

TÉRMINOS DE REFERENCIA
SERVICIO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES DE HARDWARE, SOFTWARE,
CABLEADO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO E
IMPRESORAS

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de atención de incidentes de hardware, software, cableado y mantenimiento preventivo de equipos de cómputo e impresoras de la Zona Registral N° XIV.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La Zona Registral N° XIV tiene el propósito de asegurar el funcionamiento óptimo de los sistemas informáticos que se utilizan en la entidad, así como de los equipos de cómputo e impresoras asignados al personal para el normal desempeño de sus funciones, así como minimizar los tiempos de paralización en caso de fallas o averías y prolongar el tiempo de vida útil de los mismos-

3. ANTECEDENTES

El personal de la Institución tiene asignados equipos de cómputo e impresoras que le permiten el desenvolvimiento de sus funciones, por lo que estos equipos deben tener el respaldo técnico a cargo de especialistas, a fin de dar la pronta solución a posibles problemas que se pudieran presentar o que puedan afectar la disponibilidad de la información.

Si bien la entidad programa, año tras año, realizar mantenimientos preventivos a los equipos informáticos, este no cubre la real necesidad de la entidad, dado que no solo se requiere el mantenimiento de los mismos en ciertos periodos del año, sino que, como parte de los mantenimientos, se tiene la necesidad de atender las incidencias que se presentan de forma imprevista en las diversas estaciones de trabajo, pudiendo abarcar atenciones al componente de hardware o software institucional, e inclusive al cableado que interconecta el puesto de trabajo con la red institucional, es por este motivo que se debe garantizar la atención oportuna de incidentes, lo cual no se obtiene con un servicio de mantenimiento por periodos.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. OBJETIVO GENERAL

Contratar el servicio de atención de incidentes y mantenimiento preventivo de equipos de cómputo e impresoras y requerimientos necesarios para mantener la continuidad y operatividad de los equipos, así como realizar el cableado de datos e infraestructura que de forma directa o indirecta incide en la conservación de los equipos de cómputo en los diversos puestos de trabajo de la Zona Registral N° XIV.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Brindar solución inmediata a los incidentes de los sistemas informáticos institucionales en un nivel básico, así como a los equipos y cableado.
- b. Realizar mantenimientos programados a los equipos de cómputo e impresoras, para así mantener la disponibilidad de los servicios institucionales.

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

El servicio implica las actividades de soporte especializado a las estaciones de trabajo y mantenimiento preventivo programado a equipos informáticos de la Zona Registral N° XIV, para los casos en los que amerite. A continuación, se detallan las actividades a realizar en el servicio:

5.1. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

El servicio consiste en el desarrollo de las siguientes actividades, las mismas que se detallaran a continuación:

- A. Revisión y mantenimiento programado de equipos.
- B. Atención de incidentes de hardware, cableado y software.

La cantidad del servicio es:

Descripción del Servicio	Cantidad
Servicio de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo e impresoras, y atención de incidentes de hardware, software y cableado de la Zona Registral N° XIV.	08 meses

5.2. ACTIVIDADES

5.2.1. Generalidades del Servicio

Para dicho efecto se deberá tomar en consideración los siguientes aspectos generales:

- a. Las actividades de atención de incidentes de hardware, cableado y software, deben obligatoriamente, ser realizados dentro del horario que labora la Entidad, en sus diversas Oficinas, salvo excepciones previamente indicadas por la Unidad de Tecnologías de la Información (en adelante UTI).
- b. Por razones de servicio y modernización institucional, se podrá incrementar las cantidades indicadas de equipos para soporte y mantenimiento, hasta un 3% adicional, los cuales también deberán estar incluidos en el alcance del servicio y sin costo adicional.
- c. En caso de incremento este se distribuirá proporcionalmente durante los meses de mantenimiento programado y el soporte especializado será implícito para esta cantidad adicional.
- d. La institución podrá modificar la distribución de equipos y/o remplazarlos,

