

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
 "Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

## Anexo N° 01-A

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

ÓRGANO Y/O UNIDAD ORGÁNICA:	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
META PRESUPUESTARIA	40
ACTIVIDAD DEL POI / ACCIÓN ESTRATÉGICA PEI:	C0122 – ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y EL SOPORTE INFORMÁTICO DE LA UNAT.
DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO, PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y ASISTENCIA TECNOLÓGICA EN LOS LABORATORIOS DE CÓMPUTO, UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS DE LOS PABELLONES DE INGENIERÍA CIVIL Y ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO.

## 1. FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar la operatividad, disponibilidad y continuidad de los recursos tecnológicos institucionales, asegurando que los laboratorios de cómputo, así como las áreas administrativas y académicas de los pabellones de ingeniería civil y enfermería de la Universidad, cuenten con soporte técnico oportuno para el adecuado desarrollo de las actividades académicas, administrativas y de investigación.

## 2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio especializado de soporte técnico informático para realizar diagnóstico, mantenimiento preventivo y correctivo, configuración de software y atención de incidencias tecnológicas en los laboratorios de cómputo y en las unidades administrativas y académicas de los pabellones de ingeniería civil y enfermería de la Universidad, contribuyendo al adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica institucional.

## 3. ALCANCES DEL SERVICIO:

El servicio incluye la ejecución de las siguientes actividades:

## a. Soporte en laboratorios de cómputo

- Diagnóstico del estado operativo de los equipos informáticos.
- Ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo de hardware.
- Instalación, configuración y actualización de sistemas operativos.
- Instalación y configuración de software académico requerido para las actividades de enseñanza.
- Verificación del correcto funcionamiento de periféricos (monitores, teclados, mouse, impresoras, proyectores, etc.).
- Verificación de conectividad a la red institucional y acceso a internet.
- Asistencia técnica durante el uso de los laboratorios por docentes y estudiantes cuando sea requerido.

## b. Soporte en unidades administrativas y académicas

- Atención de incidencias reportadas por el personal administrativo y académico.
- Diagnóstico y solución de fallas en equipos de cómputo institucionales.
- Instalación y configuración de software de oficina y aplicaciones institucionales.
- Soporte básico en conectividad a red institucional.
- Eliminación de virus, malware u otras amenazas informáticas.

## c. Gestión de incidencias



OFICINA ADMINISTRATIVA:

Av. Universitaria N° S/N (Ciudad Universitaria)  
 Distrito de Ahuaycha - Tayacaja - Huancavelica

OFICINA DE ADMISIÓN:

Jr. Lima, esquina con el Jr. Bolognesi  
 Plaza principal Pampas - Tayacaja - Huancavelica

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
 "Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- Registro de incidencias atendidas en laboratorios y oficinas administrativas.
- Seguimiento y solución de requerimientos técnicos reportados.
- Elaboración de reportes técnicos de atención.
- d. **Inventario tecnológico**
  - Verificación del estado de los equipos informáticos intervenidos.
  - Actualización del inventario de equipos de cómputo en los ambientes atendidos.
  - Reporte de equipos con fallas recurrentes o requerimientos de reposición.
- e. **Seguridad informática básica**
  - Identificación y eliminación de software malicioso.
  - Aplicación de medidas básicas de seguridad informática en los equipos intervenidos.
  - Recomendaciones para el uso adecuado de los recursos tecnológicos institucionales

**CONDICIÓN DEL SERVICIO:** El servicio será prestado de manera autónoma por el proveedor, bajo coordinación técnica de la Oficina de Tecnologías de la Información, sin que ello genere relación de subordinación laboral ni vínculo de dependencia con la entidad.

#### 4. REQUISITOS DEL PROVEEDOR / PERFIL DEL CONSULTOR

##### Requisitos del proveedor

- Persona natural dedicado al rubro objeto de la contratación.
- El proveedor deberá contar con RNP vigente.
- Contar con RUC activo y habido.
- No estar inhabilitado para contratar con el estado.
- Tener el CCI vinculado al RUC.

