

TERMINOS DE REFERENCIA DE CONSULTORÍA

Soporte técnico y Consultoría IT para la Oficina Regional de DVV International 2025 - 2027.

1. Antecedentes

DVV International (Deutscher Volkshochschul - Verband e.V.), conocida como la “Asociación Alemana para la Educación de Adultos” en el ámbito latinoamericano, es una Organización No Gubernamental Internacional con sede en Bonn-Alemania que desarrolla sus acciones en América Latina, con el propósito de potenciar y profesionalizar las estructuras y ofertas de atención educativa y de formación a la población joven y adulta y sobre todo a la población en situación de vulnerabilidad social, cultural y económica.

En el marco del proyecto "Tejiendo nuevas estrategias enfocadas en: Migración, Educación y Desarrollo en el contexto transfronterizo Guatemala-México, por los derechos de todas y todos" (Trienal 2025-2027), para el desarrollo del trabajo de la Oficina Regional Centroamérica, México y el Caribe, es importante mantener en perfecto funcionamiento las herramientas y equipos de apoyo tecnológicos como lo son: laptops, computadoras, móviles, tablets, impresoras, etc., evitando problemas técnicos en la plataforma Microsoft, la página web, la aplicación de Teams, los dispositivos digitales y el respaldo de informaciones, y para el buen funcionamiento es importante contar con los servicios de asistencia remota, presencial y el asesoramiento de expertos en TI, procurando así el óptimo desempeño de las tareas administrativas y operativas del personal de DVV International.

2. Objetivos de la Consultoría

Objetivo General: “Soporte técnico y consultoría IT, mantenimiento preventivo y correctivo en sitio o remoto”

Objetivos Específicos:

- a. Administración del Tenant de Microsoft 365
- b. Administración del Tenant Adobe VIP
- c. Configuración de Dominio y DNS
- d. Soporte a Usuarios Finales para Equipos de Cómputo (Windows y Mac)
- e. Realizar inventario de Hardware
- f. Soporte a Pagina web de alemania en CMS TYPO3
- g. Soporte para Video Walls
- h. Asesoría para el manejo de WinPaccs Software Contable Especial de Alemania
- i. Reportes y Documentación de todos los Servicios

3. Perfil del Consultor/a

- a. Conocimiento en de Microsoft 365, Adobe Creative Suite, Exchange Online, Microsoft Teams, SharePoint Online y OneDrive.
- b. Conocimientos en configuración de Dominio y DNS básicos de diseño web y videos.
- c. Experiencia en el soporte a usuarios de equipos de cómputo (Windows y Mac)
- d. Conocimiento en el mantenimiento y soporte de páginas web (CMS TYPO3).
- e. Conocimientos en el manejo y administración del software contable WinPaccs.
- f. Inglés Intermedio - Avanzado / Alemán Básico- Intermedio

Actitudes:

- Iniciativa, proactividad, responsabilidad y constancia
- Capacidad para trabajar en equipo y llegar a consensos
- Capacidad de trabajar en relación con objetivos, actividades y productos específicos
- Disponibilidad de horarios
- Manejo eficiente y responsable de las informaciones
- Discreción con la información

4. Productos:

“Soporte técnico y consultoría IT, mantenimiento preventivo y correctivo en sitio o remoto prestado por personal de la empresa asignada”.

5. Duración de la Consultoría

La duración de la consultoría estará sustentada en el Marco del Proyecto "Tejiendo nuevas estrategias enfocadas en: Migración, Educación y Desarrollo en el contexto transfronterizo Guatemala-México, por los derechos de todas y todos", considerando un período temporal del trienal 2025-2027. Enero 2025- Diciembre 2027.

6. Honorarios

Se firmará un contrato por servicios profesionales con la rúbrica del representante legal de la empresa y/o del consultor(a) que obtenga la aprobación de su propuesta técnica, conforme a los requerimientos planteados en estos Términos de Referencia y las pautas administrativas de DVV International.

7. Documentación a presentar por parte del CONSULTOR / A

- a. Curriculum Vitae de la empresa y/o del consultor(a)
- b. Identificación oficial del representante legal de la empresa y/o del consultor(a) (escaneada por ambos lados)
- c. Comprobante de alta de Hacienda (Constancia del SAT)
- d. Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales, en positiva (SAT)
- e. Propuesta Técnica (firmada)
- f. Propuesta Económica (firmada)

8. Administración, supervisión y vigilancia

La administradora del contrato será la Oficina Regional Centroamérica, México y el Caribe con sede en la Ciudad de México. La propuestas técnica y económica, así como los documentos de soporte indicados anteriormente, se deben subir en este formulario y/o enviar a los correos electrónicos: cadena@dvvinternational.mx y/o romero@dvvinternational.mx