"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

TÉRMINOS DE REFERENCIA

"SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y CONFIGURACIÓN DE RED"

Órgano y/o Unidad Orgánica:	Oficina de Tecnologías de la Información
Actividad del POI:	2.3.27.4 3 Soporte Técnico
Denominación de la Contratación:	Contratación del Servicio de Soporte Técnico y Configuración de Red para la Oficina de Tecnologías de la Información.

I. FINALIDAD PÚBLICA

Contratar el Servicio de Soporte Técnico y Configuración de Red para atender las necesidades operativas de la Oficina de Tecnologías de la Información, garantizando el funcionamiento eficiente, seguro y confiable de la infraestructura de red, conectividad y servicios informáticos de la Universidad Nacional Ciro Alegría.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

En cumplimiento del Plan Operativo Institucional (POI), se requiere contratar a una persona natural para la prestación del Servicio de Soporte Técnico y Configuración de Red, con la finalidad de brindar soporte, administración, configuración, monitoreo y mantenimiento de la infraestructura de red de la Universidad Nacional Ciro Alegría, asegurando la conectividad, operatividad y continuidad de los servicios informáticos en las sedes académicas, laboratorios y áreas administrativas.

3.1 Descripción del servicio a contratar

Ítem	Cantidad	Descripción del servicio
01	01	Servicio especializado de soporte técnico y configuración de red para la atención de la infraestructura de red, conectividad, equipos informáticos y servicios tecnológicos en las sedes académicas, laboratorios y áreas administrativas de la Universidad Nacional Ciro Alegría.

3.2 Plan de trabajo

No Aplica.

3.3 Seguros

No Aplica.

3.4 Prestaciones accesorias a la prestación principal

3.4.1 Implementación de directivas

El servicio incluirá tanto la administración correcta de los equipos de redes. Esto implicará la limpieza interna de componentes, reemplazo de piezas defectuosas, actualización de firmware, verificación de seguridad física y de red, y la reparación de fallas que afecten el funcionamiento de los equipos.

3.4.2 Soporte técnico

Se brindará soporte técnico presencial y remoto a los usuarios, atendiendo solicitudes relacionadas con problemas de conexión en la red, dificultades con el uso de software y fallas en dispositivos de impresión relacionadas con problemas de conectividad. El soporte técnico estará disponible durante el horario laboral, con atención a las tres sedes académicas, laboratorios y áreas administrativas.

3.4.3 Capacitación y/o entrenamiento

No Aplica.

3.4.4 Otras prestaciones accesorias

Entre las prestaciones accesorias se incluirá la documentación detallada de todas las intervenciones realizadas, así como la entrega de informes periódicos sobre el estado de los equipos y recomendaciones para su mejora. Adicionalmente, el contratista deberá realizar tareas de actualización de inventario de hardware y software.

UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HUAMACHUCO

3.5 Lugar y plazo de prestación del servicio

3.5.1 Lugar

El servicio se prestará en todas las sedes de la Universidad Nacional Ciro Alegría, ubicadas en Huamachuco - Sánchez Carrión - La Libertad.

3.5.2 Plazo

El plazo de la prestación del servicio será de cincuenta y nueve (59) días calendario, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o contrato.

ENTREGABLES	PLAZO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN EL ENTREGABLE
PRIMER ENTREGABLE **(INFORME 1)**	Hasta los 30 días calendarios, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o contrato.	Informe de actividades, de acuerdo al numeral 4.3
SEGUNDO ENTREGABLE **(INFORME 2)**	Hasta los 59 días calendarios, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o contrato.	Informe de actividades, de acuerdo al numeral 4.3

"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

IV. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

4.1 Equipamiento

A. Equipamiento estratégico

No Aplica.

B. Otro equipamiento

No Aplica.

4.2 Infraestructura estratégica

No Aplica.

4.3 Personal

A. Personal clave

Ingeniero en sistemas, informática, redes, electrónica o carreras afines.

I. Actividades

- **Diagnóstico inicial de equipos de cómputo y redes:**
  Inspección y evaluación del estado actual de los equipos de cómputo (hardware y software) y dispositivos de red, identificando fallas o signos de desgaste que puedan comprometer su funcionamiento a corto o mediano plazo.

- **Mantenimiento preventivo de equipos de redes:**
  Revisión y ajuste de configuraciones de routers, switches, puntos de acceso y otros dispositivos de red. Verificación del cableado estructurado, limpieza de puertos y conectores, además de la actualización de firmware de los dispositivos de red.

- **Mantenimiento correctivo de equipos de redes:**
  Reparación de problemas de conectividad, sustitución de componentes dañados o defectuosos en los dispositivos de red, ajuste de configuraciones para optimizar el rendimiento de la red, y resolución de caídas de red o pérdida de señal en las áreas afectadas.

- **Monitorización de la red y su rendimiento:**
  Supervisión continua del tráfico de red y uso de los dispositivos conectados, identificación de cuellos de botella o posibles fuentes de lentitud en la conexión, y elaboración de reportes de rendimiento. Se incluye la gestión de ancho de banda para asegurar una distribución equitativa entre los usuarios.

UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HUAMACHUCO

- **Pruebas de rendimiento de la red y equipos informáticos:**
  Realización de pruebas de velocidad de la red, tiempos de respuesta de los servidores y equipos de cómputo, con el objetivo de identificar áreas de mejora o posibles riesgos que puedan comprometer el servicio a largo plazo.

- **Auditoría de seguridad de la red:**
  Revisión de políticas de seguridad implementadas en la red, identificación de vulnerabilidades o puntos débiles, y recomendación de acciones correctivas como la instalación de firewalls adicionales, cambios en contraseñas de acceso o implementación de autenticación de dos factores.

- **Inventario y gestión de equipos de red:**
  Descripción de equipos de red: El contratista deberá realizar un inventario detallado de todos los dispositivos de red, como switches, routers, firewalls, puntos de acceso inalámbricos (APs), y cables estructurados, asegurando que cada uno esté identificado con su ubicación, estado y configuración actual. El inventario permitirá la gestión eficiente de los dispositivos y facilitará la planificación de actualizaciones futuras.

- **Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de red:**
  Incluye la limpieza física de los equipos de red, revisión de conectores y puertos, y actualización de firmware para garantizar que los dispositivos operen a su máximo rendimiento. En caso de fallas, el contratista deberá proceder a la reparación o reemplazo de los equipos defectuosos.

- Otras actividades vinculadas al objeto del servicio, coordinadas por la Oficina de Tecnologías de la Información.

UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HUAMACHUCO

II. PERFIL

Requisitos Legales

- Contar con Registro Único de Contribuyente (RUC), con condiciones de activo y habido.
- Contar con inscripción vigente como proveedor de servicios en el Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- Declaración jurada de no tener impedimentos para contratar con el Estado.

Acreditación

Copia simple de la vigencia del Registro Nacional de Proveedores (RNP) y/o validación del RNP vía web: www.rnp.gob.pe.

Requisitos Técnicos y Profesionales

Formación Académica

- Ingeniero en sistemas, informática, redes, electrónica o carreras afines.

- Copia del grado o título, que será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda. En el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/. De ser necesario.

Experiencia General
No menor a cuatro (04) años en el sector público y/o privado.

Experiencia Específica:
No menor a dos (02) años en el sector público o privado:

- ✓ Instalación y configuración de redes LAN y WAN y/o Monitoreo la red de conectividad y/o Implementación de cableado estructurado y/o optimización de redes Wi-Fi y/o Experiencia en la creación e implementación de políticas de seguridad

La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Capacitaciones o cursos recomendados para el puesto:

- Capacitación en redes informáticas, LAN/WAN, routing, switching, wireless, WiFi, configuración de dispositivos de red y conectividad inalámbrica.
- Capacitación en soporte técnico informático, ensamblaje, reparación, mantenimiento de computadoras, impresoras, equipos de cómputo, redes cableadas e inalámbricas.
- Capacitación en configuración, monitoreo y administración de infraestructura tecnológica, infraestructura de servidores, soluciones hiperconvergentes o plataformas similares.
- Capacitación en administración de bases de datos, desarrollo de aplicaciones web, programación, desarrollo de software o sistemas informáticos.
- Capacitación en sistemas operativos, herramientas informáticas, seguridad de redes, control de accesos, monitoreo o auditoría de infraestructura tecnológica.

III. Otro personal

No aplica.

V. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HUAMACHUCO

5.1 Otras obligaciones

5.1.1 Otras obligaciones del contratista

No Aplica.

5.1.2 Otras obligaciones de la Entidad

No Aplica.

5.2 Adelantos

La Universidad Nacional Ciro Alegría no otorgará adelanto de ningún tipo al proveedor y bajo ninguna condición.

5.3 Subcontratación

No Aplica.

5.4 Confidencialidad

El contratista deberá mantener estricta confidencialidad y reserva absoluta sobre toda la información a la que tenga acceso durante la prestación del servicio, ya sea proporcionada por la Universidad Nacional Ciro Alegría o generada como resultado del trabajo realizado. Se prohíbe la divulgación de dicha información a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de la universidad.

El contratista también deberá cumplir con todas las políticas y normativas de seguridad de la información establecidas por la universidad, protegiendo la información de accesos no autorizados, pérdidas o divulgación indebida. Esta obligación se mantendrá vigente incluso después de la finalización del contrato.

La información a proteger incluye, pero no se limita a, documentos, datos, sistemas, planos, códigos fuente, programas, informes, recomendaciones, resultados de auditorías, backups de servidores (SIGA y SIAF), y cualquier otro tipo de información confidencial relacionada con las actividades de la universidad.

UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
HUAMACHUCO

5.5 Propiedad intelectual

El contratista reconoce que toda la información, documentación, software, inventarios, y cualquier otro material intelectual producido o mejorado durante la ejecución del servicio, será de exclusiva propiedad de la Universidad Nacional Ciro Alegría. El contratista no podrá utilizar ni reproducir dicha información para otros fines sin la autorización expresa y por escrito de la universidad. Cualquier desarrollo o mejora a los sistemas de la institución quedará bajo la propiedad de la universidad.

