


ANEXO N° 01

OECE – OAD - UABA	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LOCADORES DE SERVICIO	Versión	 Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes
		Fecha de aprobación	

1. ÁREA USUARIA

Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Soporte Técnico para la Atención de Incidencias de los Usuarios

3. FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar la continuidad, calidad y seguridad en la prestación de los servicios institucionales, mediante la atención oportuna y efectiva de los incidentes tecnológicos, así como la ejecución del inventario en las diferentes unidades orgánicas del OECE, asegurando que los usuarios cuenten con las herramientas y sistemas necesarios para el cumplimiento de las funciones y objetivos de la entidad, en beneficio de la ciudadanía.

4. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Realizar el levantamiento y actualización de la información del inventario de bienes informáticos (equipos) del OSCE, a fin de mantener actualizado el parque informático de la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico (UIN), así como brindar soporte técnico especializado para la atención, diagnóstico y solución oportuna de incidencias tecnológicas que afecten el funcionamiento de los equipos, sistemas y servicios informáticos de la entidad, garantizando la operatividad y disponibilidad de los recursos tecnológicos necesarios para el cumplimiento de las funciones institucionales.

5. ACTIVIDAD DEL POI

AOI00127500591 - Aseguramiento de la Disponibilidad de los Servicios de Tecnologías de la Información.

6. CARACTERÍSTICAS Y/O CONDICIONES DEL SERVICIO

ITEM	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
1	1	Servicio	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS DE LOS USUARIOS

Nota:

Es pertinente recordarle que, conforme al artículo 3 de la Ley N° 31227, las personas que participen en las actividades señaladas en dicho artículo se encuentran obligadas a presentar la declaración jurada de intereses; obligación que será exigible, de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Declaraciones

Juradas para la Gestión de Conflictos de Intereses de la Contraloría General de la República, de corresponder.

- La Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico proveerá al contratista de las facilidades necesarias a fin de ejecutar satisfactoriamente el servicio.
- Todas las actividades que se desarrollen durante el servicio serán coordinadas y/o supervisadas por la UIN.
- Este servicio no es una consultoría.

6.1 Actividades a desarrollar:

- A. Realizar el inventario de los equipos hardware informáticos tales como: (Monitor, cpu, teclado, teléfono, laptop, lector, impresora, scanner, proyector) de la sede principal y regidor, considerar para el inventario los siguientes detalles:
- Código patrimonial
 - Usuario
 - Sede
 - Piso
 - Área
 - Oficina
 - Ambiente Físico
 - Hostname
 - IP
 - Procesador
 - Memorias
- B. Realizar el inventario de los equipos software informáticos (Programas instalados) de la sede principal y regidor, asimismo desinstalar programas innecesarios, considerar para el inventario los siguientes detalles:
- Código patrimonial
 - Usuario
 - Sede
 - Piso
 - Área
 - Oficina
 - Ambiente Físico
 - Hostname
 - IP
 - SO
 - Programas
 - Antivirus
- C. Rotular los equipos del OECE de la sede principal y regidor (Nombre de usuario y la IP)
- D. Realizar los planos de ubicación de los usuarios de la sede principal y regidor.
- E. Revisar y brindar soporte técnico mínimo a 5 usuarios y/o atenciones en cada entregable; para lo cual deberá indicar y elaborar un reporte de atenciones realizadas indicando la fecha de atención, el usuario, el área a la que el usuario pertenece y la solución planteada.

7. REQUISITOS MÍNIMOS DEL LOCADOR

7.1 Formación Académica.

Egresado en computación e informática y/o redes y comunicaciones, y/o sistemas de información y/o Ingeniería de Sistema e Informática. Se acreditará con copia del documento al momento de la presentación de la cotización.

7.2 Experiencia:

- **Experiencia General**

Experiencia acreditada mínima de un (01) año en el Sector Público y/o Privado.

La experiencia se acreditará con los siguientes documentos: constancias y/o certificados y/u órdenes de servicio con su respectiva conformidad y/o cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia requerida.