- aspecto que no debe incidir en el costo del servicio.
- e. A continuación, se detallan los horarios de atención que se tienen en las Oficinas de la Zona Registral.
- **Oficina Registral de Ayacucho:**
Lunes, martes, jueves y viernes de 08:00 a 17:00 horas
Miércoles de 8:00 a 19:00 horas
Sábados de 09:00 a 12:00 horas
 - **Oficinas Registrales de Huanta y Pichari:**
Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas
 - **Oficinas Receptoras de Huamanga:**
Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas
 - **Oficina Receptora de La Mar:**
Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas
 - **Oficinas Receptoras de Cangallo:**
Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas
 - **Oficinas Receptoras de Churcampa**
Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas
 - **Oficina Receptora de San Francisco:**
Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas
 - **Oficina Receptora de Kimbiri:**
Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas
 - **Oficina Receptora de Páucar del Sara Sara:**
Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas
 - **Oficina Receptora Víctor Fajardo:**
Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas
- f. La entidad podrá modificar por necesidad, la ventana en la cual se prestará el servicio en las oficinas de la institución.
- g. El horario preferente para la ejecución de la prestación, en caso se requiera, será el siguiente:
- Lunes a viernes: 02 personas On-Site (Especialista en Hardware y Especialista en Software) realizarán el servicio entre la ventana de 08:00 a 17:30 horas.
 - Sábados: 01 persona On-Site (Especialista en Hardware) realizará el servicio entre una ventana de 08:30 a 12:30 horas.
- h. Para la prestación del servicio, la Institución proporcionará un ambiente adecuado de trabajo.
- i. El personal del servicio tiene como control de las acciones que realice, los correos de atención que efectúa, debiendo a fin de mes informar la cantidad de servicios que realice, así como los formatos de mantenimiento efectuados durante el mes, identificando cuales son de Hardware y cuáles de Software.
- j. Los informes mensuales de cumplimiento de los servicios efectuados durante el mes, deberán ser impresos y consolidados en un solo informe, los mismos que deberán ser ingresados por mesa de partes físico o virtual de la entidad, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al término del mes que

corresponda, la demora en la presentación del informe será considerada como incumplimiento, plausible de penalidades correspondientes, según el **ítem 13. Otras Penalidades.**

k. El contratista deberá considerar los siguientes tiempos de atención **máximos** para todos los servicios requeridos con excepción de la “Revisión y mantenimiento programado”:

- **Atención presencial en las Áreas Críticas**
 - Para el caso de la Oficina de Ayacucho, 30 minutos después de agotada la atención remota de la incidencia.
 - Para el caso de las demás Oficinas de la Zona Registral, 04 horas laborables después de agotada la atención remota.
 - Las oficinas que tengan restricciones de transporte o su traslado sea mayor a 02 horas, contarán con un plazo de 24 horas, después de agotada la atención remota.
- **Atención presencial en Áreas No Críticas**
 - Para el caso de la Oficina de Ayacucho, 60 minutos después de agotada la atención remota.
 - Para el caso de las otras oficinas de la Zona Registral fuera de la provincia de Huamanga, 36 horas cronológicas después de agotada la atención remota.

5.2.2. Detalle del Equipamiento de la Entidad

El equipamiento considerado en el servicio es el que a continuación se indica y el mantenimiento a los mismos estará a cargo del especialista en hardware:

EQUIPOS SIN GARANTIA

Ítem	Descripción del bien	Marca	Modelo	Cant.
1	UNIDAD CENTRAL DE PROCESO – CPU (incluye teclado)	LENOVO	THINKSTATION P320	6
		LENOVO	THINKSTATION M920S	5
		HP	PRODESK 400 G7	1
		HP	PRODESK 600 G4	5
		HP	Z4G4 WORKSTATION	4
		HP	Z230	1
		HP	Z240	13
		HP	ELITEDESK 800	12
		HP	ELITEDESK 800 G2	2
		DELL	OPTIPLEX 7050	23
		DELL	OPTIPLEX 7060	18
		DELL	OPTIPLEX 7070	7
		DELL	PRECISION WORKSTATION 7920	11
2	COMPUTADORA PERSONAL PORTÁTIL	LENOVO	THINKPAD	5
		HP	PROBOOK 450 G5	1
		DELL	VOSTRO 3400	6
3	IMPRESORA MATRICIAL	EPSON	FX-890II	1