##### Formación Académica:

- Bachiller en ingeniería de sistemas o técnico titulado en sistemas de información y/o soporte y mantenimiento de equipos de computación y/o computación e informática.

##### Cursos y/o Capacitación y/o Congreso:

- Sistemas operativos
- Mantenimiento y ensamblaje de computadoras
- Redes de computadoras
- Tecnologías de la información
- Seguridad informática

##### Experiencia Laboral:

- Experiencia General: Mínimo de dos (02) años de experiencia laboral en el sector público y/o privado.
- Experiencia Específica: Mínimo de un (01) año en soporte técnico informático o tecnológico y/o mantenimiento de equipos de cómputo o administración de centros de cómputo y/o mantenimiento preventivo y/o correctivo de computadoras, incluyendo hardware y software, y/o instalación, configuración y mantenimiento de sistemas operativos y/o analista informático y/o técnico administrativo.

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

#### 5. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS

(De corresponder)

No aplica

OFICINA ADMINISTRATIVA:  
 Av. Universitaria N° S/N (Ciudad Universitaria)  
 Distrito de Ahuaycha - Tayacaja - Huancavelica

OFICINA DE ADMISIÓN:  
 Jr. Lima, esquina con el Jr. Bolognesi  
 Plaza principal Pampas - Tayacaja - Huancavelica



<b>6. SEGUROS (De Corresponder)</b>															
No aplica															
<b>7. PRESTACIONES ACCESORIAS (De corresponder)</b>															
No aplica															
<b>8. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN</b>															
<b>LUGAR:</b> El servicio se desarrollará en el campus de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo de manera presencial.															
<b>PLAZO:</b> A los noventa (90) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.															
<b>9. ENTREGABLES</b>															
Los entregables son dirigidos a la autoridad máxima de la Entidad con atención al área usuaria, deberán ser ingresados a través de la Mesa de Partes para que sea considerado como documento válidamente recepcionado.															
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Primer entregable (30 días)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario preliminar de equipos revisados</li> <li>• Diagnóstico del estado de los equipos informáticos</li> <li>• Registro de incidencias atendidas</li> <li>• Reporte de mantenimiento correctivo realizado</li> <li>• Registro del primer ciclo de mantenimiento preventivo en los laboratorios asignados.</li> </ul> </li> <li><b>2. Segundo entregable (60 días)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de mantenimiento preventivo realizado</li> <li>• Informe de conectividad de red e internet</li> <li>• Informe de seguridad informática</li> <li>• Registro de incidencias atendidas</li> <li>• Recomendaciones técnicas para mejorar la operatividad de los equipos</li> </ul> </li> <li><b>3. Tercer entregable (90 días)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario actualizado de equipos informáticos</li> <li>• Registro consolidado de incidencias atendidas</li> <li>• Relación de intervenciones técnicas realizadas</li> <li>• Recomendaciones técnicas para la gestión de infraestructura tecnológica.</li> </ul> </li> </ol>															
<b>10. CONFORMIDAD</b>															
La conformidad del servicio será otorgada por el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, previa verificación del cumplimiento de los entregables establecidos.															
<b>11. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</b>															
El pago será efectuado luego de emitida la conformidad del entregable de acuerdo con el siguiente detalle:															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CRONOGRAMA DE PAGO</th> <th>ENTREGABLE / INFORME</th> <th>PORCENTAJE DE AVANCE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primer pago</td> <td>Primer entregable</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>Segundo pago</td> <td>Segundo entregable</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>Tercer pago</td> <td>Tercer entregable</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	CRONOGRAMA DE PAGO	ENTREGABLE / INFORME	PORCENTAJE DE AVANCE	Primer pago	Primer entregable	34%	Segundo pago	Segundo entregable	33%	Tercer pago	Tercer entregable	33%	TOTAL		100%
CRONOGRAMA DE PAGO	ENTREGABLE / INFORME	PORCENTAJE DE AVANCE													
Primer pago	Primer entregable	34%													
Segundo pago	Segundo entregable	33%													
Tercer pago	Tercer entregable	33%													
TOTAL		100%													
El pago se realiza en un plazo máximo de diez (10) días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles previa revisión del informe y la respectiva															





*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"*

conformidad del servicio por parte del Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información.

