

TÉRMINOS DE REFERENCIA

“SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO EN SISTEMAS INFORMÁTICOS”

Órgano y/o Unidad Orgánica:	Oficina de Tecnologías de la Información
Actividad del POI:	2.3.27.4 3 Soporte Técnico
Denominación de la Contratación:	Contratación del servicio para la administración, y configuración de las redes informáticas

I. FINALIDAD PÚBLICA

Contratar personal especializado en la administración y configuración de redes informáticas para las sedes académicas, laboratorios y áreas administrativas, con el objetivo de garantizar un funcionamiento eficiente, seguro y confiable de la infraestructura de red.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

En cumplimiento de nuestro Plan Operativo Institucional (POI), se requiere contratar a una persona natural o jurídica para el “Servicio de soporte técnico en sistemas informáticos”. Este será responsable de diseñar, implementar, y mantener las redes informáticas, asegurando la conectividad, optimización del rendimiento a usuarios en las áreas académicas, laboratorios y administrativas de la Universidad Nacional Ciro Alegría.

III. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

3.1 Descripción del servicio a contratar

Ítem	Cantidad	Descripción del servicio
01	01	Personal especializado para la administración, y configuración de las redes informáticas en las sedes académicas, laboratorios y áreas administrativas.

3.2 Actividades

- Configuración de los equipos de red.
- Mejoramiento de la red local de la UNCA.
- Administración de la red informática.
- Otras actividades que designe el jefe inmediato

3.3 Plan de trabajo

No Aplica.

3.4 Seguros

No Aplica.

3.5 Prestaciones accesorias a la prestación principal

3.5.1 Implementación de directivas

El servicio incluirá tanto la administración correcta de los equipos de redes. Esto implicará la limpieza interna de componentes, reemplazo de piezas defectuosas, actualización de firmware, verificación de seguridad física y de red, y la reparación de fallas que afecten el funcionamiento de los equipos.

3.5.2 Soporte técnico

Se brindará soporte técnico presencial y remoto a los usuarios, atendiendo solicitudes relacionadas con problemas de conexión en la red, dificultades con el uso de software y fallas en dispositivos de impresión con las dificultades de conexión. El soporte técnico estará disponible durante el horario laboral, con atención a las tres sedes académicas, laboratorios y áreas administrativas.

3.5.3 Capacitación y/o entrenamiento

No Aplica.

3.5.4 Otras prestaciones accesorias

Entre las prestaciones accesorias se incluirá la documentación detallada de todas las intervenciones realizadas, así como la entrega de informes periódicos sobre el estado de los equipos y recomendaciones para su mejora. Adicionalmente, el contratista deberá realizar tareas de actualización de inventario de hardware y software.

3.6 Lugar y plazo de prestación del servicio

3.6.1 Lugar

El servicio se prestará en las tres sedes académicas, laboratorios y administrativa de la Universidad Nacional Ciro Alegría, ubicadas en Huamachuco - Sánchez Carrión - La Libertad, con las siguientes direcciones:

- SEDE ACADÉMICA: Jr. Ramiro Prialé N° 540
- SEDE DE LABORATORIOS: Jr. Garcilazo de la Vega N° 905
- SEDE ADMINISTRATIVA: Jr. Sucre N° 430

3.6.2 Plazo

El plazo de la prestación del servicio será de 180 días calendario

ENTREGABLES	PLAZO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN EL ENTREGABLE
PRIMER ENTREGABLE (INFORME 1)	A los 30 días calendarios, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o contrato.	Informe de actividades
SEGUNDO ENTREGABLE (INFORME 2)	A los 60 días calendarios, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o contrato.	Informe de actividades
TERCER ENTREGABLE (INFORME 3)	A los 90 días calendarios, contabilizados desde la	Informe de actividades

	notificación de la orden de servicio o contrato.	
CUARTO ENTREGABLE (INFORME 4)	A los 120 días calendarios, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o contrato.	Informe de actividades
CUARTO ENTREGABLE (INFORME 5)	A los 150 días calendarios, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o contrato.	Informe de actividades
CUARTO ENTREGABLE (INFORME 6)	A los 180 días calendarios, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o contrato.	Informe de actividades

IV. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

4.1 Equipamiento

A. Equipamiento estratégico

No Aplica.

B. Otro equipamiento

No Aplica.