- **Experiencia específica**

Experiencia laboral específica mínima de un (01) año como: practicante en soporte técnico, ensamblaje de computadoras, mantenimiento de equipos, auxiliar de cómputo y/o asistente de soporte y/o operador de centro de cómputo y/o monitoreo de servicios informáticos de centros de cómputo.

La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y/u orden de servicio y/o su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente acredite la experiencia.

7.3 Capacitación

Curso y/o Taller de Ofimática y/o soporte técnico y/o redes y/o tecnologías de la información y/o antivirus y/o cableado y/o soporte de impresoras y/o programación y/o herramientas informáticas, con un mínimo de ciento cuarenta (40) horas lectivas en total.

Se acredita con copia simple de las constancias, diplomas y/o certificados.

7.4 Otros

Contar con RNP de servicios Vigente, RUC habido y no estar impedido de contratar con el estado

8. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.1 Lugar: *El servicio será brindado en modalidad presencial en las instalaciones del OECE, Las actividades en modalidad presencial se realizarán en la sede del OECE ubicada en la Av. Punta del Este S/N Edificio el Regidor Residencial San Felipe, Jesús María, Lima.*

8.2 Plazo: La duración del servicio será de hasta los noventa (90) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

9. ENTREGABLES / PRODUCTO

Son tres (03) entregables para las conformidades del servicio, los cuales se indican a continuación, los mismos que serán proporcionados en medio digital (PDF o

WORD) a través de la mesa de partes virtual del OECE

Entregable	Plazo	Detalle del Entregable
Entregable N° 1	Hasta los 30 días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.	El contratista presentará un informe (reportar mínimo 300 equipos) que detalle las actividades realizadas según actividades descritas en el numeral 6, así mismo deberá adjuntar el sustento correspondiente.
Entregable N° 02	Hasta los 60 días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.	El contratista presentará un informe (reportar mínimo 300 equipos) que detalle las actividades realizadas según actividades descritas en el numeral 6, así mismo deberá adjuntar el sustento correspondiente.
Entregable N° 03	Hasta los 90 días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.	El contratista presentará un informe (reportar mínimo 300 equipos) que detalle las actividades realizadas según actividades descritas en el numeral 6, así mismo deberá adjuntar el sustento correspondiente.

10. LUGAR DE PRESENTACION DE LOS ENTREGABLES

El entregable debe ser presentado, a través de la Mesa de partes presencial o mesa de partes virtual de partes Digital del OECE, disponible en <https://apps.OECE.gob.pe/mesa-partes-digital/>, dirigida a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico.

11. CONFORMIDAD DE SERVICIO

La conformidad del servicio estará a cargo de *la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico*, *previa presentación del informe de actividades correspondiente*, en un plazo que no exceda de los siete (07) días calendario, contados desde el día siguiente de recibido el entregable.

12. FORMA DE PAGO

El pago se realiza en tres (03) armadas iguales después de ejecutada la prestación, previa conformidad de la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico, conforme al siguiente detalle:

- Primer pago: Previa presentación del informe de actividades correspondiente al primer entregable y previa conformidad de la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico.
- Segundo pago: Previa presentación del informe de actividades correspondiente al segundo entregable y previa conformidad de la Unidad de Infraestructura y

Soporte Tecnológico.

- Tercer pago: Previa presentación del informe de actividades correspondiente al tercer entregable y previa conformidad de la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico.

El pago se realizará con abono en la cuenta "Código de Cuenta Interbancaria" (CCI) del contratista, como máximo, hasta los diez (10) días calendario posteriores a la emisión de la conformidad del servicio respectiva y presentación del comprobante de pago.

13. PENALIDADES APLICABLES:

13.1 Penalidad por mora:

Se aplicará al contratista la penalidad establecida en el artículo 120.1 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

13.2 Otras Penalidades: No Aplica

14. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasará a propiedad del OECE. El/La proveedor 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.

15. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista 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.

16. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO (LEY DE PREVENCION Y MITIGACION DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PUBLICO, LEY N° 31564).

Son causales de resolución de contrato 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.

17. COMPROMISO ANTISOBORNO:

- El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OECE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OECE:
<https://www.gob.pe/institucion/oece/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistema-integrado-de-gestion-del-osce>
- El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o

efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actual en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de oferta, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.

- El contratista se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno ubicado en el portal web del OECE.

18. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD:

El contratista se comprometo 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.

De igual manera se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 del OECE, las Políticas de Seguridad de la Información del OECE, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.

En caso que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el OECE está autorizado a iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcir del perjuicio, y la obligación de confidencialidad perdurará mientras la información conserve las características para considerarse Confidencial.

19. MATERIAL DE ORIENTACIÓN PARA DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LOS PROCESOS DE CONTRATACION (ANEXO N°4 DE LA DIRECTIVA N°002-2024-OSCE/SGE)

En el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado promovemos la ética e integridad de la función pública, por lo que, si conoces de algún acto de corrupción ejercido por un/a servidor/a del OECE, comunícanos tu denuncia ingresando de manera virtual a la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>).

Ejemplos:

1. Adecuación o manipulación de las especificaciones técnicas, expediente técnico o términos de referencia para favorecer a un proveedor específico.
2. Generación de falsas necesidades con la finalidad de contratar obras, bienes o servicios.
3. Otorgamiento de la buena pro obviando deliberadamente el procedimiento requerido conforme a ley.

4. Permisividad indebida frente a la presentación de documentación incompleta de parte del ganador de la buena pro.
5. Otorgamiento de la buena pro a postores de quienes se sabe han presentado documentación falsa o no vigente.
6. Otorgamiento de la buena pro de (o ejercicio de influencia para el mismo fin) a empresas ligadas a exfuncionarios, de quienes se sabe están incurso en algunos de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
7. Admisibilidad de postor (o ejercicio de influencia para el mismo fin) ligado a una misma empresa, grupo empresarial, familia o allegado/a, de quien está incurso en alguno de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
8. Pago indebido por obras, bienes o servicios no entregados o no prestados en su totalidad.
9. Sobrevaloración deliberada de obras, bienes o servicios y su consecuente pago en exceso a los proveedores que las entregan o brindan.
10. Negligencia en el manejo y/o mantenimiento de equipos y/o tecnología que impliquen la afectación de los servicios que brinda la institución.

¿Conoces de alguno de estos actos de corrupción, o de otros que pueden haberse cometido?, COMUNÍCANOS.

Notas:

- (1) La denuncia puede ser anónima.
- (2) Si el denunciante decide identificarse, se garantiza la reserva de su identidad y/o de los testigos que quieran corroborar la denuncia, y puede otorgar una garantía institucional de no perjudicar su posición en la relación contractual establecida con la Entidad o su posición como postor en el proceso de contratación en el que participa o en los que participe en el futuro.
- (3) Es importante documentar la denuncia, pero si no es posible, se recomienda proporcionar información valiosa acerca de donde obtenerla o prestar colaboración con la entidad para dicho fin.
- (4) La interposición de una denuncia no constituye impedimento para gestionar por otras vías que la ley prevé para cuestionar decisiones de la administración o sus agentes (OECE, Contraloría General de la República, Ministerio Público, etc.).
- (5) La interposición de una denuncia no servirá en ningún caso para paralizar un proceso de contratación del Estado.

20. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación, son resueltos mediante conciliación.

21. GARANTÍAS: No Corresponde

22. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO:

A la suscripción de este contrato y/o notificación de la presente orden de servicio, 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 contratación¹ 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 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 del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato².

23. RESOLUCIÓN DE 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. De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF

24. GESTIÓN DE RIESGOS:

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

25. ANEXOS: No aplica

**Firma y Sello
Responsable del
Área Usuaria**

¹ Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

² Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.