5.6 Medidas de control durante la ejecución contractual

La Universidad Nacional Ciro Alegría implementará las siguientes medidas de control para asegurar el cumplimiento adecuado del servicio:

- **Supervisión periódica:** Inspecciones regulares del cumplimiento de las actividades establecidas en los términos de referencia, verificando que el mantenimiento y soporte se realice según los plazos y estándares establecidos.
- **Informes mensuales:** El contratista deberá presentar informes mensuales detallando las actividades realizadas, el estado de los equipos, las soluciones aplicadas, y cualquier eventualidad surgida durante el periodo de prestación del servicio.
- **Evaluación de calidad:** Al finalizar cada mes, se realizará una evaluación de la calidad del servicio prestado, con base en la satisfacción de los usuarios y el desempeño de los equipos intervenidos.
- **Auditorías técnicas:** La Oficina de Tecnologías de la Información se reserva el derecho de realizar auditorías técnicas sin previo aviso para evaluar el estado de los equipos y la calidad del soporte prestado.

5.7 Conformidad de la prestación

La conformidad del servicio será emitida una vez que la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) evalúe, verifique y otorgue el visto bueno de que se han cumplido todas las actividades y condiciones establecidas en los presentes términos de referencia. La OTI realizará la evaluación del desempeño del contratista con base en los informes presentados, las auditorías realizadas y la satisfacción de los usuarios atendidos. Solo una vez emitido el visto bueno por la OTI, se procederá al pago final acordado en el contrato.

UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HUAMACHUCO

5.8 Forma de pago

El pago se realizará en moneda nacional (soles), previa presentación del entregable correspondiente y conformidad emitida por la Oficina de Tecnologías de la Información, por la prestación del servicio contratado.

El pago se realizará en moneda nacional (soles) en **dos (02) entregables**, según el siguiente detalle:

Entregable	Producto	Actividades a Desarrollar en el entregable
1°	Informe de actividades hasta los 30 días calendarios.	Informe de actividades, de acuerdo al numeral 4.3
2°	Informe de actividades hasta los 59 días calendarios.	Informe de actividades, de acuerdo al numeral 4.3

5.9 Fórmula de reajuste

No Aplica.

5.10 Penalidades aplicables

PENALIDADES			
N°	**Supuestos de aplicación de penalidad**	**Forma de cálculo**	**Procedimiento**
01	Se aplicará penalidad por retraso injustificado del contratista o proveedor, la entidad aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso	Penalidad Diaria = 0.10 x Monto / (F x plazo en días) Donde: F = 0.40 para bienes y servicios.	El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONSULTOR acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

5.11 Responsabilidad por vicios ocultos

No Aplica.

5.12 **Condiciones de los consorcios**

No Aplica.

5.13

VI. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

1.1 ANTICORRUPCIÓN

El proveedor/contratista acepta expresamente que no llevará a cabo, acciones que están prohibidas por las leyes locales u otras leyes anticorrupción. Sin limitar lo anterior, el proveedor/contratista se obliga a no efectuar ningún pago, ni ofrecerá ni transferirá algo de valor, a un establecido de manera que pudiese violar las leyes locales u otras leyes anticorrupción, sin restricción alguna.

En forma especial, el proveedor/Contratista declara con carácter de declaración jurada que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, constituyendo su declaración, la firma del mismo en la Orden de Servicio de la que estos términos de referencia forman parte integrante.

1.2 ANTISOBORNO

El proveedor, no debe ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que pueda constituir un incumplimiento de la ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, a través de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia a lo establecido en el artículo 11 de la de la Ley de Contrataciones del Estado.

Asimismo, el proveedor se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no involucrar en la ejecución del contrato en mención a través de sus socios, accionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en conductas que infrinjan lo establecido en los artículos antes citados de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Asimismo, el proveedor se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna cualquier conducta ilícita o conducta que vulnere normatividad, así también en adoptar medidas eficaces, perdurables que eviten que tal reconocimiento se repita.

De la misma manera, el proveedor es consciente que el no cumplimiento de los compromisos expresos, someterá la resolución del contrato y a las acciones civiles y/o penales que la entidad pueda accionar.

VII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación, son resueltos mediante trato directo, conciliación y/o acción judicial

VIII. RESOLUCION DE CONTRATO POR IMCUMPLIMIENTO

La UNCA puede resolver el contrato en los siguientes casos:

a) Por incumplimiento injustificado de las obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese de haber sido requerido para ello

b) Por la acumulación del monto máximo de la penalidad por mora o por el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la presentación a su cargo

c) Por la paralización o reducción injustificada de la ejecución de la presentación, pese de haber sido requerido para corregir la situación

d) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite de manera definitiva la contratación de la ejecución, amparado a un hecho o evento extraordinario, imprevisible o irresistible, o por un hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, orden de compra o servicio, que no sea impotable a las partes.

Así mismo puede resolverse de forma total o parcial la orden o servicio y/o contrato por mutuo acuerdo entre las partes previa opinión de área usuaria.

UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN
HUAMACHUCO