# **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

# CONSULTORÍA PARA OPERADOR DE SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO

# Antecedentes

Mediante Decreto Ejecutivo PCM-083-2017 publicado el 22 de noviembre de 2016 en el Diario Oficial La Gaceta se creó la Comisión Presidencial de Reforma Integral del Sistema Aduanero y Operadores de Comercio (COPRISAO).

Desde el inicio de su gestión el 25 de noviembre de 2016 la COPRISAO ha realizado una evaluación del sistema aduanero, de la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA) y de todos los procesos aduaneros, con el fin de adoptar y ejecutar el plan de medidas inmediatas, de corto y mediano plazo aprobado por el Presidente de la República y así lograr a la brevedad posible, elevar los niveles de eficiencia, facilitación comercial, simplificación administrativa, transparencia, seguridad y certeza en el servicio aduanero de Honduras

Para lograr la eficiencia y altos niveles de competitividad de nuestro sistema aduanero se requiere la aplicación de medidas y planes, así como la adopción de acciones legales para determinar y definir nuevas competencias que vengan a reformar el sistema aduanero de Honduras, a simplificar y racionalizar la toma de decisiones expeditas, eficientes y eficaces; para lo cual se deben reorganizar las dependencias internas necesarias para la buena administración y funcionamiento del servicio aduanero hondureño, instaurando una autoridad única cuyo propósito principal es implementar las medidas de eficiencia a corto y mediano plazo, así como preparar las medidas de largo plazo, a fin que el servicio aduanero brinde un servicio eficiente, amigable, seguro y eficaz.

Para mejorar la competitividad de nuestro país la Comisión analiza y evalúa el sistema aduanero, tomando decisiones que sean necesarias y emitiendo órdenes e instrucciones de obligatorio cumplimiento a las cuales les dará cercano seguimiento, con el propósito de:

1. Mejorar la calidad del servicio para el usuario;
2. Obtener mayor eficiencia fiscal y administrativa;
3. Lograr la simplificación administrativa;
4. Armonizar los procesos en las aduanas;
5. Alcanzar la transparencia y combate frontal a la corrupción;
6. Procurar la competencia y competitividad en igualdad de condiciones;

Las medidas de facilitación del comercio son complementarias con la liberalización comercial, si es que los países tienen interés en integrarse de una mejor manera a la economía mundial. Entendiendo que el comercio es un proceso en el que los bienes o mercancías pasan o cruzan por las fronteras, esto implica el sometimiento a procedimientos de inspección, contemplados en la normativa aduanera de cada país.

Estos procedimientos de inspección pueden ser motivados por diversas razones como: Seguridad, recaudación de tributos o tasas asociadas al comercio exterior, control cuarentenario, entre otros. Cuando estos procedimientos no son estandarizados, no son del conocimiento de los usuarios, o son discrecionales por parte de los funcionarios, tiene un impacto negativo en los operadores de comercio.

Sumado a lo anterior, la entrada en vigencia del nuevo Código Tributario, en el que se establece la creación de una Superintendencia Tributaria Aduanera, la Administración Tributaria y la Administración Aduanera cada una de ellas como entidades desconcentradas de la Presidencia de la República, con autonomía funcional, técnica, administrativa y de seguridad nacional, con personalidad jurídica propia, obliga a estructurar y hacer operativa la nueva Administración Aduanera con todas sus unidades de apoyo administrativo, logístico y tecnológico para que pueda de forma autónoma administrar sus recursos, soportar sus operaciones y desarrollar y mantener sus servicios y sistemas de información.

Por tales razones se hace necesario llevar a cabo un conjunto de actividades dirigidas a dotar al Sistema Automatizado de Rentas Aduaneras de Honduras (SARAH) de una plataforma tecnológica que garantice la alta disponibilidad de los servicios en línea dirigidos a los operadores de comercio, ejecutar proyectos para potenciar la actualización tecnológica, desarrollar nuevos módulos informáticos, implementar nuevas tecnologías en pro de la ventaja estratégica, proveer de herramientas para la efectiva y oportuna toma de decisiones y mejorar los procesos de gestión y trámites en la Administración de Aduanas.

