

Términos de referencia para contratación de servicios para capacitación en herramientas Microsoft 365 al personal de WCS Bolivia

Antecedentes:

En el contexto actual de creciente importancia de la ciberseguridad a nivel global, Wildlife Conservation Society (WCS) a nivel Global se encuentra en un proceso de fortalecimiento y control más exhaustivo de los equipos, plataformas y software utilizados en sus oficinas. En línea con esta iniciativa, WCS ha priorizado el uso de las herramientas de Microsoft 365, como SharePoint, OneDrive, Planner, Teams o Outlook restringiendo significativamente el uso de otros softwares.

En septiembre del año 2022, se inició en WCS-Bolivia el proceso de implementación de las herramientas Microsoft 365 con el apoyo y orientación de la empresa consultora “Tecnología en Redes, Informática y Comunicaciones” que llegó a cubrir los siguientes procesos clave:

- Gestión Documental eficiente con SharePoint y OneDrive.
- Diseño de Grupos de Trabajo colaborativo en TEAMS.
- Creación de “Sitios de Comunicación” para cada componente.
- Desarrollo de una arquitectura para el seguimiento de proyectos y organización de carpetas utilizando, SharePoint, OneDrive y Planner.
- Capacitaciones iniciales y soporte continuo al personal clave, al responsable de IT y a todos los empleados en el uso básico de estas herramientas.

Alcance:

Objetivo General:

El propósito principal de esta consultoría es concluir eficazmente el proceso de transformación digital en curso, proporcionando el soporte necesario a los colaboradores. Esto incluye facilitar la migración segura de su información y asegurar una comprensión completa de los procesos clave en las herramientas principales de Microsoft 365, SharePoint, OneDrive, Planner, Teams y Outlook.

Los Objetivos específicos de esta consultoría son:

1. Revisión y capacitación adaptada a los equipos en procesos clave
2. Capacitar a todos los colaboradores de WCS Bolivia en el uso de las herramientas Microsoft 365.
3. Brindar soporte personalizado en la migración de datos y seguimiento

Actividades:

1. **Revisión de procesos clave:**

- Realizar una revisión exhaustiva de los procesos que se llevan a cabo con las herramientas principales de Microsoft 365 (SharePoint, Teams, Planner, OneDrive y Outlook), basándose en entrevistas a los propietarios de los equipos en la plataforma actual y en los resultados de la encuesta interna.
- 2. Capacitar a todos los colaboradores de WCS Bolivia en el uso de las herramientas Microsoft 365.**
- Desarrollar y proporcionar capacitaciones presenciales grupales (que serán grabadas) a los 12 componentes localizados en La Paz y al equipo de personas localizado en la ciudad de Trinidad, enfocadas en aplicaciones prácticas, utilizando la estructura ya creada de grupos, bibliotecas y carpetas.
 - De la misma forma, proporcionar capacitaciones presenciales individuales a cada colaborador de WCS Bolivia.
 - Crear guías rápidas presentadas en formato digital que detallen los procesos más utilizados y relevantes para el equipo de WCS-Bolivia.
 - Llevar registro escrito de participantes a cada una de las capacitaciones grupales e individuales.
 - Diseñar evaluaciones que midan la asimilación y aprovechamiento individual durante el proceso de capacitación.
- 3. Brindar soporte personalizado, migración de datos y seguimiento:**
- Ofrecer asistencia personalizada para resolver consultas de los colaboradores.
 - Acompañar y asegurar un proceso de migración de datos seguro y eficiente.

Productos:

- 1. Revisión de procesos clave.**
- Informe que detalle los usos que le da cada componente (equipo) de WCS Bolivia a las herramientas Microsoft 365.
- 2. Capacitación a todos los colaboradores de WCS Bolivia en el uso de las herramientas Microsoft 365:**
- Una capacitación grupal presencial en al menos media jornada a cada uno de los 12 componentes en la ciudad de La Paz y al equipo de personas en la ciudad de Trinidad, también de manera presencial.
 - Actas de acuerdos emergentes de las capacitaciones grupales.
 - Una capacitación presencial, individual y personalizada a cada uno de los colaboradores de WCS-Bolivia, tanto en la ciudad de La Paz, como en la ciudad de Trinidad.
 - Grabaciones de las capacitaciones vía Teams, accesibles y guardadas en sus propios sitios de equipo.
 - Planillas de asistencia a las capacitaciones grupales con firmas de los participantes.
 - Planillas de asistencia a las capacitaciones individuales con firmas de los participantes.
 - Evaluaciones individuales llenadas y firmadas por los colaboradores donde se evidencie su nivel de aprovechamiento en el uso de las herramientas Microsoft 365.
 - Al menos treinta guías rápidas que ilustren la forma de realizar operaciones específicas con Outlook, Teams, OneDrive, Planner y SharePoint.
- 3. Soporte personalizado, migración de datos y evaluación:**
- Al menos 2 jornadas o 4 medias jornadas por semana fijas, en las cuales los colaboradores puedan hacer las consultas que necesiten.

- Planilla que muestre por colaborador el estado de cumplimiento de los procesos básicos como ser:
 - Tener instalado el software actualizado para el manejo adecuado de M-365
 - Tener sincronizadas sus carpetas con One Drive
 - Tener sincronizadas en su computadora las carpetas que más frecuentemente utiliza en SharePoint

4. Perfil

- Formación relacionada y experiencia previa en la prestación de estos servicios: experiencia en implementación de sistemas de gestión documental, catalogación y gestión de archivos y documentos, planificación de los flujos de información y en gestión de repositorios online, con herramientas Microsoft 365.
- Habilidades de comunicación verbal y escrita. Habilidad para organizar experiencias de aprendizaje.
- Se valora experiencia con sistemas vinculados al trabajo colaborativo con, SharePoint, OneDrive, Teams, mapa de procesos y uso de la herramienta Planner.
- Se valora experiencia en trabajos similares en organizaciones no gubernamentales, con vinculación a proyectos.
- Se valora experiencia en capacitación e introducción/implementación de nuevos procesos o sistemas en ONG, u organizaciones internacionales.
- Se valora conocimiento sobre el quehacer de WCS en Bolivia y su manera de organizarse.

5. Cronograma:

- Fase 1:
 - Revisión de resultados de encuesta
 - Entrevistas con coordinadores y propietarios de cada equipo
 - Elaboración de ayuda-memoria de cada entrevista con coordinadores
 - Elaboración de planillas para revisión individual de la configuración de las herramientas Microsoft 365 en las computadoras que utilizan los colaboradores
 - Elaboración de cronograma para capacitaciones grupales por componente
- Fase 2:
 - Capacitaciones grupales grabadas por componente
 - Elaboración de actas de acuerdos emergentes de las capacitaciones grupales
 - Capacitaciones individuales a cada colaborador
 - Llenado de planillas de asistencia a capacitaciones grupales e individuales
 - Evaluaciones de aprovechamiento individual por colaborador
 - Llenado de planillas de revisión individual de la configuración de las herramientas Microsoft 365 en las computadoras que utilizan los colaboradores
 - Elaboración de guías rápidas
 - Elaboración de informe sobre el uso que cada componente le da a las herramientas Microsoft 365
 - Elaboración de informe final