4.2 Infraestructura estratégica

No Aplica.

4.3 Personal

A. Personal clave

Ingeniero en sistemas, informática, redes, electrónica o carreras afines.

i. Actividades

- **Diagnóstico inicial de equipos de cómputo y redes:**
Inspección y evaluación del estado actual de los equipos de cómputo (hardware y software) y dispositivos de red, identificando fallas o signos de desgaste que puedan comprometer su funcionamiento a corto o mediano plazo.
- **Mantenimiento preventivo de equipos de redes:**
Revisión y ajuste de configuraciones de routers, switches, puntos de acceso y otros dispositivos de red. Verificación del cableado estructurado, limpieza de puertos y conectores, además de la actualización de firmware de los dispositivos de red.
- **Mantenimiento correctivo de equipos de redes:**
Reparación de problemas de conectividad, sustitución de componentes dañados o defectuosos en los dispositivos de red, ajuste de configuraciones para optimizar el rendimiento de la red, y resolución de caídas de red o pérdida de señal en las áreas afectadas.
- **Monitorización de la red y su rendimiento:**

Supervisión continua del tráfico de red y uso de los dispositivos conectados, identificación de cuellos de botella o posibles fuentes de lentitud en la conexión, y elaboración de reportes de rendimiento. Se incluye la gestión de ancho de banda para asegurar una distribución equitativa entre los usuarios.

- **Pruebas de rendimiento de la red y equipos informáticos:**
Realización de pruebas de velocidad de la red, tiempos de respuesta de los servidores y equipos de cómputo, con el objetivo de identificar áreas de mejora o posibles riesgos que puedan comprometer el servicio a largo plazo.
- **Auditoría de seguridad de la red:**
Revisión de políticas de seguridad implementadas en la red, identificación de vulnerabilidades o puntos débiles, y recomendación de acciones correctivas como la instalación de firewalls adicionales, cambios en contraseñas de acceso o implementación de autenticación de dos factores.
- **Inventario y gestión de equipos de red:**
Descripción de equipos de red: El contratista deberá realizar un inventario detallado de todos los dispositivos de red, como switches, routers, firewalls, puntos de acceso inalámbricos (APs), y cables estructurados, asegurando que cada uno esté identificado con su ubicación, estado y configuración actual. El inventario permitirá la gestión eficiente de los dispositivos y facilitará la planificación de actualizaciones futuras.
- **Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de red:**
Incluye la limpieza física de los equipos de red, revisión de conectores y puertos, y actualización de firmware para garantizar que los dispositivos operen a su máximo rendimiento. En caso de fallas, el contratista deberá proceder a la reparación o reemplazo de los equipos defectuosos.
- **Otras actividades asignadas por el jefe inmediato.**

ii. Perfil

Requisitos Legales

- Contar con Registro Único de Contribuyente (RUC), con condiciones de activo y habido.
- Contar con inscripción vigente como proveedor de servicios en el Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- Declaración jurada de no tener impedimentos para contratar con el Estado.

Acreditación

Copia simple de la vigencia del Registro Nacional de Proveedores (RNP) y/o validación del RNP vía web: www.rnp.gob.pe.

Requisitos Técnicos y Profesionales

Formación Académica

- Ingeniero en sistemas, informática, redes, electrónica o carreras afines.
- Copia del grado o título, que será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda. En el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria -

SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>. De ser necesario.

Experiencia General

No menor a cuatro(03) años en el sector público y/o privado.

Experiencia Específica:

No menor a dos(02) año en el sector público o privado:

- ✓ Instalación y configuración de redes LAN y WAN y/o Monitoreo la red de conectividad y/o Implementación de cableado estructurado y/o optimización de redes Wi-Fi y/o Experiencia en la creación e implementación de políticas de seguridad

La experiencia 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.

Capacitaciones o cursos recomendados para el puesto:

- Curso de sistemas operativos (Windows y Linux).
- Cursos en redes informáticas, incluyendo LAN/WAN y configuración de dispositivos de red.
- Capacitación en administración de servidores.

B. Otro personal

No aplica.

V. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

5.1 Otras obligaciones

5.1.1 Otras obligaciones del contratista

No Aplica.

5.1.2 Otras obligaciones de la Entidad

No Aplica.

5.2 Adelantos

La Universidad Nacional Ciro Alegría no otorgará adelanto de ningún tipo al proveedor y bajo ninguna condición.

