



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Unidad de Organización:	Oficina de Tecnología de la Información.
Actividad del POI	AOI00125001473 GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
Acción Estratégica PEI:	OEI.08-036 : MODERNIZAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL - AEI.08.01-036: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OPTIMIZADOS Y TRANSPARENTES EN EL MT
Denominación de la Contratación:	Servicio de Soporte Técnico de Equipos de Cómputo y Atención de Incidencias para la Oficina Tecnología de la Información de la Sede Central

I. FINALIDAD PÚBLICA

La finalidad pública de esta contratación es garantizar la asistencia técnica de los equipos de cómputo y atención de las incidencias reportadas por los usuarios de la sede central de Provias Descentralizado

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el Servicio de Soporte Técnico de Equipos de Cómputo y Atención de Incidencias para la Oficina Tecnología de la Información de la Sede Central de Provias Descentralizado

III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

- DESCRIPCIÓN, CARACTERÍSTICAS Y CANTIDADES

- Soporte técnico de atención a las incidencias reportada por los usuarios de las Oficinas de PROVIAS DESCENTRALIZADO.
- Soporte técnico en las configuraciones de equipos de cómputo, impresora, escáner y teléfonos IP en las Oficinas, Unidades zonales de PVD.
- Soporte técnico en la Instalación y configuración de conexiones VPN en los usuarios SEDE CENTRAL.
- Asistencia de soporte técnico en realizar instalaciones de puntos de red de ser necesario para facilitar la operatividad de los equipos tecnológicos Oficinas de PVD.
- Asistencia en Habilitar puntos de voz y datos (traslados, nuevos y anulaciones) cuando el área lo requiera.
- Soporte técnico en configuración de computadoras e impresoras en red, de datos y voz en las oficinas de Provias Descentralizado.
- Asistencia en instalación y mantenimiento de software propio o programas comerciales en las oficinas de Provias Descentralizado.
- Asistencia de soporte técnico en la configuración de SIAF, SIGA, SIGAT, otros sistemas de información de las oficinas de Provias Descentralizado.





- RECURSOS

El proveedor deberá contar con PC o Laptop y los recursos necesarios para el desarrollo del servicio. Sin que ello implique costos adicionales para la Entidad, previa coordinación con el Área Usuaria, el mismo que verificara el cumplimiento del mismo.

IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR / PERFIL DEL CONSULTOR

- CONDICIONES GENERALES

- Tener Registro Único de Contribuyente (RUC): Activo y habido.
- Tener Código de Cuenta Interbancario (CCI).
- Tener Registro Nacional de Proveedores (RNP): Vigente en servicios.
- Certificado Único Laboral Vigente (emitido por el Ministerio de Trabajo), se presentará a partir del día hábil siguiente de la notificación o suscripción, según corresponda.

- CONDICIONES PARTICULARES

• Formación Académica:

- ✓ Profesional Técnico en Computación e Informática o Administrador de Redes y Comunicaciones o Bachiller Universitario de Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Software o Redes y Comunicaciones

• Experiencia en General y Específica:

- ✓ Experiencia General: Mínimo de seis (06) años en el sector público y/o privado.
- ✓ Experiencia Específica: Mínimo de cuatro (04) años de experiencia en el sector público y/o privado realizando labores del puesto como Soporte técnico de equipos de cómputo y/o Especialista Informático y/o Soporte técnico administrativo y/o Soporte de Redes y Comunicaciones

• Diplomados y/o Programa de Especialización

- ✓ No aplica

• Cursos y/o Capacitaciones (12 horas mínimo)

- ✓ Curso Técnico en Ofimática y/o Curso de Windows Server 2016 – Soporte y Configuración y/o Curso de Windows Server 2016 – Administración y/o Curso de Conectividad y Redes y/o Curso de SQL Server y/o Curso de Cámaras de Seguridad y Vigilancia Remota.

