

TDRs Servicio TI - 2026

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Consultoría especializada para servicios de mantenimiento, soporte de red y los equipos que la conforman, así como de los servicios adicionales

ÁREA

Administración General

REQUISITOS

- I. Ser consultor/a independiente, firma de consultoría u organización profesional que dentro de sus objetivos y actividades desarrollen servicios especializados en las áreas vinculadas a mantenimiento y soporte de redes y equipos.
- II. Experiencia de al menos 5 años en mantenimiento y soporte de redes y.
- III. Experiencia y nivel académico demostrable en la temática del servicio.
- IV. En consonancia con los principios rectores de la IYF, el consultor/a independiente, firma de consultoría u organización profesional seleccionada deberá apegarse a la *Política de Equidad de Género e Inclusión Social (GESI)* de la IYF, los *Principios de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)*

ANTECEDENTES

La International Youth Foundation® (IYF®) aboga para, por y con las personas jóvenes. Fundada en 1990 a través de una generosa donación de W.K. Kellogg Foundation, IYF es una organización mundial sin fines de lucro con programas que benefician directamente a 7.7 millones de personas jóvenes y sus operaciones abarcan 100 países hasta el momento. Junto con organizaciones locales basadas en la comunidad y una red de socios corporativos, fundacionales y multilaterales, conectamos a las personas jóvenes con oportunidades para transformar sus vidas. Creemos que las personas jóvenes educadas, empleadas y comprometidas poseen el poder de resolver los problemas más difíciles del mundo y enfocamos nuestros esfuerzos de desarrollo juvenil en tres objetivos vinculados: potenciar la agencia juvenil, impulsar oportunidades económicas y hacer que los sistemas sean más inclusivos. Nuestra visión es ver a las personas jóvenes inspiradas y equipadas para dar realidad al futuro que



desean. La International Youth Foundation: Transformando vidas, juntos. Para aprender más sobre la International Youth Foundation, únase a nosotros en iyfglobal.org

OBJETIVO

Para la correcta implementación de los diferentes programas de la fundación en el país y América Latina, IYF México contratará el servicio de consultor/a independiente, firma de consultoría u organización profesional con la finalidad de: Proporcionar los servicios de soporte técnico necesarios para lograr que los miembros del equipo trabajen bajo un esquema de red de alto desempeño, despreocupándose por fallas que afecten la línea de trabajo, como el correo electrónico, Internet y accesos a recursos compartidos en la red e impresión.

SERVICIOS REQUERIDOS

Servidores:

- Realizar una revisión a fondo para detectar fallas en el sistema.
- Monitoreo mensual y bajo demanda de los visores de eventos.
- Corrección oportuna de fallas con los puntos antes mencionados
- Aplicación de parches de seguridad y fixes al sistema operativo
- Monitoreo de actualizaciones antivirus en servidores.
- El soporte de hasta 5 servidores
- No se incluye soporte para aplicaciones (SAP, SIAP, etc.)
- No se incluye ningún tipo de licenciamiento

Internet (en caso de requerirse):

- Monitoreo del enlace.
- Monitoreo del acceso de los usuarios a Internet.
- Bloqueo de páginas web
- Permisos y publicaciones

Red:

- Revisión de servicios de red (DNS, impresión, etc.).
- Revisión de tráfico de red.
- Revisión de accesos a recursos compartidos.

- Revisión de servicios de impresión.
- Administración de los dispositivos de seguridad perimetral Firewall

Estaciones de trabajo

- Reinstalación de las estaciones de trabajo (En caso de ser necesario)
- Realizar una revisión a fondo para detectar fallas en el sistema.
- Monitoreo bajo demanda de los visores de eventos.
- Corrección oportuna de fallas con los puntos antes mencionados
- Aplicación de parches de seguridad y fixes al sistema operativo
- Monitoreo de actualizaciones antivirus
- No se incluye ningún tipo de licenciamiento
- El soporte incluye hasta 50 equipos

Administración de Garantías y Reparaciones

- Administración de las garantías de los equipos que aún estén cubiertos por garantías del fabricante.
- Administración y seguimiento de reparaciones a los equipos que se puedan presentar (No incluye el costo de las reparaciones, estos se revisarán caso por caso)

Administración de Red inalámbrica y cableada

- Realización de las configuraciones necesarias en la red para que la red a nivel comunicación siempre esté segura y disponible.

Administración de Seguridad

- Realización administración de equipos de seguridad (Firewall) para control y distribución de la salida a internet de los usuarios, así como el filtrado correspondiente por dispositivos, optimizando el uso del servicio de internet (En caso de contar con dispositivos para este fin)

Sugerencias de mejoras:

- Los consultores que administren la red generarán reportes haciéndole saber los requerimientos tecnológicos necesarios para mantener la red segura y eficiente, los cuales estarán documentados y justificados para su evaluación.



Reportes

- Envío de reporte trimestral de los problemas que se han presentado, las soluciones y seguimiento.

TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SOPORTE:

- En caso de incidencias menores el tiempo de respuesta será al primer contacto será de 30 min, para iniciar una sesión remota para solucionar el problema o falla reportada.
- En caso de incidencias mayores en que los servicios no respondan o sea muy críticos, tendrán un tiempo máximo de respuesta de cuatro horas en las instalaciones.

DOMICILIO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

Los servicios iniciales y en casos severos se prestarán en la Ciudad de México, sin embargo, muchos de los servicios se prestarán en forma remota.

Enviar correo electrónico con la propuesta económica a más tardar el: **viernes 18 de septiembre del 2026 a las 16:00 horas** (Hora Ciudad de México).

Atención a: Marlene Núñez, Oficial Administrativo y de Recursos Humanos

Correo electrónico: m.nunez@iyfglobal.org

Asunto: Propuesta TDR "Servicio de Soporte Técnico - 2026"

ACLARACIONES, PREGUNTAS O COMENTARIOS SOBRE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Para cualquier duda sobre la solicitud de propuestas o las instrucciones de diseño, pueden ser enviadas por correo electrónico antes de las 16:00 horas del 15 de septiembre de 2025.