

Anexo N° 01-A

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS

Órgano y/o Unidad Orgánica : AREA FUNCIONAL DE INFORMATICA

Actividad del POI / Acción estratégica PEI : C0023 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Denominación de la contratación : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO DE SISTEMAS INFORMATICOS PARA EL AREA FUNCIONAL DE INFORMATICA EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES LA LIBERTAD

#	CLÁUSULAS
I	FINALIDAD PÚBLICA La presente contratación del SERVICIO DE SOPORTE TECNICO DE SISTEMAS INFORMATICOS, tiene como finalidad contribuir al fortalecimiento y cumplir oportunamente con la gestión administrativa y demás actividades de la Oficina de administración de la Gerencia de Transporte y Comunicaciones de la Libertad.
II	OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN Contratar los servicios de una persona natural para que brinde el SERVICIO DE SOPORTE TECNICO DE SISTEMAS INFORMATICOS, con el objetivo de brindar apoyo administrativo en el Área Técnica Funcional de Informática, a fin de asegurar el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales, de conformidad con sus competencias.
III	ALCANCE DEL SERVICIO El servicio comprende la ejecución de actividades orientadas al mantenimiento, soporte técnico y operatividad de los equipos informáticos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad (GRTCLL), con la finalidad de contribuir al adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica institucional. El alcance del servicio incluye la elaboración del plan de trabajo; la actualización del inventario de equipos informáticos; la verificación del estado operativo de los equipos; el registro, atención y seguimiento de incidencias; la identificación de equipos que requieran mantenimiento, reparación o renovación tecnológica; la actualización de fichas técnicas; y la elaboración del cronograma de mantenimiento y soporte técnico. Asimismo, comprende la ejecución de mantenimiento preventivo de equipos informáticos, incluyendo la limpieza interna y externa, verificación de componentes de hardware tales como discos de almacenamiento, memorias, fuentes de alimentación y demás elementos asociados; la actualización de sistemas operativos y aplicaciones; la instalación y configuración de software antivirus; la revisión y configuración de impresoras, escáneres, equipos de red y otros periféricos; la realización de pruebas de funcionamiento; el registro de equipos intervenidos y la emisión de recomendaciones técnicas. El servicio también comprende la atención de incidencias relacionadas con hardware y software; la configuración de equipos de cómputo, usuarios y aplicaciones informáticas; la asistencia técnica a los usuarios de las diferentes áreas de la GRTCLL; la verificación de conectividad de red e internet; la ejecución de respaldos de información cuando corresponda, previa coordinación con el área usuaria; la verificación del estado de las licencias de software; la actualización del inventario final de equipos; la elaboración de reportes estadísticos de atención y mantenimiento; y la presentación de los entregables establecidos en los presentes Términos de Referencia.

IV	REQUISITOS DEL PROVEEDOR / PERFIL DEL CONSULTOR a. Capacidad Legal • Contar con Documento Nacional de Identidad (DNI) vigente. • Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente en el rubro de servicios, de corresponder conforme al objeto de contratación. • Contar con Registro Único de Contribuyente (RUC) activo y habido. • Contar con Código de Cuenta Interbancario (CCI) registrado para la realización de los pagos correspondientes. • No encontrarse impedido para contratar con el Estado, lo cual será acreditado mediante declaración jurada. • No contar con antecedentes penales, judiciales y/o policiales acreditado con su Certificado Unico Laboral (CUL) b. Experiencia • Contar con experiencia mínima de un (01) año en la prestación de servicios relacionados con soporte técnico, mantenimiento de equipos informáticos y/o actividades vinculadas a tecnologías de la información, en el sector público y/o privado. La experiencia será acreditada mediante cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos, (ii) constancias de trabajo, (iii) certificados de trabajo, o (iv) cualquier otra documentación que permita acreditar de manera fehaciente la experiencia requerida. c. Formación Académica, Grado Académico y/o Nivel de Estudios • El personal responsable de la ejecución del servicio deberá contar con bachiller académico en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Computación, Ingeniería de Software o carreras afines, con conocimientos en soporte técnico y mantenimiento de sistemas informáticos. • Contar con conocimientos en soporte técnico de sistemas informáticos, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, administración básica de usuarios, gestión de incidencias y atención al usuario, incluyendo conocimientos en sistemas de mesa de ayuda (<i>Help Desk</i>) y herramientas de registro, seguimiento y atención de tickets, como el sistema GLPI; sistemas de gestión documental (SGD); administración básica de servidores Windows y servicios de dominio (Active Directory); redes informáticas, conectividad y diagnóstico básico de incidencias de red; instalación, configuración y mantenimiento de sistemas operativos, aplicaciones informáticas y software institucional; así como buenas prácticas de gestión de servicios de tecnologías de información basadas en ITIL..
V	LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN LUGAR: Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones - Área Técnica Funcional de Informática, ubicado en Av. Moche 452 - distrito y provincia de Trujillo, departamento de La Libertad PLAZO: El servicio se ejecutará en un plazo de siete (150) días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio

VI	ENTREGABLES <table><tr><th>Nro</th><th>Entregable</th><th>Contenido del Entregable</th></tr><tr><td>1</td><td>Primer entregable: Dentro de los 30 días calendarios, el cual empieza a computarse el día siguiente de emitida la orden de servicio.</td><td>Entregable 01: El LOCADOR deberá presentar un INFORME DETALLADO del servicio prestado, el cual deberá acreditar fehacientemente el cumplimiento de las actividades incluidas en el apartado 'ALCANCE DEL SERVICIO' del presente documento.</td></tr><tr><td>2</td><td>Segundo Entregable: A los 60 días calendarios, el cual empieza a computarse el día siguiente de emitida la orden de servicio.</td><td>Entregable 02: El LOCADOR deberá presentar un INFORME DETALLADO del servicio prestado, el cual deberá acreditar fehacientemente el cumplimiento de las actividades incluidas en el apartado 'ALCANCE DEL SERVICIO' del presente documento.</td></tr><tr><td>3</td><td>Tercer entregable: A los 90 días calendarios, el cual empieza a computarse el día siguiente de emitida la orden de servicio.</td><td>Entregable 03: El LOCADOR deberá presentar un INFORME DETALLADO del servicio prestado, el cual deberá acreditar fehacientemente el cumplimiento de las actividades incluidas en el apartado 'ALCANCE DEL SERVICIO' del presente documento.</td></tr><tr><td>4</td><td>Cuarto entregable: A los 120 días calendarios, el cual empieza a computarse el día siguiente de emitida la orden de servicio.</td><td>Entregable 04: El LOCADOR deberá presentar un INFORME DETALLADO del servicio prestado, el cual deberá acreditar fehacientemente el cumplimiento de las actividades incluidas en el apartado 'ALCANCE DEL SERVICIO' del presente documento.</td></tr><tr><td>5</td><td>Quinto entregable: A los 150 días calendarios, el cual empieza a computarse el día siguiente de emitida la orden de servicio</td><td>Entregable 05: El LOCADOR deberá presentar un INFORME DETALLADO del servicio prestado, el cual deberá acreditar fehacientemente el cumplimiento de las actividades incluidas en el apartado 'ALCANCE DEL SERVICIO' del presente documento.</td></tr></table>	Nro	Entregable	Contenido del Entregable	1	Primer entregable: Dentro de los 30 días calendarios, el cual empieza a computarse el día siguiente de emitida la orden de servicio.	Entregable 01: El LOCADOR deberá presentar un INFORME DETALLADO del servicio prestado, el cual deberá acreditar fehacientemente el cumplimiento de las actividades incluidas en el apartado 'ALCANCE DEL SERVICIO' del presente documento.	2	Segundo Entregable: A los 60 días calendarios, el cual empieza a computarse el día siguiente de emitida la orden de servicio.	Entregable 02: El LOCADOR deberá presentar un INFORME DETALLADO del servicio prestado, el cual deberá acreditar fehacientemente el cumplimiento de las actividades incluidas en el apartado 'ALCANCE DEL SERVICIO' del presente documento.	3	Tercer entregable: A los 90 días calendarios, el cual empieza a computarse el día siguiente de emitida la orden de servicio.	Entregable 03: El LOCADOR deberá presentar un INFORME DETALLADO del servicio prestado, el cual deberá acreditar fehacientemente el cumplimiento de las actividades incluidas en el apartado 'ALCANCE DEL SERVICIO' del presente documento.	4	Cuarto entregable: A los 120 días calendarios, el cual empieza a computarse el día siguiente de emitida la orden de servicio.	Entregable 04: El LOCADOR deberá presentar un INFORME DETALLADO del servicio prestado, el cual deberá acreditar fehacientemente el cumplimiento de las actividades incluidas en el apartado 'ALCANCE DEL SERVICIO' del presente documento.	5	Quinto entregable: A los 150 días calendarios, el cual empieza a computarse el día siguiente de emitida la orden de servicio	Entregable 05: El LOCADOR deberá presentar un INFORME DETALLADO del servicio prestado, el cual deberá acreditar fehacientemente el cumplimiento de las actividades incluidas en el apartado 'ALCANCE DEL SERVICIO' del presente documento.
Nro	Entregable	Contenido del Entregable																	
1	Primer entregable: Dentro de los 30 días calendarios, el cual empieza a computarse el día siguiente de emitida la orden de servicio.	Entregable 01: El LOCADOR deberá presentar un INFORME DETALLADO del servicio prestado, el cual deberá acreditar fehacientemente el cumplimiento de las actividades incluidas en el apartado 'ALCANCE DEL SERVICIO' del presente documento.																	
2	Segundo Entregable: A los 60 días calendarios, el cual empieza a computarse el día siguiente de emitida la orden de servicio.	Entregable 02: El LOCADOR deberá presentar un INFORME DETALLADO del servicio prestado, el cual deberá acreditar fehacientemente el cumplimiento de las actividades incluidas en el apartado 'ALCANCE DEL SERVICIO' del presente documento.																	
3	Tercer entregable: A los 90 días calendarios, el cual empieza a computarse el día siguiente de emitida la orden de servicio.	Entregable 03: El LOCADOR deberá presentar un INFORME DETALLADO del servicio prestado, el cual deberá acreditar fehacientemente el cumplimiento de las actividades incluidas en el apartado 'ALCANCE DEL SERVICIO' del presente documento.																	
4	Cuarto entregable: A los 120 días calendarios, el cual empieza a computarse el día siguiente de emitida la orden de servicio.	Entregable 04: El LOCADOR deberá presentar un INFORME DETALLADO del servicio prestado, el cual deberá acreditar fehacientemente el cumplimiento de las actividades incluidas en el apartado 'ALCANCE DEL SERVICIO' del presente documento.																	
5	Quinto entregable: A los 150 días calendarios, el cual empieza a computarse el día siguiente de emitida la orden de servicio	Entregable 05: El LOCADOR deberá presentar un INFORME DETALLADO del servicio prestado, el cual deberá acreditar fehacientemente el cumplimiento de las actividades incluidas en el apartado 'ALCANCE DEL SERVICIO' del presente documento.																	
VII	CONFORMIDAD La conformidad será otorgada por ÁREA FUNCIONAL DE INFORMATICA DE LA GRTC LA LIBERTAD, quien supervisará la correcta ejecución del servicio y revisará los documentos presentados, verificando su calidad tanto en contenido y forma. La conformidad será emitida dentro de un plazo máximo de dos (02) días hábiles de producida la recepción del entregable bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad. De existir observaciones, la DEC comunica al LOCADOR, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar de dos (02) días. Si pese al plazo otorgado, el LOCADOR no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la DEC puede otorgar al LOCADOR periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir la DEC para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.																		

VIII	FORMA Y CONDICIONES DE PAGO <i>El pago se efectuará mediante pagos a cuenta de forma parcial, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, 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, a través del abono directo a su código de cuenta interbancaria (CCI), declarado por el locador. Asimismo, el costo del servicio deberá incluir los impuestos de Ley y todo costo que recaiga en el servicio.</i> <i>Para efectos del pago de la contraprestación ejecutada por el locador, la Entidad debe contar con la siguiente documentación proporcionada por el proveedor:</i> • <i>Copia de la orden de servicio</i> • <i>Informe y/o Carta de prestación del servicio, conforme al entregable.</i> • <i>Comprobante de pago autorizado por SUNAT, emitido con la condición al crédito (suspensión de cuarta categoría, de corresponder).</i> <i>Documentación proporcionada por el área usuaria:</i> • <i>Informe de conformidad del área usuaria</i> • <i>Conformidad de servicios SIGA, suscrito por el encargado del área usuaria</i> <i>LA ENTIDAD CONTRATANTE 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.</i> <i>Dicha documentación debe presentarse a la oficina de mesa de partes virtual de GRTC-LL: www.grtclalibertad.gob.pe/mpv</i>
IX	CONFIDENCIALIDAD La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales y demás documentación generados por el servicio, pasara a propiedad de la GRTC-LL. El locador deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.
X	RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR NO APLICA
XI	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 a la siguiente fórmula: Penalidad diaria = $0.10 \times \text{monto} / F \times \text{plazo en días}$. Donde F tiene los siguientes valores: Para bienes, servicios y consultorías: $F = 0.40$. Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso. 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 contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

XII	RESOLUCION CONTRACTUAL Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. De encontrarse en alguno de los supuestos 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. • Por la acumulación del monto máximo de penalidades, resultante de la suma de la penalidad por mora y de otras penalidades, equivalente al diez por ciento (10%) del monto vigente del contrato o, de corresponder, del ítem respectivo. • Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato. • Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al contratista. • 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. • Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno. • Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual. • 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.
XIII	SANCIONES NO APLICA
XIV	OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN A la suscripción de este contrato, el locador 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 locador 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 locador 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 locador 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 locador 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 de la orden de servicio con LA ENTIDAD CONTRATANTE. 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 de la presente orden de servicio.
XV	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante trato directo y/o conciliación.
XVI	GARANTÍAS <i>De conformidad con el art. 139 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas, Excepciones a la garantía de fiel cumplimiento: No se otorga garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias en los siguientes casos:</i> <i>a) En los contratos de bienes y servicios cuyos montos sean menores o iguales a 50 UIT (.)</i>

Firma del solicitante

Firma del Jefe del Área Usuaría