# Objetivos de la consultoría

## General

El objetivo general de la presente consultoría, la cual se complementa con la participación de otros expertos informáticos y aduaneros, es realizar un acompañamiento en el proceso de migración, implantación y puesta en marcha del Sistema Automatizado de Rentas Aduaneras de Honduras (SARAH), bajo la responsabilidad de la Administración Aduanera, y administrado por parte de un Centro Asociado auxiliar de la Administración Pública según lo dispuesto en el PCM-083-2016, específicamente en el área de conocimiento del experto, aportando sus conocimientos para la puesta en marcha e implementación de servicios de tecnología para la operación autónoma del Servicio Aduanero.

## Específicos

* Administrar, mantener y monitorear el correcto funcionamiento de los equipos físicos y virtuales que soportan la plataforma tecnológica de los sistemas institucionales.
* Administrar, mantener y monitorear el correcto funcionamiento de los sistemas instituciones
* Garantizar la seguridad física y lógica de los equipos físicos y virtuales que soportan la plataforma tecnológica de los sistemas institucionales.
* Garantizar la correcta aplicación de la política de respaldo y recuperación de los sistemas de información.
* Brindar Soporte Técnico tanto a usuarios internos como externos que requieran soporte o conexión a los servicios informáticos de la institución.
* Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a equipos

# Actividades a desarrollar en la consultoría

* **Administrar, mantener y monitorear el correcto funcionamiento de los equipos físicos y virtuales que soportan la plataforma tecnológica de los sistemas institucionales.** 
  + Monitorear y mantener operativos los sistemas operativos donde operan los sistemas de información.
  + Mantener actualizado los sistemas operativos a la versión más estable que garantice correcta operatividad de los sistemas de información.
  + Garantizar que los sistemas operativos posean el firewall activo y su debida configuración.
  + Garantizar que los sistemas operativos posean antivirus activo y su debida configuración.
  + Planificar y calendarizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo previa autorización del jefe inmediato, deberá de Llevar registro y control mediante bitácora de los mantenimientos preventivos y/o correctivos aplicados a los equipos físicos y/o virtuales sean estos realizados por personal técnico de DARA o por proveedores de servicios.
  + Llevar registro y control de los incidentes presentados.
  + Aplicar mecanismos de monitoreo definidos por la unidad técnica Informática de DARA.
  + Reportar al administrador del centro de datos a la brevedad del caso todo suceso o incidente de acuerdo a los niveles de SLA establecidos por la unidad técnica Informática de DARA según los lineamientos establecidos por la misma.
* **Monitorear el correcto funcionamiento de los sistemas instituciones**
  + Monitorear la disponibilidad de los sistemas institucionales en relación a :
    - Aplicaciones
    - Bases de datos
    - Servicios de interconexión como webservices u otros
    - Enlaces de datos e internet
  + Llevar registro y control de los incidentes presentados
  + Aplicar mecanismos de monitoreo definidos por la unidad técnica Informática de DARA.
  + Reportar a la brevedad del caso todo suceso o incidente de acuerdo a los niveles de SLA establecidos por la unidad técnica Informática de DARA según los lineamientos establecidos por la misma.
* **Garantizar la seguridad física y lógica de los activos**
  + Velar porque solo personal autorizado pueda tener acceso a las áreas de:
    - Perímetro exterior
    - Perímetro interior
      * Seguridad de las áreas de servidores y terceros
      * Seguridad a nivel de racks
  + Llevar control de registro de accesos a las áreas mencionadas.
  + Llevar registro y control de los incidentes presentados.
  + Implementar cuando sea requerido mecanismo de control y seguridad físicos y/o lógicos, previamente autorizado por el jefe inmediato.
* **Garantizar la correcta aplicación de la política de respaldo y recuperación.**
  + Aplicar los procedimientos de respaldos y recuperación de información definidos por la unidad técnica Informática de DARA para los sistemas, virtuales y todo lo relacionado a los sistemas de información.
  + Validar periódicamente la integridad de los respaldos generados
* **Brindar Soporte Técnico tanto a usuarios internos como externos que requieran soporte o conexión a los servicios informáticos de la institución.** 
  + Asistir técnicamente a los funcionarios internos de la institución en relación a solicitudes de soporte técnico ofimático.
  + Asistir técnicamente a los usuarios externos de la institución en relación a solicitudes de interconexión a los servicios informáticos, se deberá de realizar en conjunto con el personal técnico que la unidad técnica de DARA defina de acuerdo a la finalidad de la solicitud.
* **Generales:**
  + Realizar informes ejecutivos relacionados con las etapas y avances de los procesos y actividades relacionadas con la habilitación de servicios de tecnología.
  + Participar en reuniones con el equipo de expertos aduaneros y otros miembros del equipo de profesionales de la informática para levantar requerimientos y retroalimentar avances cuando sea requerido.
  + Otras actividades que del ejercicio de la consultoría y de los requerimientos del área normativa aduanera se deriven.

