



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS PROFESIONALES Y NO PROFESIONALES REALIZADOS POR PERSONAS NATURALES

EN LA UNIDAD EJECUTORA 404 SALUD LA CALETA

TÉRMINOS DE REFERENCIA – TDR

Área Usuaría	Estadística e informática
Actividad del POI	SERVICIO DE UN PERSONAL TECNICO O PROFESIONAL PARA REALIZAR SOPORTE TECNICO INFORMATICO
Denominación de la Contratación	SERVICIO DE UN PERSONAL TECNICO O PROFESIONAL PARA REALIZAR SOPORTE TECNICO INFORMATICO

1. FINALIDAD PÚBLICA

Contratar un (01) personal técnico o profesional **como soporte técnico informático** para la oficina de estadística e informática del hospital la caleta.

2. ALCANCES DEL SERVICIO

- Brindar soporte técnico de primer nivel a los usuarios de la institución respecto de equipos informáticos, software de oficina, periféricos y recursos tecnológicos.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de computadoras, laptops, impresoras y demás equipos tecnológicos institucionales.
- Diagnosticar y solucionar fallas de hardware y software que afecten el normal funcionamiento de los equipos de cómputo.
- Instalar, configurar y actualizar sistemas operativos, aplicaciones y herramientas de productividad institucional.
- Realizar pruebas de funcionamiento, medición y verificación de voltajes y continuidad en equipos electrónicos cuando sea requerido.
- Ejecutar revisiones básicas de circuitos, fuentes de alimentación, conectores y componentes electrónicos en equipos tecnológicos.
- Diagnosticar fallas de hardware, software y componentes electrónicos que afecten el normal funcionamiento de los equipos.
- Gestionar el inventario del parque informático institucional y mantener actualizada la información correspondiente.
- Ejecutar las actividades previstas en los planes de mantenimiento preventivo y correctivo aprobados por la institución.
- Brindar asistencia técnica básica relacionada con conectividad de red en estaciones de trabajo.
- Apoyar en la instalación y reubicación de equipos informáticos y puntos de red cuando sea requerido.
- Apoyar en actividades de implementación y mantenimiento de infraestructura tecnológica bajo coordinación del área competente.
- Orientar a los usuarios respecto al uso adecuado de los recursos tecnológicos institucionales.
- Apoyar en la capacitación básica de usuarios respecto a herramientas informáticas de uso institucional.
- Participar en actividades de mantenimiento, renovación y optimización del parque informático institucional.
- Elaborar reportes de incidencias y actividades de soporte realizadas.
- Cumplir otras funciones relacionadas que le sean asignadas por la jefatura inmediata.





**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES DE
SERVICIOS PROFESIONALES Y NO PROFESIONALES REALIZADOS POR
PERSONAS NATURALES**

EN LA UNIDAD EJECUTORA 404 SALUD LA CALETA

3. REQUISITOS MÍNIMOS

- ✓ Técnico titulado en Computación, Informática, Software o Bachiller Universitario en Ingeniería de Sistemas, Informática o Software.
- ✓ Cursos y/o capacitaciones soporte y seguridad de tecnologías de la información y comunicación.
- ✓ Experiencia general mínima de un (02) año en actividades relacionadas a soporte técnico informático.
- ✓ Experiencia específica en:
 - Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo e impresoras.
 - Diagnóstico y solución de fallas de hardware, software y equipos de impresión.
 - Conocimientos de electrónica para la detección de fallas en equipos de cómputo e impresoras.
 - Soporte técnico presencial y remoto a usuarios.
 - Instalación y configuración de redes básicas (cableado estructurado).
 - Elaboración de reportes técnicos de incidencias.
- ✓ Se valorará experiencia en servicios de soporte técnico bajo modalidad outsourcing en instituciones públicas o privadas.
- ✓ Registro Nacional de Proveedores (RNP).
- ✓ Reporte de consulta Registro Único de Contribuyente (RUC) activo y habilitado.
- ✓ Copia de DNI.
- ✓ Suspensión de renta de cuarta categoría (de ser el caso).
- ✓ Certificado Único Laboral (CUL).
- ✓ Código de cuenta interbancaria (CCI).