Para acreditar la experiencia solicitada, deberá presentar conjuntamente a su cotización, su copia simple de contratos u órdenes de servicios, con su respectiva conformidad y/o constancia de prestación y/o certificado de trabajo y/o otra documentación que acredite fehacientemente la experiencia del proveedor.

V. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS, REGLAMENTOS Y DEMÁS NORMAS

No corresponde.

VI. SEGUROS

El proveedor contar con seguro complementario de trabajo y riesgo (SCTR) en pensión y salud vigente al momento de la prestación. (Se presentará a partir del día hábil siguiente de su notificación o suscripción de la Orden de Servicio).



VII. PRESTACIONES ACCESORIAS

No corresponde.

VIII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

8.1 LUGAR

El proveedor asistirá a las instalaciones de la Sede Central de PROVIAS DESCENTRALIZADO (Jr. Camaná 678, Lima 15001), cuando la Entidad lo requiera.

8.2 PLAZO

El plazo de duración del servicio será de hasta cincuenta y seis (56) días calendario; a partir del día hábil siguiente de su notificación o suscripción de la Orden de Servicio.

IX. ENTREGABLES

En dicho plazo deberán cumplir con presentar un informe, conforme las actividades realizadas según el numeral 3.1. De acuerdo con las labores que le sean asignadas.

- Primer entregable: El 60% del monto total, hasta los treinta (30) días calendario de iniciado el servicio, debiendo presentar un informe conteniendo las actividades indicadas en el numeral 3.1 de los presentes términos.
- Segundo entregable: El 40% del monto total, hasta los cincuenta y seis (56) días calendario de iniciado el servicio, debiendo presentar un informe conteniendo las actividades indicadas en el numeral 3.1 de los presentes términos.



X. CONFORMIDAD

La conformidad será otorgada por el jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, para lo cual deberá contar con el entregable remitido por el proveedor, recibo por honorarios, suspensión de cuarta categoría de ser el caso y SCTR vigente. La conformidad será otorgada en un plazo no mayor a siete (07) días calendario de presentado el respectivo entregable.

XI. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

Se pagará en dos (02) pagos, de otorgada la conformidad por el funcionario competente.

- Primer pago: El 60% del monto total, hasta los treinta (30) días calendario de iniciado el servicio, debiendo presentar un informe conteniendo las actividades indicadas en el numeral 3.1 de los presentes términos.
- Segundo pago: El 40% del monto total, hasta los cincuenta y seis (56) días calendario de iniciado el servicio, debiendo presentar un informe conteniendo las actividades indicadas en el numeral 3.1 de los presentes términos.

XII. CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El proveedor debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información.

Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se



genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados, recibidos o entregados por el proveedor.

XIII. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad final otorgada.

XIV. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el proveedor que resulte seleccionado son propiedad de la Entidad, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio.

XV. PENALIDADES POR MORA

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = 0.10 \times \text{monto vigente} \\ F \times \text{plazo en días}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para servicios en general y consultorías: $F = 0.40$.
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:
 - b.1) Para servicios en general y consultorías: $F = 0.25$.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación individual que fuera materia de retraso. Se considera justificado el retraso, cuando el proveedor acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

XVI. OTRO TIPO DE PENALIDADES

No corresponde.

XVII. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Según Directiva N° 04-2024-MTC/21.OA en el ítem 8.7.8 Resolución Contractual.

XVIII. SANCIONES

El proveedor se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, siendo aplicable lo previsto en el artículo 50 de la Ley.





XIX. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN

El proveedor declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación con el contrato.

Asimismo, el proveedor se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores.

Además, el proveedor debe comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

XX. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En caso sea necesario que el proveedor realice alguna gestión en las oficinas de la Entidad, la Entidad debe indicar los protocolos sanitarios que debe cumplir de acuerdo con la normatividad vigente y disposiciones particulares propias de la Entidad.

XXI. 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.

Ing. ELÍAS OSCAR TANTA BLAS
Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información
PROVIAS DESCENTRALIZADO

Firma del solicitante