

TERMINOS DE REFERENCIA**SERVICIO DE SOPORTE INFORMÁTICO PARA EL ÁREA DE GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA Y TÉCNICO PRODUCTIVA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 03**

Área o Equipo:	Área De Gestión De La Educación Básica Alternativa Y Técnico Productiva – AGEBATP.
Meta Presupuestaria:	0070
Actividad del POI:	Gestión Administrativa De La Educación Básica Alternativa Y Técnico Productiva En Instituciones Educativas.
Denominación de la Contratación:	Servicio de soporte informático para el Área de Gestión de la Educación Básica Alternativa y Técnico Productiva de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03.

I. FINALIDAD PÚBLICA

La finalidad del servicio de soporte informático es garantizar la continuidad, disponibilidad, seguridad y eficiencia de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y recursos digitales del Área De Gestión De La Educación Básica Alternativa y Técnico Productiva de la UGEL 03.

Al asegurar el correcto funcionamiento de las herramientas informáticas, se busca optimizar los procesos administrativos y pedagógicos, facilitando la gestión de los especialistas del Área De Gestión De La Educación Básica Alternativa y Técnico Productiva y mejorando indirectamente la calidad del servicio educativo y técnico que reciben los estudiantes de la modalidad alternativa y técnico-productiva.

II. OBJETIVO

Se requiere la contratación del SERVICIO DE SOPORTE INFORMÁTICO PARA EL ÁREA DE GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA Y TÉCNICO PRODUCTIVA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 03, a fin de garantizando, que las herramientas digitales operen al 100% de su capacidad para el cumplimiento de las metas institucionales de la UGEL 03.

III. DESCRIPCION DEL SERVICIO

El servicio de SOPORTE INFORMÁTICO PARA EL ÁREA DE GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA Y TÉCNICO PRODUCTIVA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 03, desarrollará las siguientes actividades:

I. Soporte a las asistencias técnicas presenciales y virtuales a especialistas y/o monitores (EBA/ETP)

- Brindar soporte informático en dos (02) asistencias técnicas dirigidas por los especialistas: una (01) para el equipo de Educación Básica Alternativa (EBA) y una (01) para Educación Técnico-Productiva (ETP).
- Realizar pruebas técnicas previas (verificación de enlaces, audio, video y pantalla compartida) para cada asistencia técnica, gestionando cualquier incidencia de conectividad o de la plataforma, y registrando el estado en una ficha de cotejo.
- Grabar y almacenar las sesiones de asistencia técnica virtual, o recopilar registros fotográficos en el caso de las presenciales, como evidencia para los informes de asistencia técnica de los especialistas.

II. Elaboración y aplicación de encuestas de satisfacción (EBA/ETP)

- Diseñar dos (02) encuestas de satisfacción (una para EBA y otra para ETP) que evalúen indicadores de claridad, utilidad, puntualidad y calidad del soporte técnico brindado.
- Consolidar y tabular los resultados de ambas encuestas, calculando el porcentaje de satisfacción por indicador y programa.
- Elaborar y remitir gráficos estadísticos de satisfacción a la Jefatura de AGEBATP y a los especialistas de EBA/ETP, adjuntando el reporte mediante correo electrónico con copia a la jefatura como evidencia.

III. Control de asistencia virtual (EBA/ETP)

- Diseñar dos (02) fichas de asistencia virtual (una para EBA y otra para ETP) que incluyan los campos de nombres y apellidos, DNI, institución educativa y cargo.
- Registrar y controlar la asistencia de los participantes en cada una de las sesiones técnicas mensuales programadas.
- Consolidar mensualmente el reporte de asistencia (número de asistentes, porcentaje de participación e inasistencias) en formatos Excel y PDF, estructurado de forma independiente por cada programa.

IV. Soporte funcional al aplicativo Planificador AGEBATP

- Administrar y brindar soporte funcional a los módulos de Monitoreo Docente y de Directorio (CEBA / CETPRO).
- Actualizar con frecuencia los registros de los directorios de CEBA y CETPRO (datos del director, dirección, distrito, teléfono, alumnos matriculados, docentes, aulas, turnos y ciclos).
- Exportar y consolidar dos (02) reportes en Excel de los directorios de CEBA y CETPRO para la Jefatura, remitiendo dicha información vía correo electrónico como evidencia de cumplimiento.