4. LUGAR

La Unidad de Estadística e Informática del Hospital La Caleta

5. PLAZO DE LA PRESTACIÓN

El servicio se prestará en la Unidad de Estadística e Informática en el área de informática – Hospital La Caleta, periodo de prestación de servicios por (03) entregables.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES DE
SERVICIOS PROFESIONALES Y NO PROFESIONALES REALIZADOS POR
PERSONAS NATURALES**

EN LA UNIDAD EJECUTORA 404 SALUD LA CALETA

6. ENTREGABLES



**PRIMER
ENTREGABLE**

- Brindar soporte técnico de primer nivel a los usuarios de la institución respecto de equipos informáticos, software de oficina, periféricos y recursos tecnológicos.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de computadoras, laptops, impresoras y demás equipos tecnológicos institucionales.
- Diagnosticar y solucionar fallas de hardware y software que afecten el normal funcionamiento de los equipos de cómputo.
- Instalar, configurar y actualizar sistemas operativos, aplicaciones y herramientas de productividad institucional.
- Realizar pruebas de funcionamiento, medición y verificación de voltajes y continuidad en equipos electrónicos cuando sea requerido.
- Ejecutar revisiones básicas de circuitos, fuentes de alimentación, conectores y componentes electrónicos en equipos tecnológicos.
- Diagnosticar fallas de hardware, software y componentes electrónicos que afecten el normal funcionamiento de los equipos.
- Gestionar el inventario del parque informático institucional y mantener actualizada la información correspondiente.
- Ejecutar las actividades previstas en los planes de mantenimiento preventivo y correctivo aprobados por la institución.
- Brindar asistencia técnica básica relacionada con conectividad de red en estaciones de trabajo.
- Apoyar en la instalación y reubicación de equipos informáticos y puntos de red cuando sea requerido.
- Apoyar en actividades de implementación y mantenimiento de infraestructura tecnológica bajo coordinación del área competente.
- Orientar a los usuarios respecto al uso adecuado de los recursos tecnológicos institucionales.
- Apoyar en la capacitación básica de usuarios respecto a herramientas informáticas de uso institucional.
- Participar en actividades de mantenimiento, renovación y optimización del parque informático institucional.
- Elaborar reportes de incidencias y actividades de soporte realizadas.
- Cumplir otras funciones relacionadas que le sean asignadas por la jefatura inmediata.

Como máximo 30 días calendario después de notificada la orden de Servicio.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS PROFESIONALES Y NO PROFESIONALES REALIZADOS POR PERSONAS NATURALES

EN LA UNIDAD EJECUTORA 404 SALUD LA CALETA



SEGUNDO ENTREGABLE

- Brindar soporte técnico de primer nivel a los usuarios de la institución respecto de equipos informáticos, software de oficina, periféricos y recursos tecnológicos.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de computadoras, laptops, impresoras y demás equipos tecnológicos institucionales.
- Diagnosticar y solucionar fallas de hardware y software que afecten el normal funcionamiento de los equipos de cómputo.
- Instalar, configurar y actualizar sistemas operativos, aplicaciones y herramientas de productividad institucional.
- Realizar pruebas de funcionamiento, medición y verificación de voltajes y continuidad en equipos electrónicos cuando sea requerido.
- Ejecutar revisiones básicas de circuitos, fuentes de alimentación, conectores y componentes electrónicos en equipos tecnológicos.
- Diagnosticar fallas de hardware, software y componentes electrónicos que afecten el normal funcionamiento de los equipos.
- Gestionar el inventario del parque informático institucional y mantener actualizada la información correspondiente.
- Ejecutar las actividades previstas en los planes de mantenimiento preventivo y correctivo aprobados por la institución.
- Brindar asistencia técnica básica relacionada con conectividad de red en estaciones de trabajo.
- Apoyar en la instalación y reubicación de equipos informáticos y puntos de red cuando sea requerido.
- Apoyar en actividades de implementación y mantenimiento de infraestructura tecnológica bajo coordinación del área competente.
- Orientar a los usuarios respecto al uso adecuado de los recursos tecnológicos institucionales.
- Apoyar en la capacitación básica de usuarios respecto a herramientas informáticas de uso institucional.
- Participar en actividades de mantenimiento, renovación y optimización del parque informático institucional.
- Elaborar reportes de incidencias y actividades de soporte realizadas.
- Cumplir otras funciones relacionadas que le sean asignadas por la jefatura inmediata.

Como máximo 60 días calendario después de notificada la orden de Servicio.

TERCER ENTREGABLE

- Brindar soporte técnico de primer nivel a los usuarios de la institución respecto de equipos informáticos, software de oficina, periféricos y

Como máximo 90 días calendario después de notificada la orden de Servicio.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES DE
SERVICIOS PROFESIONALES Y NO PROFESIONALES REALIZADOS POR
PERSONAS NATURALES**

EN LA UNIDAD EJECUTORA 404 SALUD LA CALETA



recursos tecnológicos.

- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de computadoras, laptops, impresoras y demás equipos tecnológicos institucionales.
- Diagnosticar y solucionar fallas de hardware y software que afecten el normal funcionamiento de los equipos de cómputo.
- Instalar, configurar y actualizar sistemas operativos, aplicaciones y herramientas de productividad institucional.
- Realizar pruebas de funcionamiento, medición y verificación de voltajes y continuidad en equipos electrónicos cuando sea requerido.
- Ejecutar revisiones básicas de circuitos, fuentes de alimentación, conectores y componentes electrónicos en equipos tecnológicos.
- Diagnosticar fallas de hardware, software y componentes electrónicos que afecten el normal funcionamiento de los equipos.
- Gestionar el inventario del parque informático institucional y mantener actualizada la información correspondiente.
- Ejecutar las actividades previstas en los planes de mantenimiento preventivo y correctivo aprobados por la institución.
- Brindar asistencia técnica básica relacionada con conectividad de red en estaciones de trabajo.
- Apoyar en la instalación y reubicación de equipos informáticos y puntos de red cuando sea requerido.
- Apoyar en actividades de implementación y mantenimiento de infraestructura tecnológica bajo coordinación del área competente.
- Orientar a los usuarios respecto al uso adecuado de los recursos tecnológicos institucionales.
- Apoyar en la capacitación básica de usuarios respecto a herramientas informáticas de uso institucional.
- Participar en actividades de mantenimiento, renovación y optimización del parque informático institucional.
- Elaborar reportes de incidencias y actividades de soporte realizadas.
- Cumplir otras funciones relacionadas que le sean asignadas por la jefatura inmediata.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS PROFESIONALES Y NO PROFESIONALES REALIZADOS POR PERSONAS NATURALES

EN LA UNIDAD EJECUTORA 404 SALUD LA CALETA

7. CONFORMIDAD

La Oficina de Estadística e Informática, dará por concluido, y se Otorgará la conformidad del servicio cuando se verifique que el proveedor haya cumplido con los TDR de acuerdo al servicio solicitado. Será otorgada por la Unidad de Servicios Generales mediante el procedimiento emitido por el SIGA.

8. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

La Entidad deberá pagar las contraprestaciones pactadas a favor del proveedor dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato, de acuerdo al siguiente detalle:

Primer pago: 1/3 del monto total de la prestación. (Un total de S/. 1500.00)
Segundo pago: 1/3 del monto total de la prestación. (Un total de S/. 1500.00)
Tercer pago: 1/3 del monto total de la prestación. (Un total de S/. 1500.00)

- Informe de actividades.
- Acta de conformidad, firmada por el jefe inmediato.
- Recibo por Honorarios.
- Declaración Jurada para la Contratación de Bienes y Servicios.
- Código de cuenta interbancaria (CCI).

9. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor del contrato se compromete a guardar la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que tenga acceso.

- Garantiza a la Entidad que no revelará la información, ni la pondrá a disposición de terceros directa o indirectamente.
- Garantiza que no utilizará la información en provecho propio ni de terceros, directa o indirectamente y sin autorización escrita de la ENTIDAD según corresponda.

10. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el contratista que resulte seleccionado son propiedad de la Unidad Ejecutora 404 Salud La Caleta, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio.

11. PENALIDADES

(Las penalidades aplican bajo lo señalado en la Ley de Contrataciones del Estado y representa una garantía en la prestación de servicios del proveedor).

En caso de retraso injustificado de la prestación, LA INSTITUCION cobrará una penalidad al PROVEEDOR/LOCADOR, equivalente al (0.50%) del valor total contratado o del valor del entregable, según corresponda, por cada día atrasado que se verifique, La penalidad será descontada de (los) pago (s) parcial (es) o del pago final.

12. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

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 otorgada por la Entidad.

13. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

La Unidad Ejecutora 404 Salud La Caleta puede resolver el contrato, en los siguientes casos:

- a) Por 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.
- b) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.





**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES DE
SERVICIOS PROFESIONALES Y NO PROFESIONALES REALIZADOS POR
PERSONAS NATURALES
EN LA UNIDAD EJECUTORA 404 SALUD LA CALETA**

- c) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al contratista.
 - d) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
 - e) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno.
 - f) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
 - g) Por 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 de 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.
- Asimismo, puede resolverse de forma total o parcial el contrato por mutuo acuerdo entre las partes, previa opinión del área usuaria.

14. OBLIGACION ANTICORRUPCION Y ANTISOBORNO (Obligatorio)

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 o personas vinculadas a las que se refiere el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el proveedor se obliga a conducirse en todo momento, durante el procedimiento de selección y 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 y personas vinculadas a las que se refiere el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, el proveedor se compromete a 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.

A la suscripción del contrato o de la formalización de la Orden respectiva, 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 Unidad Ejecutora 404 Salud La Caleta.

Asimismo, el proveedor 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 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.



**GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
UNIDAD EJECUTORA 404 SALUD LA CALETA
HOSPITAL "LA CALETA" - CHIMBOTE**

Ing. Walter O. Cordova Cabrera
C.I.P. 191493
JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

Firma
Área usuaria