



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Programa de Empleo Temporal "Llamkasun"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Anexo Nº 01-A**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y
CONSULTORÍAS**

Órgano y/o Unidad Orgánica:	UNIDAD FUNCIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	
Actividad del POI/Acción Estratégica PEI:	AOI00106600087 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
Cuadro Multianual de Necesidades	Meta	18
	Código Siga	170100040498
Denominación de la Contratación:	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, RESOLUCIÓN DE INCIDENTES Y/O REQUERIMIENTOS DE EQUIPOS DE COMPUTO PARA EL PROGRAMA DE EMPLEO TEMPORAL LLAMKASUN PERÚ	

I. FINALIDAD PÚBLICA
La presente contratación tiene como finalidad, garantizar la operatividad y el normal funcionamiento del parque informático de computadoras y red de trabajo, para la adecuada ejecución de los servicios informáticos implementados por la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información, el cual a su vez contribuye al desarrollo de las funciones de los colaboradores y el cumplimiento a los objetivos institucionales del Programa "Llamkasun Perú".
II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN
Contratar los servicios que ofrezca el servicio de soporte técnico, resolución de incidentes y/o requerimientos de equipos de cómputo, el cual brinde el soporte técnico de manera presencial o remota a las incidencias presentadas en los servicios informáticos, reportados por los colaboradores de las áreas usuarias de la Oficina Nacional y Unidades Territoriales del Programa "Llamkasun Perú" en concordancia con lo establecido en la Directiva N° 007-2021-TP/DE.
III. ALCANCES DEL SERVICIO
El servicio se realizará conforme a las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none">a) Asistencia técnica remota o presencial a las solicitudes e incidencias reportadas por los colaboradores a nivel nacional, mediante correo electrónico, sistema de mesa de ayuda y/o medio telefónico.b) Asistencia técnica remota o presencial en la actualización de Sistemas Operativos del parque informático de computadoras del Programa a nivel nacional, conservando la configuración establecida por la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información del Programa.c) Asistencia técnica remota o presencial en la actualización de software de ofimática, software libre, antivirus y de cliente discovery del parque informático de computadoras del Programa a nivel nacional (Licenciado o libre según corresponda en el equipo).d) Asistencia técnica presencial en diagnóstico de cableado estructurado de la infraestructura TI y seguimiento del parque informático de computadoras del programa a nivel nacional conservando la configuración establecida por la unidad funcional.e) Distribución e instalación de computadoras en la Oficina Nacional y/o Unidades Territoriales acorde a lo indicado por la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información.



MTPE

Firmado digitalmente por GUIZADO
CASTILLO Jose Manuel FAU
20504007945 hard
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 30.12.2025 20:18:30 -05:00



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Programa de Empleo Temporal "Llamkasun"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- a) Persona natural.
- b) Tener RUC (activo y habido).
- c) Tener RNP de servicios vigente (de corresponder).
- d) Perfil del personal:
 - Profesional Titulado y/o Bachiller y/o Egresado de la carrera Universitaria en Computación e Informática, Sistemas o afines.
 - Experiencia General de tres (03) años en el sector público y/o privado acreditada con certificado y/o constancia.
 - Experiencia Específica en funciones vinculadas a soporte técnico de informática, no menor de dos (02) años en el sector público y/o privado acreditada con certificado y/o constancia.
 - Curso, taller, programa, diplomado y/o especialización en Fundamentos de Ciberseguridad acreditado con certificado y/o constancia.
 - Curso, taller, programa, diplomado y/o especialización en Administración y Gestión Pública acreditado con certificado y/o constancia.
 - Curso, taller, programa, diplomado y/o especialización de SQL Server acreditado con certificado y/o constancia.
 - Curso, taller, programa, diplomado y/o especialización de Administración UTM Fortinet acreditado con certificado y/o constancia.
 - Certificación ITIL en IT Service Management, acreditado con certificado y/o constancia.
 - Conocimiento en Sistemas Operativos Windows y Linux, acreditado con certificado y/o declaración jurada.
 - Conocimiento en mantenimiento, reparación, instalación y configuración de equipos informáticos acreditados con certificado y/o declaración jurada.
 - Conocimiento de aplicaciones de asistencia remota a usuarios acreditado con certificado y/o declaración jurada.

V. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS

No aplica

VI. SEGUROS

No aplica

VII. PRESTACIONES ACCESORIAS

No aplica

VIII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

LUGAR: La prestación del servicio será realizada en las instalaciones del Programa "Llamkasun Perú", ubicado en Av. Salaverry N° 655, 7° Piso, distrito de Jesús María, provincia y departamento de Lima.

PLAZO: El plazo de la prestación del servicio será hasta treinta (30) días calendarios, contabilizados a partir de la firma del acta de inicio del servicio.

