



### TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

#### 1. UNIDAD O AREA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Oficina de Tecnologías de la Información - Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.

#### 2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de Servicio Especializado para el Monitoreo Técnico, Control Documental y Verificación de Procesos de Instalación de Herramientas Informáticas, Gestión de Incidencias y Seguimiento del Equipamiento Tecnológico Institucional.

#### 3. OBJETO DEL SERVICIO

Contratación de un servicio especializado para realizar el monitoreo técnico, control documental y verificación en los procesos de instalación de herramientas informáticas de la institución. Asimismo, el servicio comprende la gestión de incidencias y la trazabilidad en la atención de las solicitudes de soporte técnico, el seguimiento administrativo de las garantías, y el registro de información en hojas de cálculo para el control situacional del equipamiento tecnológico adquirido y existente en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

#### 4. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene por finalidad pública contribuir al cumplimiento de la Actividad Operativa AOI00010100116: "Implementación de las actividades cotidianas de la Oficina de Tecnologías de Información", garantizando la adecuada gestión operativa de los recursos tecnológicos institucionales, así como el control y trazabilidad de los activos informáticos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Asimismo, mediante la contratación del servicio especializado, se busca fortalecer las actividades de soporte técnico informático relacionadas con la gestión y seguimiento de incidencias, verificación e implementación de herramientas tecnológicas, control documental y seguimiento operativo de los requerimientos atendidos por la Oficina de Tecnologías de Información.

El servicio permitirá optimizar los procesos de monitoreo y control técnico-administrativo, asegurar el adecuado registro y actualización de la información vinculada al equipamiento informático institucional, así como garantizar la continuidad y eficiencia en la atención de las necesidades tecnológicas de las distintas dependencias de la Universidad.

#### 5. CARACTERÍSTICAS Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A RELIZAR

La contratación del servicio especializado comprende la ejecución de actividades de soporte técnico-operativo, control y seguimiento administrativo vinculadas a la gestión de recursos tecnológicos institucionales, conforme a las necesidades de la Oficina de Tecnologías de Información (OTI), considerando las siguientes actividades:

- 5.1. Realizar el monitoreo técnico y la verificación documentaria de los procesos de instalación, configuración e implementación de herramientas informáticas y software institucional, verificando el cumplimiento de los lineamientos y estándares técnicos establecidos por la OTI.
- 5.2. Ejecutar el registro, actualización y control de la información relacionada con los activos informáticos institucionales, manteniendo la trazabilidad de equipos de cómputo, periféricos y demás recursos tecnológicos asignados a las diferentes dependencias universitarias.
- 5.3. Administrar y organizar el archivo físico y digital de fichas de mantenimiento, actas de entrega, conformidades y demás documentación técnica vinculada a las intervenciones realizadas por el personal de soporte informático, garantizando el adecuado control documental institucional.
- 5.4. Clasificar, registrar y efectuar el seguimiento operativo de las solicitudes de asistencia técnica, incidencias informáticas y requerimientos derivados al área de soporte, verificando su atención y cierre conforme a las conformidades emitidas por los usuarios finales.
- 5.5. Realizar el seguimiento administrativo y control de garantías vigentes de los equipos tecnológicos adquiridos por la institución, efectuando el reporte oportuno de fallas o desperfectos y coordinando la documentación necesaria para la atención por parte de proveedores o fabricantes autorizados.





## OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- 5.6. Consolidar y mantener actualizada la información correspondiente al historial de mantenimientos, estado operativo y control de atención de incidencias de los equipos informáticos institucionales, mediante matrices de control y bases de datos de seguimiento.
- 5.7. Apoyar en las actividades de distribución, entrega, verificación física y control documentario de equipos informáticos y tecnológicos asignados a las distintas dependencias de la Universidad, asegurando el registro actualizado de los bienes tecnológicos entregados.
- 5.8. Consolidar y canalizar los requerimientos internos relacionados con repuestos, accesorios, componentes y herramientas necesarias para las actividades de soporte técnico, elaborando cuadros de control y necesidades para la adecuada gestión institucional.

