

TÉRMINOS DE REFERENCIA

“SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO EN SISTEMAS INFORMÁTICOS”

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 de equipos de cómputo y atención a incidencias

I. FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, así como para proporcionar soporte técnico a usuarios en las sedes académicas, laboratorios y áreas administrativas.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

En cumplimiento de nuestro Plan Operativo Institucional (POI), se requiere contratar a una persona natural o jurídica para el "Servicio de soporte técnico en sistemas informáticos". Este servicio se encargará de garantizar la operatividad y eficiencia de los equipos tecnológicos, realizando diagnósticos, reparaciones, y actualizaciones necesarias para prevenir fallos y minimizar tiempos de inactividad a usuarios en las áreas académicas, laboratorios y administrativas de la Universidad Nacional Ciro Alegría.

III. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

3.1 Descripción del servicio a contratar

Ítem	Cantidad	Descripción del servicio
01	01	Personal especializado para el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, así como soporte técnico a usuarios en las sedes académicas, laboratorios y áreas administrativas.

3.2 Actividades

- Mantenimiento de equipos informáticos.
- Soporte técnico a los usuarios
- Mantenimiento preventivo o correctivo a los equipos
- Evaluación del estado situacional de los equipos
- Otras actividades que designe el jefe inmediato

3.3 Plan de trabajo

No Aplica.

3.4 Seguros

No Aplica.

3.5 Prestaciones accesorias a la prestación principal

3.5.1 Mantenimiento preventivo y/o correctivo

El servicio incluirá tanto el mantenimiento preventivo como el correctivo de los equipos de cómputo, redes, impresoras, fotocopiadoras y servidores. 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.

3.5.2 Soporte técnico

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

3.5.3 Capacitación y/o entrenamiento

No Aplica.

3.5.4 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.

3.6 Lugar y plazo de prestación del servicio

3.6.1 Lugar

El servicio se prestará en las tres sedes académicas, laboratorios y administrativa de la Universidad Nacional Ciro Alegría, ubicadas en Huamachuco - Sánchez Carrión - La Libertad, con las siguientes direcciones:

- SEDE ACADÉMICA: Jr. Ramiro Prialé N° 540
- SEDE DE LABORATORIOS: Jr. Garcilazo de la Vega N° 905
- SEDE ADMINISTRATIVA: Jr. Sucre N° 430

3.6.2 Plazo

El plazo de la prestación del servicio será de 120 días calendario

ENTREGABLES	PLAZO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN EL ENTREGABLE
PRIMER ENTREGABLE (INFORME 1)	A los 30 días calendarios, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o contrato.	Informe de actividades
SEGUNDO ENTREGABLE (INFORME 2)	A los 60 días calendarios, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o contrato.	Informe de actividades
TERCER ENTREGABLE (INFORME 3)	A los 90 días calendarios, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o contrato.	Informe de actividades
CUARTO ENTREGABLE	A los 120 días calendarios, contabilizados desde la	Informe de actividades

(INFORME 4)	notificación de la orden de servicio o contrato.	
CUARTO ENTREGABLE (INFORME 5)	A los 150 días calendarios, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o contrato.	Informe de actividades
CUARTO ENTREGABLE (INFORME 6)	A los 180 días calendarios, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o contrato.	Informe de actividades

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

- **Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo:**
Limpieza interna y externa de los equipos de cómputo, revisión de componentes internos (discos duros, tarjetas madre, procesadores, ventiladores), y aplicación de lubricantes o reemplazo de piezas defectuosas según sea necesario. Se incluyen pruebas de rendimiento y estabilidad.
- **Mantenimiento correctivo de equipos de cómputo:**
Reparación de fallas críticas de hardware, reemplazo de piezas defectuosas (memoria RAM, discos duros, fuentes de alimentación), reinstalación de sistemas operativos, y recuperación de datos en caso de fallas de disco o corrupción de archivos.
- **Soporte técnico a usuarios:**
Asistencia directa y presencial a los usuarios que presenten problemas con el uso de los equipos de cómputo o con la conectividad de la red. Esto incluye solución de problemas de software, mal funcionamiento de impresoras, configuración de correo electrónico, instalación de programas, y ajustes en los perfiles de usuario.
- **Actualización de software y sistemas operativos:**
Instalación de parches y actualizaciones de software en los equipos de cómputo y dispositivos de red. Incluye la verificación de la compatibilidad de nuevas versiones con los sistemas existentes y la realización de pruebas para asegurar un funcionamiento óptimo tras las actualizaciones.
- **Respaldo y recuperación de información:**

