



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	170100030781
Denominación de la Contratación:	Servicio de Soporte Técnico de Sistemas Informáticos, Estaciones de Trabajo y Periféricos para la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información del Programa de Empleo Temporal "Llamkasun Perú".	

<b>I. FINALIDAD PÚBLICA</b>
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".
<b>II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN</b>
Contratar los servicios que ofrezca el servicio de soporte técnico de sistemas informáticos, estaciones de trabajo y periféricos, 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.
<b>III. ALCANCES DEL SERVICIO</b>
El servicio se realizará conforme a las siguientes actividades:  <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>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.</li><li>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).</li><li>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.</li><li>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.</li></ul>



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 (De corresponder)**

No aplica

**VI. SEGUROS (De Correspondiente)**

No aplica

**VII. PRESTACIONES ACCESORIAS (De corresponder)**

No aplica

**VIII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN**

**LUGAR:** La prestación del servicio se brindará en la Oficina Nacional del Programa "Llamkasun Perú", Av. Salaverry N° 655 - Piso 7, Jesús María, Lima.

**PLAZO:** El plazo de la prestación del servicio será de noventa (90) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

**IX. ENTREGABLES**

Entregable	Contenido	Plazo
Primer Entregable	Presentar un informe técnico detallando las actividades	A los 30 días calendarios contados a partir del día



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"

		realizadas de acuerdo al numeral III del presente término de referencia.	siguiente de la notificación de la orden de servicio.	
<b>Segundo Entregable</b>		Presentar un informe técnico detallando las actividades realizadas de acuerdo al numeral III del presente término de referencia.	A los 60 días calendarios contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.	
<b>Tercer Entregable</b>		Presentar un informe técnico detallando las actividades realizadas de acuerdo al numeral III del presente término de referencia.	A los 90 días calendarios contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.	

**Contenido mínimo del informe técnico:** Antecedentes, desarrollo de actividades realizadas y resultados obtenidos, conclusiones, recomendaciones y anexos/evidencias

**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.

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.

Asimismo, la presentación del producto podrá realizarse a través de Mesa de Partes Digital del Programa 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.

**X. CONFORMIDAD**

La conformidad del servicio será otorgada por el jefe la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información o quien haga de sus veces, quien verificará el estricto cumplimiento del término de referencia.

**XI. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO**

Se realizará mediante abono en cuenta (CCI), en tres (03) armadas iguales, la cual se cancelará previa presentación del entregable solicitado y conformidad respectiva a cargo de la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información.

Documentos a presentar:

- Informe de actividades realizadas.
- Recibo por honorarios electrónico.
- Suspensión de cuarta categoría de corresponder.
- Copia de orden de servicios (incluye TDR).

**XII. GARANTÍAS (De corresponder)**

No aplica.

**XIII. CONFIDENCIALIDAD (De corresponder)**



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"

La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedarse expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El contratado, debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información.

Esta 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 el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados o recibidos por el proveedor.

#### 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 (De corresponder)

El proveedor 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.

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 proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

Penalidad diaria = 0 . 10 x monto

F x plazo en días

Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: F = 0.40.
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:
  - b.1) Para bienes, servicios y consultorías: F = 0.25.
  - b.2) Para obras: F = 0.15.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso.

Se considera justificado el retraso, cuando el proveedor acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.

#### XVII. OTRO TIPO DE PENALIDADES (De Correspondiente)

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



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"

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. APPLICACIÓN SUPLETORIA (De Correspondiente)**

No aplica.

#### **XXI. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

No aplica.

#### **XXII. GESTIÓN DE RIESGOS (De Correspondiente)**

No aplica

#### **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.



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”

**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”.

---

Firma del solicitante

---

Firma del Jefe del Área Usuaria