



Términos de Referencia para Mantenimiento y Soporte Técnico del Sistema Avacomp Cloud ERP

TÍTULO DEL DOCUMENTO
Términos de Referencia para Mantenimiento y Soporte Técnico del Sistema Avacomp Cloud ERP
Este informe ha sido elaborado por el Departamento de Transformación Digital

Elaborador por			
Nombres	Cargo	Firma	Fecha
Erick Tejeda	Adm. Base de Datos		24-02-2025

Índice de Contenido

Introducción.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos	4
Alcance.....	4
Bienes Requeridos	5
Especificaciones Técnicas	5
Requisitos para Oferentes	6
Criterios de Evaluación y Calificación de Ofertas	6
Tiempo de Entrega.....	6
Confidencialidad de la Información	7

Introducción

El Departamento Aeroportuario posee un sistema integral para la gestión financiera, administrativa y de recursos humanos, denominada Avacomp Cloud ERP, desarrollada por la empresa Avacomp Corporation.

Avacomp Cloud corresponde a ser una herramienta de aplicaciones de tipo Cliente/Servidor, del cual cada módulo se interconecta con una base de datos para consulta dentro de la red de servidores del Departamento Aeroportuario.

Para continuar con su operatividad habitual se debe destinar un mantenimiento constante del sistema, debido a los cambios constantes que se presentan por medio de órganos gestores financieros y de administración pública, de lo que nuestra institución no es exceptuada.

Objetivo General

El objetivo de este requerimiento consta en preservar la funcionabilidad del ERP Avacomp Cloud; utilizado para llevar a cabo las principales actividades y procesos operativos de la institución.

Objetivos Específicos

- Mantener al margen el funcionamiento de los procedimientos y procesos del Departamento Aeroportuario.
- Atender cualquier requerimiento de manera oportuna ante cualquier inconsistencia presentada por los sistemas
- Incorporar novedades ante los cambios presupuestarios y exigencias de órganos rectores.
- Mejorar la experiencia de usuarios tanto de clientes como usuarios del Departamento Aeroportuario.

Alcance

La empresa seleccionada deberá proveer los equipos descritos dentro los términos de referencia indicados en este documento **“Términos de Referencia para Mantenimiento y Soporte Técnico del Sistema Avacomp Cloud ERP”**; como solución para brindar los controles y acciones necesarias para preservar la estancia del servicio de los sistemas ya mencionados.

Bienes Requeridos

Detalle	Cantidad
Servicio de Mantenimiento y Soporte al ERP Avacomp Cloud	1

Especificaciones Técnicas

Especificaciones Técnicas De Los Items A Adquirir		Cantidad
Servicio de Mantenimiento y Soporte del ERP Avacomp Cloud	<p>Contratación de Servicio de Mantenimiento del ERP AVACOMP Cloud</p> <p>Módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración. • Contabilidad. • Recursos Humanos. • Nomina. • Facturación. • Cuentas por Cobrar. • Cuentas por Pagar. • Control Bancario. • Activo Fijo. • Compras e Inventario. <ul style="list-style-type: none"> • Soporte Técnico Debe ser suministrado de las siguientes formas: <ul style="list-style-type: none"> -Telefónico -Correo Electrónico -Puerta a Puerta -Software de Aplicación de conexión remota <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura de servicios Debe contemplarse dentro de la cobertura adaptaciones, mejoras o adiciones a los módulos del sistema. En dado caso de realizarse cambios sustanciales dentro del sistema, la empresa deberá realizar una capacitación y entrenamiento al personal del Departamento Aeroportuario que utilice el módulo en cuestión. <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento y copias de respaldo Base de Datos El soporte debe incluir un cronograma para las copias de respaldo de la base de datos del sistema y/o cualquier cambio en la estructura como migración, gestores y cambios por implementación. <ul style="list-style-type: none"> •Mantenimiento Predictivo: Revisiones periódicas programadas. 	1

	<ul style="list-style-type: none"> •Mantenimiento Preventivo: Ajustes y Modificaciones. •Mantenimiento Correctivo: Realizar cambios dentro de las aplicaciones, bases de datos, etc.. <p>Capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementaciones. • Entrenamiento de personal. <p>Período de Contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12 meses. 	
--	--	--

Requisitos para Oferentes

- Tener al menos cinco (5) años mínimos de experiencia en proyectos similares y que posee los derechos de representación o propiedad de la solución propuesta.
- El oferente debe presentar una certificación por parte del fabricante o desarrollador, donde expresen que poseen los criterios y permisos correspondientes para poder cumplir con lo presentado.
- Documento de proveedor único que verifique la capacidad de poder operar y realizar cambios dentro del sistema.

Criterios de Evaluación y Calificación de Ofertas

El Departamento TIC del Departamento Aeroportuario efectuará el peritaje de las propuestas presentadas. El Criterio de evaluación para las Ofertas Combinadas es el siguiente:

Oferta Técnica: Términos de Referencia (Cumple/No Cumple). Respecto a los requisitos para los oferentes corresponden a un carácter OBLIGATORIO, del cual será descartado de manera inmediata de no presentar lo solicitado.

Oferta Económica: Oferta Económica más baja.

Tiempo de Entrega

El tiempo de entrega de los bienes no deberá exceder los treinta días luego de emitida la orden de compras. Dichos bienes se requieren a la mayor brevedad posible; la disponibilidad inmediata y/o tiempo de entrega de los equipos se debe expresar claramente en su propuesta. Las propuestas que no expresen el tiempo de entrega no podrán ser evaluadas comparativamente en cuanto a este aspecto.

Confidencialidad de la Información

Todo el ejecutivo, operativo y personal técnico que interactúe con los datos e informaciones de configuraciones, datos guardados, etc. deberá de aceptar los términos de confidencialidad impuestos por el Departamento Aeroportuario para manejo de estas informaciones con terceros.