### 6. REQUISITOS MINIMOS QUE DEBE CUMPLIR EL CONTRATISTA

- 6.1. **Formación Académica:** Bachiller en Ingeniería de Sistemas o Bachiller en Ingeniero en Computación e Informática o carrera a fin. (Se acreditará con copia de Bachiller).
- 6.2. **Experiencia General:** mínima de veinticuatro (24) meses.  
La experiencia se contará a partir de la fecha emitida la constancia de egresado.
- 6.3. **Experiencia Específica:** Mínima de doce (12) meses, como Soporte Tecnológico o Asistente de TI o similares funciones en soporte técnico en Instituciones públicas y/o privadas.  
La experiencia se contará a partir de la fecha emitida la constancia de egresado.
- 6.4. **Capacitación:** Curso De Capacitación En Soporte Técnico De Computadoras O Mantenimiento De Equipos De Cómputo (Mínimo 50 Horas Lectivas); Curso De Ofimática A Nivel Intermedio O Excel A Nivel Intermedio (Mínimo 40 Horas Lectivas); E Idioma Inglés A Nivel Básico (Mínimo 30 Horas Lectivas) O Su Equivalente En Certificación De Nivel).  
**\*Estos cursos o capacitaciones no deben exceder 5 años de antigüedad.**
- 6.5. Registro Nacional de Proveedores de Servicios vigente.
- 6.6. No tener impedimento para contratar con el Estado. Sustentar declaración jurada.
- 6.7. No haber sido declarado en estado de quiebra culposa o fraudulenta.
- 6.8. No haber sido condenado por la comisión de delito doloso o conclusión anticipada o por acuerdo bajo el principio de oportunidad por la comisión de un delito doloso. No tener deuda pendiente de pago por sanción penal.
- 6.9. No tener vínculo de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, o por razón de matrimonio, con quienes realicen funciones de dirección en la Sede de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, así como, con aquellos que tienen a su cargo la administración de bienes o recursos públicos, aun cuando, estos hayan cesado en sus funciones en los últimos dos (02) años.
- 6.10. No haber sido sancionado con destitución o despido.
- 6.11. No haber acreditado el incumplimiento de las normas de conductas y desempeño profesional establecidas en las Normas Generales de Control Gubernamental o de las Normas de Código de Ética de la Función Pública.
- 6.12. No tener sanción vigente derivada de un proceso administrativo sancionador por parte de la CGR.
- 6.13. Cumplir cabalmente con los plazos que se le asigne para la ejecución de las actividades.
- 6.14. Poseer disponibilidad inmediata.

### 7. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo de ejecución del servicio es por un periodo de 210 días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato u orden de servicio.

### 8. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Oficina de Tecnologías de la Información, Ciudad Universitaria de la UNPRG, ubicado en Calle Juan XXIII 391 - Lambayeque.

### 9. PRODUCTO A OBTENER

Deberá dejar constancia sobre las actividades asignadas, **debiendo remitir el entregable** y cualquier otra información relacionada al trabajo realizado, el mismo que deberá permanecer en los medios de almacenamiento de la Oficina de Tecnologías de la Información.

- ✓ El entregable mensual deberá contener: el reporte general de atenciones, de acuerdo a lo siguiente:





OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- o Contenido Técnico: Evidenciar la trazabilidad y el seguimiento de los requerimientos técnico-administrativos atendidos en el área de soporte. Incluir el reporte consolidado de las matrices de datos (hojas de cálculo) actualizadas con el estado situacional del hardware, el listado de expedientes de garantías o reportes de fallas gestionados ante las marcas, y el archivo digital de las fichas de mantenimiento técnico y actas de entrega procesadas durante el mes. Asimismo, se debe incluir el detalle de las actividades ejecutadas de acuerdo a los puntos correspondientes a sus funciones.
- o Indicadores de Cumplimiento: Se refiere al número de expedientes, matrices de datos en hojas de cálculo, actas y requerimientos informáticos monitoreados, organizados y verificados oportunamente durante el periodo de atención.
- o Metas o resultados esperados: Lograr el procesamiento, control documental y actualización oportuna de la información técnica-administrativa correspondiente a las actividades ejecutadas, de acuerdo a los puntos señalados en sus funciones.

El producto será presentado al área usuaria; en la Oficina Tecnologías de la Información – Mesa de partes, Ciudad Universitaria de la UNPRG, ubicado en Calle Juan XXIII 391 - Lambayeque.

10. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad lo realizará la Oficina de Tecnologías de la Información, de forma mensual, previa verificación y previa revisión del entregable a presentar.

11. FORMA DE PAGO

La forma de pago se realizará en siete (07) pagos de la siguiente manera:

- Primer Pago : A los 30 días del día siguiente de suscrito el contrato u orden de servicio
- Segundo Pago: A los 60 días del día siguiente de suscrito el contrato u orden de servicio
- Tercer Pago: A los 90 días del día siguiente de suscrito el contrato u orden de servicio
- Cuarto Pago: A los 120 días del día siguiente de suscrito el contrato u orden de servicio
- Quinto Pago: A los 150 días del día siguiente de suscrito el contrato u orden de servicio
- Sexto Pago: A los 180 días del día siguiente de suscrito el contrato u orden de servicio
- Séptimo Pago: A los 210 días del día siguiente de suscrito el contrato u orden de servicio

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- ✓ Entregable.
- ✓ Informe del funcionario responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información de la UNPRG emitiendo a conformidad de la prestación efectuada.
- ✓ Recibo por Honorarios Electrónico.
- ✓ Registro Único de Contribuyentes en condición habido y activo.
- ✓ Formulario de Autorización de Suspensión de Renta de Cuarta Categoría de corresponder.
- ✓ Registro Nacional de Proveedores.

12. PENALIDAD POR MORA

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante 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 con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto del contrato}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F=0.40





### 13. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cuando el contratista llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades (10% del monto de la orden de servicio o del contrato), la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo a través de la Dirección General de Administración podrá resolver el contrato.

En caso el contratista incumpla las condiciones de entrega, se le requerirá mediante carta suscrita por la Unidad de Abastecimientos, el cumplimiento de sus obligaciones otorgándole un plazo no mayor a cinco (5) días calendario, bajo apercibimiento de resolverse el contrato.

Si vencido dicho plazo el incumplimiento continúa, la Dirección General de Administración puede resolver el contrato en forma total o parcial, comunicando mediante carta la decisión de resolver el contrato. El contrato queda resuelto total o parcialmente de pleno derecho a partir de la recepción de dicha comunicación.

El contrato puede ser resuelto por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite de manera definitiva la continuidad de la ejecución, amparado en un hecho o evento extraordinario, imprevisible e irresistible; o por un hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, orden servicio que no sea imputable a las partes, previa evaluación y opinión emitida por el área usuaria.

Cualquiera de las partes puede solicitar la resolución del contrato por mutuo disenso, cuando las partes así lo manifiesten y no perjudique beneficios de terceros, previa evaluación y opinión emitida por el área usuaria.

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, a través de la Dirección General de Administración, puede resolver total o parcialmente el contrato, cuando desaparezca la necesidad de la prestación restante, para lo cual el área usuaria debe remitir el sustento respectivo junto con la solicitud. Dicha decisión será formalizada mediante carta a la contratista dirigida vía correo electrónico. El contrato queda parcialmente resuelto de pleno derecho a partir de la notificación de dicha comunicación.

### 14. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO.

A la emisión de la orden de compra o suscripción del contrato, 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 los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato u orden de compra, 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 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.

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 u orden de compra con LA ENTIDAD.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD el derecho de resolver total o parcialmente el contrato u orden de servicio. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiere lugar.





**15. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El contratista se compromete a guardar reserva de la información privilegiada que conociera en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades como parte de la ejecución de la prestación, no revelando en forma oral, escrita, ni por cualquier otro medio, hechos, datos, procedimientos, documentación e información de acceso restringido (confidencial), a la que tuviera acceso a partir del inicio de las prestaciones relacionadas con el referido servicio, manteniendo la confidencialidad de la misma de manera permanente.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, la UNPRG queda facultada a iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales que resulten necesarias a fin resarcir los perjuicios ocasionados. La obligación de confidencialidad permanecerá vigente mientras la información conserve su carácter confidencial.

**16. APLICACIÓN SUPLETORIA:**

La Entidad aplica de manera supletoria el Código Civil, siempre que no se contradiga con las disposiciones establecidas en los Términos de Referencia.

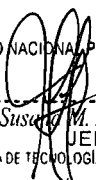
**17. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

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

**18. 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.



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
  
-----  
Ing. Susana M. Silva Alcántara  
JEFA  
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN