filing\_Tree.
- 1 Modem (proveedor de Internet MOVISTAR), 1 Planta telefónica, 2 Router Trendnet.
- 1 impresora de red SAMSUNG SCX-5835, 1 impresora de red HP LaserJet Pro MFP M521 y 2 instaladas en máquinas directamente (Epson y HP)

Si se requiere algún suministro adicional, este será aprovisionado por el área de logística del NRC.

## ■ PRODUCTOS

---

- Reporte mensual de actividades realizadas y eventos atendidos que será entregado a final de mes para ejecución del pago.
- Inventario actualizado de equipos de cómputo.
- Instalación de software requerido.
- Soporte a celulares corporativos (instalación correo, software y problemas técnicos)
- Apoyo a las solicitudes de TIC de la oficina

## ■ TIEMPOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

---

Se sugiere contar con una disponibilidad de cuatro (4) días a la semana para verificar el estado de los equipos y disponibilidad de por lo menos una hora para realizar el reporte técnico, en el caso que se presente un daño en un horario diferente al establecido.

En el caso de que el lunes sea festivo, se realizará la supervisión el día martes en el mismo horario y el día lunes será recuperado el día miércoles.

### ■ PERFIL PROFESIONAL

---

Profesional o Tecnólogo en sistemas, o carreras afines.

Con experiencia profesional mínima de dos (2) años en soporte de primer nivel de equipos y servicios de TIC.

### ■ NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

---

El vínculo entre NRC y la persona a contratar se establecerá a través de un contrato de prestación de servicios.

El contrato tendrá un valor mensual de Quinientos Mil Pesos (\$500.000) y una duración aproximada de Ocho (8) meses.

### ■ PROCESO DE SELECCIÓN

Quienes estén interesados deben ingresar a la página [www.nrc.org.co](http://www.nrc.org.co), diligenciar el formato de hoja de vida de NRC y enviar, adjuntando carta de interés, al correo electrónico [co.application.no@nrc.no](mailto:co.application.no@nrc.no), indicando en el asunto: “Contratista Soporte ICT – Arauca” y especificando el nombre completo del postulante. Fecha límite de aplicación 10 de abril de 2019, hasta las 6:00 p.m. hora colombiana.

---

**Nota Importante:** *Sólo serán analizadas las propuestas que cumplan con todos los requisitos solicitados y que sean enviadas en la fecha indicada.*

El postulante, con su participación y el envío de su aplicación dentro del proceso de selección y contratación, da fe de cumplir tanto el perfil cuanto todas las competencias y requisitos mencionados. Igualmente, asegura la certeza y la autenticidad de la información que brinda y de todos los soportes documentales que se le puedan solicitar o que entrega a la organización y autoriza a esta última para corroborar, directa o indirectamente, la información ante los centros educativos y demás organizaciones.

La postulante también autoriza a la organización para que realice la búsqueda de información restrictiva en relación con sus datos personales en bases de datos o sistemas de información locales, nacionales e internacionales.