4	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	KONICA MINOLTA	BIZHUB 225I	3
		KONICA MINOLTA	BIZHUB 958	1
		HP	LASERJETPRO 4103FDW	1
		KYOCERA	TASKALFA 5053CI	2
		KYOCERA	TASKALFA 520I	1
		KYOCERA	TASKALFA 5501I	1
		KYOCERA	TASKALFA 6003I	1
		KYOCERA	TASKALFA 6004I	9
		KYOCERA	ECOSYS M2640IDW/L	8
5	IMPRESORA LASER	LEXMARK	MS811DN	8
		LEXMARK	MS812DN	2
		LEXMARK	MS826DE	7
		KYOCERA	P3055DN	3
		HP	LASERJET INTERPRICE	1
6	IMPRESORA REFRENDADORA	EPSON	TM-H6000IV	19
		EPSON	TM-H6000V	6
7	CAPTURADOR DE IMAGEN - SCANNER	HP	FLOW 7500	3
		XEROX	DOCUMATE 4790	3
		KODAK	I4650	1

EQUIPOS CON GARANTIA

Ítem	Descripción del bien	Marca	Modelo	Cant.
1	UNIDAD CENTRAL DE PROCESO – CPU (incluye teclado)	LENOVO	THINKCENTRE M70C ¹	44

¹ Estos equipos tienen garantía vigente hasta el 2026 y las actividades de revisión y mantenimiento solo deben ser actividades de limpieza externos y los cambios de componentes con falla deberán ser tramitados por el personal de servicio, ante el proveedor o empresa de soporte en Perú.

5.2.3. Personal del contratista a cargo del Servicio

- El contratista debe considerar el siguiente personal como mínimo:
 - Un (01) Especialista en Hardware**
 - Un (01) Especialista en Software**

Dicho personal será el encargado de realizar las actividades de soporte relacionados a las actividades A y B descritas en el presente, numeral 5.1. de acuerdo a la naturaleza de su función y especialización.
- Este personal deberá estar uniformado mínimo con camisa (el resto de prendas podrá ser con ropa casual elegante) y portando fotocheck o membrete en un lugar visible donde se vea claramente el nombre del personal. Los días viernes y sábado podrá asistir en forma casual.
- Para los casos que personal realice actividades de fuerza, mantenimientos o adecuaciones de puestos de trabajo, deberá de utilizar chalecos o mandiles de trabajo adecuados.
- El control de ingreso y salida del personal del servicio, será llevado por el

- responsable de la sub área de Soporte Técnico Informático, cuyo reporte podrá ser alcanzado al contratista en caso este lo solicite en forma explícita.
- e. Para todos los casos requeridos en el servicio, la entidad proporcionará todos los materiales e insumos necesarios para el cumplimiento de las actividades, excepto los relacionados a seguridad y salud los cuales están a cargo del contratista.
 - f. El personal del contratista, deberá contar con equipos celulares (que soporte apps de video conferencia y WhatsApp), que posibilite la comunicación con el personal de la UTI y los usuarios de la entidad ubicados a distancia o en teletrabajo.
 - g. Para el caso de las oficinas distintas a la oficina principal de Ayacucho en los cuales la incidencia no pueda ser resuelta con apoyo del usuario y requiera la instalación de un equipo o mantenimiento de uno, este será puesto de conocimiento al responsable de la Sub área de Soporte Técnico Informático y se programara su desplazamiento, dichos costos serán asumidos por el contratista, con excepción del traslado de equipos, esto si será cubierto por la entidad.

5.3. PROCEDIMIENTO

A. REVISION Y MANTENIMIENTO PROGRAMADO DE EQUIPOS

1. Estará a cargo del personal especializado en hardware y podrá efectuar las actividades fuera de la jornada laboral y fines de semana, si lo considera pertinente, previa autorización del jefe de UTI.
2. Los servicios serán realizados durante la jornada laboral previa coordinación con el usuario que le corresponderá el mantenimiento, vía correo electrónico, para evitar incomodidad y demora en la planificación de mantenimientos.
3. Deberá ser realizada, como mínimo dos (02) veces al año por cada equipo, con excepciones indicadas más adelante, debiendo iniciar previa validación del cronograma, el cual podrá ser modificado hasta en dos oportunidades sin variar el periodo establecido para su ejecución, conforme se indica en el “cuadro de programación de mantenimientos”.
4. Los equipos a los cuales se realice la revisión y mantenimiento, deberán tener una etiqueta autoadhesiva de ejecución, el cual indique la última fecha de realización del mantenimiento y debe estar pegado en un lugar adecuado y visible del equipo.
5. Por cada equipo al cual se le realiza mantenimiento deberá tener un acta en el cual se detalle el código patrimonial y la conformidad del usuario que el equipo se ha dejado operativo al término del mismo.
6. Las revisiones y mantenimientos se realizarán según el siguiente cuadro, en caso el proveedor desee adelantar los mantenimientos, estos serán aceptados, debiendo presentar el informe de su ejecución, en el mes que corresponda; sin embargo, en ningún caso podrá exceder el mes indicado en el cuadro de mantenimiento siguiente.

CUADRO DE PROGRAMACIÓN DE MANTENIMIENTOS

N	Equipos a Realizar Servicio	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
1	UNIDAD CENTRAL DE PROCESO – CPU	26	26	26	22	26	26	26	26
2	COMPUTADORA PERSONAL PORTÁTIL	2	2	2	2	2	2	2	2
3	IMPRESORA MATRICIAL			1					
4	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	5	5	2	5	5	5	5	5
5	IMPRESORA LASER	4	1	4	4	4	4	4	1
6	IMPRESORA REFRENDADORA	4	4	4	5	4	4	4	4
7	CAPTURADOR DE IMAGEN - SCANNER	1	2	1	1	1	1	1	2
	TOTAL POR MES	42	40	40	39	42	42	42	40

7. Con relación al cuadro de mantenimiento se hace la salvedad que para los casos de los equipos a los cuales se efectúa mantenimiento los meses de julio, agosto, setiembre y octubre, se les hará mantenimiento solo 1 vez durante el periodo del servicio.
8. Como detalle de los procedimientos de revisión y mantenimiento preventivos se debe considerar las siguientes actividades:
 - a) Revisión y Mantenimiento de Equipos de Cómputo e Impresoras
 - Limpieza interna y externa de los CPU's.
 - Limpieza interna y externa de Teclados.
 - Limpieza interna y externa de Impresoras y Multifuncionales, bandejas de entrada y salida y ADF.
 - Aplicación de test de operación y mantenimiento de los diferentes dispositivos del equipo, como CPU, discos, memoria, procesador y tarjetas.
 - Actualización de los últimos firmwares recomendados por el Fabricante y previa coordinación con la Unidad de Tecnologías de la Información.
 - b) Revisión y Mantenimiento de Computadora personal portátil
 - Limpieza interna y externa de los CPU's.
 - Limpieza interna y externa de Teclados.
 - Aplicación de test de operación y mantenimiento de los diferentes dispositivos del equipo, como CPU, discos, memoria, procesador y tarjetas.
 - c) Revisión y Mantenimiento de Refrendadoras (Impresoras híbridas de impacto y matriciales)
 - Rodillos del módulo de impacto.
 - Rodillos del módulo matricial.
 - Cabezal del módulo matricial.
 - Dispositivos electrónicos de avance de papel.
 - d) Revisión y Mantenimiento de los Escáner
 - Pantalla de Cristal.
 - Bandeja de ingreso y salida de papel.

- Rodillos y engranes del equipo.
 - Dispositivos electrónicos de avance de papel.
9. Para los casos de los equipos impresora y escáner, la actualización incluye la instalación de los drivers recomendados en las PC's que utilicen dicho equipo.

B. ATENCIÓN DE INCIDENTES DE HARDWARE, CABLEADO Y SOFTWARE

1. Se entiende como **incidente**, los inconvenientes o deficiencias en el funcionamiento de los sistemas informáticos, provocados por falla del hardware, software o cableado de datos y eléctrico y que su **solución sea conocida** por personal informático de la Entidad.
2. Estará a cargo de los especialistas de hardware y Software, en función a la especialidad.
3. Todos los incidentes serán registrados por personal usuario de la entidad o personal de la sub área de Soporte Técnico Informático, por intermedio del sistema de mesa de ayuda proporcionado por la entidad o correo electrónico, en caso no se haya registrado el mismo, este deberá ser realizado por el personal del contratista, de acuerdo a la criticidad del mismo y del área.
4. El personal brindará la atención en base a lo indicado por el personal de Centro de Servicios, incluido el nivel de criticidad.
5. Una vez registrado el incidente en el sistema informático, se dispondrá de un máximo de 30 minutos, para iniciar la atención al mismo, siempre y cuando sea atención remota, registrando el inicio del mismo en dicho sistema (inicio de atención).
6. Incidentes de Hardware y Software Base
 - a) El servicio incluye la instalación, actualización y/o reparación del Sistema Operativo y Software Base, de las aplicaciones institucionales de la Sunarp y del software o aplicaciones necesarias para el funcionamiento integral (hardware y software) de las estaciones de trabajo, de acuerdo al manual de instalación proporcionado por la Unidad de Tecnologías de la Información.
 - b) El servicio se aplicará a la totalidad de equipos de cómputo de la Zona Registral, según la relación indicada en el ítem "5.2.2. Detalle del Equipamiento de la Entidad".
 - c) Los servicios de atención de incidencias se realizarán en dos etapas, la primera se realizará en forma remota (software de acceso remoto o llamada telefónica) y la segunda en forma presencial (IN-SITU).
 - d) Para los casos que el personal de la sub área de Soporte Técnico Informático lo indique, se procederá directamente a la atención en forma presencial considerando los tiempos de atención indicados en el ítem 5.2.1.
 - e) Todo material, accesorio o herramienta necesaria para brindar este servicio de forma adecuada, será proporcionado por la entidad.
7. Incidentes y pedidos de atención de Software Institucional
 - a) Estará a cargo del Especialista en Software
 - b) Atender y solucionar los incidentes comunes que se presentan en los

sistemas informáticos institucionales, los cuales pueden ser resueltos sin que ello amerite efectuar actualizaciones o modificaciones a la Base de Datos institucional.

- c) Personal del contratista en base a los manuales de usuario de los Sistemas Institucionales, guiará a los usuarios en la ejecución de los procedimientos respectivos, ayudando a superar el incidente reportado por el usuario.
 - d) Se atenderá las incidencias remitidas por la sub área de Soporte Técnico Informático, reportando al mismo la resolución de éstas (cierre de la incidencia).
 - e) En caso lo amerite, se podrá delegar actividades de comprobación o pruebas de operatividad de los Sistemas Registrales, a fin de obtener una solución oportuna y definitiva, registrando en el Sistema Informático, al término del mismo.
8. Incidentes de Cableado Estructurado
- a) Estará a cargo del Especialista en Hardware
 - b) Para los casos de movimientos o adecuaciones de los puestos de trabajo, el personal del contratista deberá realizar las acciones de adecuación necesarias, a fin de garantizar la comunicación de datos hacia las estaciones de trabajo, debiendo considerar los tiempos de atención conforme a la criticidad del área.
 - c) Para los casos de deterioro de los cables, y en caso estos no puedan ser reparados en el sitio, deberán ser reemplazados por un cable nuevo, el cual será provisto por la entidad, así como las herramientas. De ser necesario el cable y conectorización, podrá ser elaborado por parte del servicio sin costo alguno para la institución, bajo la coordinación del responsable de la sub área de Soporte Técnico.
 - d) Es responsabilidad del contratista, velar por que las estaciones de trabajo no tengan expuestos los cables de datos ni que estos se encuentren instalados en forma inadecuada o que por su posición pueda degradarse con mayor rapidez, aplicando medidas correctivas rápidas en primer término y definitivas en horarios donde el trabajador no este laborando en el sitio.

5.4. REQUISITOS SEGÚN LEYES, REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS, REGLAMENTOS Y DEMÁS NORMAS

No se requiere

5.5. IMPACTO AMBIENTAL

No aplica.

5.6. SEGUROS

El contratista asumirá los daños contra el cuerpo o la salud, que pudiera sufrir su personal a consecuencia de la prestación del servicio. Para tal efecto todo el personal deberá contar con su respectivo seguro de trabajo SIS o ESSALUD.

5.7. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL

No aplica.