IX. ENTREGABLES

El proveedor deberá presentar para cada entregable/producto lo siguiente:





PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Programa de Empleo Temporal "Llamkasun"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Entregable	Contenido	Plazo
Único entregable/producto	Presentación de un informe detallando las actividades realizadas en el numeral III.	Hasta los 30 días calendarios, contabilizados a partir de la notificación de la Orden de Servicio

NOTA:

En caso de que el día establecido para la presentación del producto fuera día inhábil, éste podrá presentarse el primer día hábil siguiente a la fecha prevista.

La presentación del producto podrá realizarse a través de Mesa de Partes Digital del Programa de Empleo Temporal Llamkasun Perú, ingresando a la página web del Programa, o a través de Mesa de Partes Presencial Ubicado en Av. Salaverry N° 655 - Piso 7.

Asimismo, en caso de encontrar observaciones en el producto/entregable, la jefatura de la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información deberá comunicar a la Coordinación Funcional de Abastecimiento y Servicios Generales a fin de que este notifique al proveedor según el Artículo 144, del acápite 144.4 del Reglamento de la Ley N° 32069.

X. CONFORMIDAD

La conformidad correspondiente al presente servicio estará a cargo de la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces, quien verificará el estricto cumplimiento de los términos de referencia.

De otro lado es de indicar que, una vez producida la recepción del producto y/o entregable sin observaciones o habiéndose recepcionado el levantamiento de observaciones, se cuenta con un plazo máximo de siete (07) días calendario para la emisión y envío de la conformidad correspondiente a la Unidad Funcional de Administración y Finanzas.

XI. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

Se realizará mediante abono en cuenta (CCI), en una (01) armada la cual se cancelará después de emitida la conformidad, de acuerdo a lo señalado en el numeral X del presente TDR, en atención al producto/entregable presentados como parte del servicio realizado y el comprobante de pago conforme a las disposiciones de SUNAT.

XII. GARANTÍAS

No aplica.

XIII. CONFIDENCIALIDAD

- El Contratista se obliga a guardar reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionado con la prestación, quedando expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El proveedor, deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información.
- Dicha obligación comprende la información que se entrega como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido con la prestación y/o entrega del bien y/o servicio.
- Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás documentos e información compilados o recibidos por el contratista.





PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Programa de Empleo Temporal "Llamkasun"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- El Contratista cederá en forma exclusiva al Programa los títulos de propiedad, derechos de autor y otro tipo de derecho de cualquier naturaleza sobre cualquier material producido bajo las estipulaciones del presente Término de Referencia

XIV. GASTOS POR DESPLAZAMIENTO

De ser necesario y a requerimiento de la Entidad, el contratista realizará viajes al interior del país a las Unidades Territoriales, los pasajes y viáticos serán asumidos por la Entidad.

XV. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

El contratista se compromete a cumplir con las actividades que exige el presente Término de Referencia, de acuerdo a los plazos establecidos.

El proveedor deberá efectuar la rendición de viáticos y pasajes de acuerdo con las disposiciones establecidas en la directiva vigente del Programa. En caso de no efectuar la rendición y/o devolución en el plazo de la directiva se procederá a realizar las acciones correspondientes.

XVI. PENALIDADES POR MORA

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

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:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y Servicios: F = 0.40

Para obras:

- Para plazos menores o iguales a sesenta días: F = 0.40
- Para plazos entre sesenta y uno a ciento veinte días: F = 0.25.
- Para plazos mayores a ciento veinte días: F = 0.15

Para consultoría de Obras:

- Para plazos menores o iguales a sesenta días: F = 0.40.
- Para plazos mayores a sesenta días: F = 0.25.

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.

Nota: Asimismo, es de indicar que cualquier tipo de penalidad a aplicar puede alcanzar como máximo un monto equivalente al diez por ciento (10%) por cada entregable, del monto total del contrato vigente y/o de la orden de servicio.





PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Programa de Empleo Temporal "Llamkasun"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

XVII. OTRO TIPO DE PENALIDADES

No aplica.

XVIII. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Son las establecidas en el Artículo 68 de la Ley General de Contrataciones N° 32069:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- c) 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.
- d) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- f) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación.

XIX. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

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 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 contrato. 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 Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

XX. APLICACIÓN SUPLETORIA

Según Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, Código Civil Peruano, entre otras normativas vigentes

XXI. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Programa de Empleo Temporal "Llamkasun"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

No aplica.
XXII. GESTION DE RIESGOS Según literal c) del Artículo 60 de la Ley de Contrataciones Públicas
XXIII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante trato directo, conciliación y/o acción judicial.
XXIV. CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA 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".
Solicitado por <div style="text-align: center;"><p>Firmado digitalmente por GUIZADO CASTILLO Jose Manuel FAU 20504007945 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 30.12.2025 20:19:12 -05:00</p><hr/><p style="margin-left: 150px;">Firma del Jefe del Área Usuaria</p></div>