Implementación de procedimientos de backup periódicos para asegurar que los datos importantes de los sistemas SIGA y SIAF estén resguardados y disponibles en caso de fallas de hardware o software. Esto incluye la configuración y verificación de las tareas de respaldo automatizadas, asegurando que se realicen correctamente y de manera regular.

- **Gestión de inventario de equipos y software:**
Actualización continua del inventario de equipos de cómputo, periféricos, y dispositivos de red, así como la gestión de licencias de software. Garantizar que todos los dispositivos y programas utilizados estén debidamente registrados y en cumplimiento con los términos de uso y actualización.
- **Documentación de incidencias y soluciones aplicadas:**
Registro detallado de las solicitudes de soporte técnico, las fallas reportadas y las soluciones implementadas. Este registro permitirá identificar patrones recurrentes de fallas y optimizar futuros procedimientos de mantenimiento y reparación.
- **Configuración y gestión de perfiles de usuario y permisos:**
Configuración de cuentas de usuario, acceso a sistemas, gestión de contraseñas, y asignación de permisos en función del cargo y las necesidades de los empleados. Se asegurará que cada usuario tenga acceso únicamente a los recursos que son relevantes para su trabajo.
- **Mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras y fotocopiadoras:**
Preventivo: Revisión periódica de las impresoras y fotocopiadoras para asegurar su correcto funcionamiento. Esto incluye la limpieza interna y externa, lubricación de piezas móviles, revisión y calibración de los rodillos de papel, y comprobación de los niveles de tóner o tinta. También se verificará la configuración de red de los equipos para garantizar que estén correctamente conectados y accesibles para los usuarios.
Correctivo: Reparación de fallas mecánicas o electrónicas que puedan surgir en las impresoras y fotocopiadoras. Incluye la sustitución de componentes dañados (cartuchos, fusers, bandejas de papel) y la reinstalación o actualización de drivers y software asociado.
- **Otras actividades asignadas por el jefe inmediato.**

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(03) años en el sector público y/o privado.

Experiencia Específica:

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

- Asesoramiento a clientes sobre opciones de hardware y software y/o Mantenimiento y reparación de computadoras y/o Mantenimiento y reparación de laptops y/o Mantenimiento y reparación de impresora y/o Supervisión y configuración de equipos informáticos.

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:

- Curso de sistemas operativos (Windows y Linux).
- Capacitación en mantenimiento de hardware y periféricos.
- Curso de soporte técnico a usuarios.
- Capacitación en gestión de impresoras y equipos multifuncionales.

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.
- **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.

5.8 Forma de pago

El pago se realizará en moneda nacional (soles) y por la totalidad del bien a adquirir después que se otorgue la recepción y conformidad por parte de las áreas correspondientes, en el plazo establecido por las normas de contratación.

El pago se realizará en moneda nacional (soles) en seis (6) entregables, según detalle:

Entregable	Producto	% de pago
1°	Informe de actividades al término de los 30 días calendarios.	16% del monto contractual
2°	Informe de actividades al término de los 60 días calendarios.	16% del monto contractual

3°	Informe de actividades al término de los 90 días calendarios.	16% del monto contractual
4°	Informe de actividades al término de los 120 días calendarios.	16% del monto contractual
5°	Informe de actividades al término de los 150 días calendarios.	16% del monto contractual
6°	Informe de actividades al término de los 180 días calendarios.	20% 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 = $0.10 \times \text{Monto} / (F \times \text{plazo en días})$ Donde: $F = 0.25$ para plazos mayores a sesenta (60) días o; $F = 0.40$ para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.	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.