5.8. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN:

5.8.1. Lugar:

Zona Registral N° XIV – Sede Ayacucho:

- Ayacucho - Urb. Mariscal Cáceres Mz. L Lote 1 y 2 - Ayacucho
- Huanta - Jr. Freddy Valladares N° 117 - Huanta
- Pichari - Av. Brasil N°905 - Local de Seguridad Ciudadana - Pichari - La Convención Cusco
- Huamanga - Jr. España N° 119 - San Juan Bautista - Ayacucho
- La Mar - Jr. María Parado de Bellido S/N Local del Centro Cívico - 2do piso - Oficina 28 - San Miguel, La Mar - Ayacucho
- Víctor Fajardo - Plaza Principal N° 125 - Huancapi - Víctor Fajardo
- Cangallo - Plaza Principal, Local Municipal - Cangallo, Cangallo - Ayacucho
- Páucar del Sara Sara - Jr. Miguel de Cervantes Saavedra N° 455 - Local Municipal - Páucar del Sara Sara
- Churcampa - Jr. 28 de Julio N° 550 - Churcampa - Huancavelica
- Kimbiri - Jr. Cusco tercera cuadra S/N - Local del Comité de Autodefensa - Kimbiri - La Convención - Cusco
- San Francisco - Av. Huanta S/N - Municipalidad - Ayna San Francisco - La Mar - Ayacucho

Por necesidad de servicio y en el ámbito de la Provincia Huamanga, se debe considerar lo siguiente:

- a. Para el caso de nuevas Oficinas por crearse dentro de la ciudad, y que se implementen con el desplazamiento de estaciones de trabajo existentes al inicio del servicio, serán incluidas dentro del servicio, sin límite y no representarán costo adicional para la Institución.
- b. Para el caso de creación de nuevas Oficinas fuera de la ciudad, se considerará dentro del servicio, hasta un máximo de una (01) Oficina adicional con dos (02) estaciones de trabajo.

5.8.2. Plazo de Ejecución del Servicio

El servicio se prestará por el periodo de ocho (08) meses, a partir del día siguiente de firmado el contrato o confirmada la recepción de la orden de servicio, lo que ocurra primero.

5.9. RESULTADOS ESPERADOS

Para las actividades indicadas en el ítem 5.8.2. Plazo de Ejecución del Servicio, se requiere:

- Antes del inicio del servicio, el contratista deberá remitir los contratos firmados del personal contratado con el contratista por el periodo del servicio a prestar.
- **Informe Mensual Consolidado** del Contratista, en donde se incluya, los informes técnicos por cada una de las actividades contempladas en dicha

actividad, detalladas en el ítem 5.1, debidamente firmada, dentro de los siguientes 5 días hábiles de culminado el mes de servicio.

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1. Requisitos del proveedor

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado, equivalente a S/20,000 (Veinte Mil y 00/100 Soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: servicio de instalación de equipos de cómputo o servidores o impresoras fotocopiadoras, servicio de mantenimiento de servidores o fotocopiadoras o plotter, servicio de alquiler de equipos.

Acreditación:

Copia simple de contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad por la prestación efectuada; o comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con Voucher de depósito, reporte de estado de cuenta, cancelación en el documento, entre otros, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

6.2. Requisitos del Personal

(01) Especialista en Hardware

- Técnico en computación o informática, o electrónica o telecomunicaciones o redes de datos o comunicaciones de datos.
- Conocimientos de software (instalación o configuración de sistemas operativos cliente, ofimática o similares), hardware (mantenimiento o reparación equipos informáticos) y telecomunicaciones (Redes LAN, WAN y WLAN), indicados mediante Declaración Jurada.
- Experiencia no menor a dos (02) años realizando labores (en forma individual o acumulativa) en actividades de soporte a equipos informáticos, o de cableado estructurado, o de mantenimiento de equipos de cómputo, o soporte técnico a usuarios.

Acreditación

En caso el grado o título profesional requerido no se encuentre inscrito en el referido registro de SUNEDU, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

(01) Especialista en Software

- Bachiller en ingeniería Informática o Sistemas o Electrónica o Industrial o Tecnologías de la Información o Ciencias de la Computación.
- Conocimientos de software (base de datos, software ofimático), indicados mediante Declaración Jurada.
- Experiencia no menor a dos (02) años realizando labores (en forma individual o acumulativa) en actividades de soporte informático o Soporte Técnico en general o actividades informáticas en general o soporte técnico a usuarios.