**Formación académica**

* Estudios en Informática a nivel universitario, o carreras afines al área de tecnología.
* Cursos en las materias tecnológicas relacionadas con su puesto.

**Experiencia profesional:**

* Al menos dos (2) años de experiencia de trabajo en el área de tecnologías de información.

**Conocimientos de:**

* Procedimientos de operación de equipos informáticos y plataforma tecnológica.
* Procedimientos para gestión de bases de datos que se administran en la institución (SQL Server, Oracle, MySQL).
* Administración y soporte de sistemas operativos Windows y Unix y Linux.
* Herramientas de monitoreo de red y aplicaciones.
* Gestión de ambientes de virtualización.
* Plataforma de almacenamiento centralizado tipo SAN, NAS, etc.
* Entornos de tecnología de publicación de servicios web, servidores Web Apache, IIS 7 o superior, JBOSS, etc.
* Administración y soporte de Directorio Activo.
* Soporte Ofimático.
* Solución de problemas de redes LAN.

**Cursos recibidos:**

* Sistemas Operativos, Windows Server 2003,2008, 2012.
* Linux – Unix. (Debian, Ubuntu, RedHat, etc.).
* Administración de ambientes virtualizados (VMWARE , Microsoft Hyper – V, Virtual Box, etc.).

**Idiomas:**

* Español
* Inglés Intermedio

# Productos/Informes a entregar

1. Productos/Informes mensuales de actividades, los cuales llevarán anexos todos los documentos técnicos que respalden el mismo, los cuales a su vez deberán responder al plan de trabajo general del proyecto, estos incluyen entre otros:
   1. Informe de disponibilidad de las aplicaciones
   2. Informe de gestión de actividades de soporte atendidas
   3. Informe de respaldos generados o recuperados
   4. Informe de mantenimiento preventivo y/o correctivo a los sistemas informáticos del centro de datos de acuerdo a planificación.
   5. Informe de incidentes.
2. Documentos e instrumentos técnicos según se requiera de acuerdo a la planificación definida y las actividades descritas en los presentes términos de referencia. Estos documentos e instrumentos pueden incluir:
   1. Especificaciones.
   2. Reportes.
   3. Informes técnicos.
   4. Evaluaciones de herramientas.
   5. Informes Ejecutivos.
   6. Cronogramas.

Las fechas de entrega de estos productos/informes serán definidas en cronogramas que se definan para este proyecto. Para todos estos productos la participación y aporte del consultor será parcial o total en función de las estrategias que definan COPRISAO y las de las instituciones que participan en el proyecto.

# Duración del Contrato

El contrato tendrá una vigencia a partir del 26 de octubre del 2017 finalizando el 26 de enero de 2018.

# Informes/productos y pagos

Como pago por la prestación de los servicios EL CONTRATADO recibirá la cantidad total de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ mil lempiras exactos (L. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) a ser pagados contra la presentación de informes mensuales de avances en la realización de sus actividades, así como los productos que se establezcan según la planificación aprobada al inicio de la consultoría. Los pagos mensuales serán por un valor de (XX).

# Coordinación

La Consultoría estará bajo la dirección y supervisión del \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ y este último podrá solicitar directamente información al consultor durante el transcurso de la actividad. La responsabilidad absoluta de los productos esperados es del Consultor.

# Localización

La consultoría se desarrollará en Tegucigalpa debiendo. El Consultor desplazarse de ser requerido a otras ciudades del país.