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

TÉRMINOS DE REFERENCIA
"SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE EQUIPAMIENTO Y SOFTWARE"

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:	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE EQUIPAMIENTO Y SOFTWARE

I. FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar la continuidad de las actividades académicas y administrativas de la Universidad Nacional Ciro Alegría mediante el funcionamiento adecuado del equipamiento informático y del software institucional, reduciendo las interrupciones que afectan a los usuarios y a la prestación de los servicios de la entidad.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio especializado de soporte técnico de equipamiento y software para diagnosticar y solucionar incidencias de hardware y programas, configurar equipos y periféricos, instalar y actualizar sistemas operativos y aplicaciones autorizadas, verificar la activación de las licencias institucionales disponibles y brindar asistencia técnica a los usuarios.

III. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

3.1 Descripción del servicio a contratar

Ítem	Cantidad	Descripción del servicio
01	01	Brindar soporte técnico de equipamiento y software mediante el diagnóstico, mantenimiento, configuración y solución de fallas, para asegurar la operatividad de los recursos informáticos 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
No Aplica.

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 treinta (30) días calendario, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o contrato.

ENTREGABLES	PLAZO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN EL ENTREGABLE
ENTREGABLE ÚNICO	Hasta los 30 días calendario, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o contrato.	Informe de actividades, de acuerdo al numeral 4.3

IV. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

4.1. 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

- Recibir y atender los requerimientos de soporte técnico de equipamiento y software que canalice la OTI, identificando el equipo, el usuario y la incidencia reportada.
- Diagnosticar fallas en computadoras, laptops y periféricos mediante la revisión de componentes, conexiones, controladores y configuración del sistema operativo.
- Realizar limpieza, ajustes y mantenimiento básico del equipamiento informático intervenido, y comunicar las fallas que requieran repuestos o reparación especializada.
- Instalar y configurar impresoras, escáneres y otros periféricos, incluidos sus controladores y parámetros de conexión local o por la red institucional.

- Instalar, reinstalar y configurar sistemas operativos y aplicaciones autorizadas, previa verificación de la compatibilidad del equipo y coordinación del resguardo de la información del usuario.
- Resolver incidencias de inicio, lentitud, errores de ejecución, conflictos de controladores y configuración que afecten el funcionamiento del equipamiento y software.
- Verificar y realizar la activación de sistemas operativos y aplicaciones con las licencias institucionales disponibles, registrando su estado e informando las incidencias de licenciamiento.
- Aplicar actualizaciones y ajustes de configuración de sistemas operativos, controladores y aplicaciones autorizadas para mejorar su funcionamiento y compatibilidad.
- Atender incidencias de impresión, digitalización y acceso desde los equipos a recursos compartidos, verificando la configuración y conectividad del puesto de trabajo.
- Brindar asistencia técnica a los usuarios en el uso del equipamiento y software intervenido, y orientar sobre las medidas necesarias para evitar la recurrencia de las fallas.
- Ejecutar pruebas de funcionamiento después de cada intervención, verificando la operación del equipo, los periféricos y los programas involucrados.
- Registrar el diagnóstico, las acciones ejecutadas, el software instalado o actualizado y el resultado de cada atención, consolidando esta información en el informe final.
- Informar a la OTI las incidencias pendientes y las necesidades de reparación, actualización o licenciamiento identificadas durante la prestación del servicio.
- Identificar y registrar los equipos propuestos para su gestión como RAEE, consignando código patrimonial, denominación, marca, modelo, número de serie, ubicación y estado de conservación, según la información disponible.
- Brindar apoyo técnico en la identificación, clasificación y organización de los equipos destinados a la gestión como RAEE, conforme a las indicaciones de la OTI y en coordinación con el área responsable de Control Patrimonial.
- Apoyar la verificación física de los equipos cuya entrega para gestión como RAEE haya sido autorizada, contrastándolos con la relación aprobada e incorporando las actuaciones y resultados en el informe final del servicio.

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:

- Técnico y/o bachiller 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 tres (03) años en el sector público y/o privado.

Experiencia Específica:

No menor a dos (02) años en el sector público o privado como las siguientes:

- Experiencia específica desempeñando cargos o prestando servicios como técnico de soporte, asistente de soporte informático, operador de mesa de ayuda, especialista de soporte técnico, técnico de mantenimiento de equipos informáticos o denominaciones similares; realizando atención y solución de incidencias informáticas, asistencia técnica a usuarios, diagnóstico, mantenimiento preventivo y correctivo, reparación, instalación, configuración o actualización de computadoras, laptops, impresoras, fotocopiadoras, escáneres, UPS, estabilizadores, sistemas operativos, programas, periféricos, hardware, software y conectividad.

- 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:

- Contar con capacitación acumulada mínima de setenta (70) horas lectivas en cursos, talleres, seminarios y/o programas de capacitación relacionados con soporte técnico, ensamblaje y/o mantenimiento de equipos de cómputo, hardware, software, ciberseguridad, redes y/o temas afines al objeto de la contratación.

- La capacitación se acreditará mediante copia simple de certificados o constancias. Para alcanzar las setenta (70) horas requeridas, se podrán sumar las horas de una o más capacitaciones.

B. Otro personal

No aplica.

V. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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.

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.
- **Informe final: El contratista deberá presentar un informe que detalle las actividades realizadas, el estado de los equipos, las soluciones aplicadas y las incidencias pendientes durante la prestación del servicio.**

- **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.

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 una sola armada, según el siguiente detalle:

Entregable	Producto	% de pago
Único	Informe final de actividades hasta el término de los 30 días calendario.	100% del monto contractual

5.9 Fórmula de reajuste
No Aplica.

5.10 Otras penalidades aplicables

OTRAS 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.

VI. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

6.1 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.

6.2 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

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

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. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

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 a 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 prestación a su cargo.
c) Por la paralización o reducción injustificada de la ejecución de la prestación, pese a 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 imputable a las partes.

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