Acreditación

En caso el grado o título profesional requerido no se encuentre inscrito en el referido registro de SUNEDU, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

6.3. Recursos a ser provistos por el proveedor

- El contratista deberá asegurar que en todo momento cuente con la cantidad de personal exigido para atender el servicio y con la debida calificación exigida.
- El contratista debe velar por que su personal cuente con la indumentaria adecuada desde el primer momento de iniciado el servicio.
- Todos los beneficios y atenciones que demande su personal deberán ser cubierto por el contratista, eximiendo a la entidad de cualquier responsabilidad para con dicho personal.

7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

7.1. Otras obligaciones del contratista

No se requiere.

7.2. Recursos y facilidades a ser provistos por la Entidad

- Repuestos y accesorios que formen parte de los equipos propiedad de la entidad, previa comunicación del supervisor del servicio o responsable del contratista.
- Canaletas, cables, cintillos, espirales, conectores y otros similares, previa solicitud por parte del supervisor del servicio.
- Adicionalmente, cualquier otro material necesario para el cableado de datos, adicional a los listados en el ítem anterior, serán proporcionados por la entidad, previa solicitud por parte del supervisor del servicio.
- La entidad proporcionará los accesos y espacio físico para que el personal del contratista pueda realizar las actividades solicitadas en el servicio.
- Todo el material para limpieza y mantenimiento de equipos informáticos.

7.3. Otras obligaciones de la Entidad

No se requiere

7.4. Adelantos

No se permite.

7.5. Subcontratación

Permitido en función de la especialidad el contratista podrá incluir personal que se requiera, el mismo que debe tener contrato o vínculo contractual con el contratista.

7.6. Confidencialidad

Toda información a la que se tenga acceso como parte del servicio prestado deberá ser consultada y accedida solo con fines de atender el alcance del servicio y el proveedor está impedido de divulgar los mismos fuera de las instalaciones e instancias pertinentes de la Zona Registral.

7.7. Propiedad Intelectual

No se requiere.

8. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Las acciones de control estarán a cargo del personal designado por el jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información.

9. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

A cargo del jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información.

10. FORMA DE PAGO

El pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista se hará en 08 pagos mensuales iguales, previa presentación de:

- Los entregables conforme lo indicado en los Términos de Referencia, según correspondan.
- Conformidad emitida por la Unidad de Tecnologías de la Información.
- Comprobante de pago.

11. FORMULA DE REAJUSTE

No se requiere.

12. PENALIDADES APLICABLES

Hasta un máximo de 10% del monto del periodo o contrato, según corresponda.

13. OTRAS PENALIDADES APLICABLES

Hasta un máximo del 10% para los siguientes casos:

Descripción	Penalidad	Forma de Validación
-------------	-----------	---------------------

Retraso en la entrega del informe, superior a los cinco (05) días hábiles siguientes al término del mes que corresponda	1% por día de la facturación mensual	Una vez concluido los días indicados, se procederá al conteo de días hábiles de retraso.
No alcanzar la meta de equipos a los que corresponde efectuar mantenimiento programado durante el mes	0.1% por equipo faltante, de facturación mensual	Se revisará la cantidad indicada de equipos con la cantidad efectuada y en base a la diferencia se hará el cálculo.

14. CONDICIONES DE OPERACIÓN ADICIONALES

- Al haberse implementado el Teletrabajo en nuestro País, en nuestra institución al haberse habilitado esta forma de trabajo, el personal On Site del servicio deberá realizar las atenciones (brindar soporte) de manera remota, en coordinación con el responsable de Soporte Técnico Informático y el jefe de la UTI.
- La entidad a través de la UTI, podrá requerir al proveedor copia simple y/o declaración jurada que está realizando sus pagos remunerativos para el personal del proveedor, con lo que se pueda sustentar el cumplimiento de la ley y así evitar inconvenientes a la entidad ante el MTPE y SUNAFIL.

15. CLÁUSULA DE ANTICORRUPCIÓN

El contratista 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 artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociando o efectuando, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al presente servicio.

Asimismo, el contratista se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución de la orden de servicio, 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 artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, el contratista 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.

16. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

Un (01) año a partir de la última conformidad emitida.

17. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma alzada.

18. COMPROMISO DE CUMPLIR Y OBSERVAR LO ESTABLECIDO EN LA LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (APROBADO MEDIANTE LEY N° 29783) Y EN SU REGLAMENTO (APROBADO).

No requerido.

19. ANEXOS

No requerido.