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, señalada en el numeral 9 del presente TDR y según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación debe hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días hábiles contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del servidor competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tiene derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

**12. GARANTÍAS (De corresponder)**

Por la naturaleza de la prestación y la cuantía y de conformidad señalado en el artículo 139° del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF, existen excepciones a la garantía de fiel cumplimiento en bienes y servicios.

No se otorga garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias en los siguientes casos:

- a) En los contratos de bienes y servicios cuyos montos sean menores o iguales a 50 UIT. Esta excepción no aplica cuando la sumatoria de los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de items, adjudicados a un mismo postor, superen el monto señalado.
- b) Adquisición de bienes inmuebles de propiedad privada.
- c) Contratos de arrendamiento de bienes muebles y bienes inmuebles de propiedad privada.

Las contrataciones complementarias que no superen el monto señalado en el literal a).

**13. CONFIDENCIALIDAD (De corresponder)**

El proveedor deberá mantener absoluta confidencialidad respecto a la información institucional a la que tenga acceso durante la ejecución del servicio, debiendo cumplir con las políticas de seguridad de la información establecidas por la Oficina de Tecnologías de la Información.

**14. VICIOS OCULTOS:**

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y 144 de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

**15. 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 que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula prevista en el artículo 120° del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
 "Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

<p>Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF:</p> <p><b>Penalidad diaria =</b> <math>\frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo}}</math></p> <p>Donde F tiene los siguientes valores:          Para bienes y servicios: F = 0.40</p> <p>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 CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.</p> <p>La suma de la aplicación de las penalidades por mora no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.</p> <p>Esta penalidad se deduce de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago o liquidación final, según corresponda; o si fuera necesario, se descuenta del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.</p>	
16.	<b>OTRO TIPO DE PENALIDADES (De Corresponder)</b>
	No aplica.
17.	<b>GASTOS POR DESPLAZAMIENTO (De Corresponder)</b>
	No aplica.
18.	<b>SOBRE LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DE SERVICIO PÚBLICO (LEY N° 31564):</b>
	Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida del personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado. Bajo cualquier modalidad.
19.	<b>GESTIÓN DE RIESGOS LAS PARTES</b>
	LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en la presente contratación y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.
20.	<b>ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO</b>
	EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a cualquier servidor de la entidad contratante. Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.
	Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio



OFICINA ADMINISTRATIVA:

Av. Universitaria N° S/N (Ciudad Universitaria)  
 Distrito de Ahuaycha - Tayacaja - Huancavelica

OFICINA DE ADMISIÓN:

Jr. Lima, esquina con el Jr. Bolognesi  
 Plaza principal Pampas - Tayacaja - Huancavelica

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"*

	<p>ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.</p> <p>Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD.</p> <p>Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.</p> <p>Finalmente, el incumplimiento de estas obligaciones, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, este incumplimiento conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.</p>
<b>21.</b>	<b>SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>
	<p>Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante CONCILIACIÓN, conforme con lo establecido en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento.</p>
<b>22.</b>	<b>RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO</b>
	<p>Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el literal b) del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. De encontrarse en el citado supuesto de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.</p>
<b>23.</b>	<b>MARCO LEGAL DEL CONTRATO:</b>
	<p>El marco legal comprende la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF, las directivas que emita la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas, así como el OECE y demás normativa especial que resulte aplicable.</p>



Ing. José Carlos Alegre Paredes  
Jefe (e) de la Oficina de Tecnologías de la Información