5.3 Subcontratación

No Aplica.

5.4 Confidencialidad

El contratista deberá mantener estricta confidencialidad y reserva absoluta sobre toda la información a la que tenga acceso durante la prestación del servicio, ya sea proporcionada por la Universidad Nacional Ciro Alegría o generada como resultado del trabajo realizado. Se prohíbe la divulgación de dicha información a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de la universidad.

El contratista también deberá cumplir con todas las políticas y normativas de seguridad de la información establecidas por la universidad, protegiendo la información de accesos no autorizados, pérdidas o divulgación indebida. Esta obligación se mantendrá vigente incluso después de la finalización del contrato.

La información a proteger incluye, pero no se limita a, documentos, datos, sistemas, planos, códigos fuente, programas, informes, recomendaciones, resultados de auditorías, backups de servidores (SIGA y SIAF), y cualquier otro tipo de información confidencial relacionada con las actividades de la universidad.

5.5 Propiedad intelectual

El contratista reconoce que toda la información, documentación, software, inventarios, y cualquier otro material intelectual producido o mejorado durante la ejecución del servicio, será de exclusiva propiedad de la Universidad Nacional Ciro Alegría. El contratista no podrá utilizar ni reproducir dicha información para otros fines sin la autorización expresa y por escrito de la universidad. Cualquier desarrollo o mejora a los sistemas de la institución quedará bajo la propiedad de la universidad.

5.6 Medidas de control durante la ejecución contractual

La Universidad Nacional Ciro Alegría implementará las siguientes medidas de control para asegurar el cumplimiento adecuado del servicio:

- **Supervisión periódica:** Inspecciones regulares del cumplimiento de las actividades establecidas en los términos de referencia, verificando que el mantenimiento y soporte se realice según los plazos y estándares establecidos.
- **Informes mensuales:** El contratista deberá presentar informes mensuales detallando las actividades realizadas, el estado de los equipos, las soluciones aplicadas, y cualquier eventualidad surgida durante el periodo de prestación del servicio.
- **Evaluación de calidad:** Al finalizar cada mes, se realizará una evaluación de la calidad del servicio prestado, con base en la satisfacción de los usuarios y el desempeño de los equipos intervenidos.
- **Auditorías técnicas:** La Oficina de Tecnologías de la Información se reserva el derecho de realizar auditorías técnicas sin previo aviso para evaluar el estado de los equipos y la calidad del soporte prestado.

5.7 Conformidad de la prestación

La conformidad del servicio será emitida una vez que la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) evalúe, verifique y otorgue el visto bueno de que se han cumplido todas las actividades y condiciones establecidas en los presentes términos de referencia. La OTI realizará la evaluación del desempeño del contratista con base en los informes presentados, las auditorías realizadas y la satisfacción de los usuarios atendidos. Solo una vez emitido el visto bueno por la OTI, se procederá al pago final acordado en el contrato.

5.8 Forma de pago

El pago se realizará en moneda nacional (soles) y por la totalidad del bien a adquirir después que se otorgue la recepción y conformidad por parte de las áreas correspondientes, en el plazo establecido por las normas de contratación.

El pago se realizará en moneda nacional (soles) en seis (6) entregables, según detalle:

Entregable	Producto	% de pago
1°	Informe de actividades al término de los 30 días calendarios.	16% del monto contractual
2°	Informe de actividades al término de los 60 días calendarios.	16% del monto contractual
3°	Informe de actividades al término de los 90 días calendarios.	16% del monto contractual
4°	Informe de actividades al término de los 120 días calendarios.	16% del monto contractual
5°	Informe de actividades al término de los 150 días calendarios.	16% del monto contractual
6°	Informe de actividades al término de los 180 días calendarios.	20% del monto contractual

5.9 Fórmula de reajuste

No Aplica.

5.10 Otras penalidades aplicables

OTRAS PENALIDADES			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
01	Se aplicará penalidad por retraso injustificado del contratista o proveedor, la entidad aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso	$\text{Penalidad Diaria} = 0.10 \times \text{Monto} / (\text{F} \times \text{plazo en días})$ Donde: F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o; F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.	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 CONSULTOR acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

5.11 Responsabilidad por vicios ocultos

No Aplica.

5.12 Condiciones de los consorcios

No Aplica.