IV. PRODUCTO

El servicio a realizar comprenderá los siguientes entregables:

Número de Entregable	Producto
1er. Entregable	Informe detallando el cumplimiento de las actividades descritas en el numeral III del presente documento, adjuntando el sustento correspondiente.
2do. Entregable	Informe detallando el cumplimiento de las actividades descritas en el numeral III del presente documento, adjuntando el sustento correspondiente
3er. Entregable	Informe detallando el cumplimiento de las actividades descritas en el numeral III del presente documento, adjuntando el sustento correspondiente

El producto será presentado en versión digital dirigida al área usuaria, a través de mesa de partes virtual de la UGEL 03.

V. LUGAR DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

El servicio será realizado en las oficinas del Área de Gestión de la Educación Básica Alternativa y Técnico Productiva, piso 5, la cual se encuentra ubicada en Av. Iquitos N° 918 – La Victoria.

VI. DURACIÓN DEL SERVICIO

Para la ejecución del presente servicio será de un plazo de noventa (90) días calendarios, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la orden de

servicio:

Número de Entregable	Producto
1er. Entregable	A los treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
2do. Entregable	A los sesenta (60) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
3er. Entregable	A los noventa (90) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio

VII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El postor deberá de cumplir con lo siguiente:

CONDICIONES PARTICULARES:

Experiencia general:

Experiencia laboral mínima no menor de un (01) años en el sector público y/o privado.

Experiencia específica:

Experiencia mínima de tres (03) meses labores de soporte informático, ingeniería de sistemas y/o afines.

Formación Académica:

Estudiante universitario a partir del 4° año (VIII ciclo) y/o Bachiller en Ingeniería de Sistemas

Diplomados y/o cursos:

- ✓ Curso y/o capacitación en Análisis de datos
- ✓ Curso y/o capacitación Power Bi

CONDICIONES GENERALES:

1. No estar impedido para contratar con el Estado.
2. No estar inhabilitado para contratar con el Estado.
3. Tener Registro Único de Contribuyente activo y habido.
4. Tener Código de Cuenta Interbancario registrado y vinculado con el RUC.
5. Tener Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente. (no es necesario en caso de ser menor a 1 UIT)

VIII. FORMA DE PAGO

El pago se realizará de acuerdo con el valor adjudicado, dividido entre la cantidad de entregables establecidos, previa conformidad del servicio y presentación del comprobante de pago correspondiente. En caso el importe resultante incluya decimales, los primeros entregables se cancelarán por montos enteros, efectuándose el ajuste del importe con decimales en el último entregable.

IX. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad es otorgada por **ÁREA DE GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA Y TÉCNICO PRODUCTIVA**, en el plazo máximo de **SIETE (7) DÍAS** computados desde el día siguiente de producida la recepción del entregable.

X. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO

Son causales de resolución de contrato de 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”.

XI. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

EL CONTRATISTA declara y garantiza, no divulgar, revelar, entregar o poner a disposición de terceros, dentro o fuera del centro de trabajo, la información proporcionada por LA ENTIDAD, para la prestación del servicio y, en general, toda información a la que tenga acceso o la que pudiera producir con ocasión del servicio que presta, durante y después de concluida la vigencia de la relación contractual.

XII. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este 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, 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 con LA ENTIDAD. 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. 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 contrato³⁵. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco³⁶. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

XIII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, según el acuerdo de las partes. Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento. Importante para la entidad contratante En caso de haberse pactado la conciliación como medio de solución de controversias, previo al inicio del arbitraje, debe incorporarse el siguiente texto: “Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley General de Contrataciones Públicas, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial.

XIV. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

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, así como de Mutuo Acuerdo de las partes. De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 y 229 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF, según corresponda.

XV. PENALIDADES

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:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo}}$$

Donde F para bienes y servicios tiene el siguiente valor: 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.

XVI. INTEGRIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

En el marco de lo dispuesto en el Numeral 2.1 del Artículo 2° de la Ley N° 31227, Ley que transfiere a la Contraloría General de la República la competencia para recibir y ejercer el control, fiscalización y sanción respecto a la declaración jurada de intereses de autoridades, servidores y candidatos a cargos públicos, corresponde que los sujetos obligados señalados en el Artículo 3° dicha Ley, independientemente de su régimen laboral o contractual, presenten su declaración jurada de intereses (en adelante, la DJI) a través del sistema de la Contraloría General de la República. En relación a ello, corresponde tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el Numeral 2.2 del Artículo 2° de la Ley, la DJI es un documento de carácter público cuya presentación constituye requisito indispensable para el ejercicio del cargo o función pública y demás situaciones que regula la Ley en comentario. Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 5° de la citada Ley el incumplimiento de la presentación de la DJI (inicio, periódica o cese) o la presentación tardía, incompleta o falsa dará lugar a la respectiva sanción administrativa a cargo de la Contraloría General de la República.