



**TERMINOS TÉCNICOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE UN (01) INGENIERO CONSULTOR EXTERNO O LOCADOR DE SERVICIOS PARA APOYO EN ANÁLISIS Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, BAJO EL ENFOQUE DE ITIL, GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL PECH**

**1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:**

**“CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE UN (01) INGENIERO CONSULTOR EXTERNO O LOCADOR DE SERVICIOS PARA APOYO EN ANÁLISIS Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, BAJO EL ENFOQUE DE ITIL, GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL, EN EL PECH”**

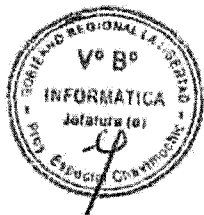
**2. ANTECEDENTES:**

El Área de Informática tiene como misión Asesorar, planificar, organizar, y administrar en forma eficiente y segura las Tecnologías de Información y Comunicaciones a fin de satisfacer las necesidades y expectativas orientadas al desarrollo del Proyecto Especial CHAVIMOCHIC, aplicando la calidad de servicio en el uso adecuado de los recursos tecnológicos permitiendo lograr una gestión pública moderna, transparente y eficiente.

Dentro de sus actividades de dicha gestión de servicios de Tecnologías de Información del Proyecto Especial CHAVIMOCHIC (Sede Central, Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP, Campamento San José, Unidad de Comercialización de Energía Eléctrica de Chao - UDECH, Subestaciones, Bocatoma), se brinda servicios informáticos en soporte técnico de Tecnologías de Información (Computadoras de Escritorio y Portátiles, Impresoras, Escáneres, etc), Redes y Comunicaciones, Sistemas de Información y Proyectos Informáticos, brindando atención informática a más de 300 usuarios con acceso a un equipo de cómputo o Tecnología de Información de la institución.

Para brindar el servicio de atenciones informáticas se ha considerado organizar los procesos o secciones del área de informática bajo el enfoque y buenas prácticas de ITIL (Service Desk, Help Desk, Redes y Comunicaciones, Sistemas de Información), automatizando el registro y servicio de atenciones informáticas a través del Sistema Web de atenciones Informáticas, Correo corporativo y anexo telefónico; con fines de mejorar el número de atenciones y el tiempo de atención a los usuarios, con el servicio personalizado de profesionales especialistas del área de informática.

Pero por necesidad técnica, considerando las referencias, para llevar a cabo un mejor servicio de atenciones informáticas y Soporte Técnico en las diversas sedes, es necesario considerar un Servicio Profesional para apoyo en Análisis y Operación de Servicios de Tecnologías de Información, bajo el enfoque de ITIL, Gobierno y Transformación Digital, considerando la necesidad de Operar Servicios de Tecnologías de Información (Gestión de Incidencias y Gestión de Problemas de TI), la necesidad de personal especialista de Informática, las actividades actuales y los nuevos requerimientos de





## PROYECTO ESPECIAL CHAVIMOCHIC



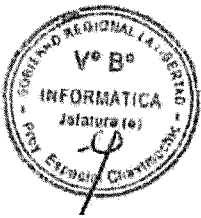
BICENTENARIO  
PERÚ  
LA LIBERTAD 2020

Transformación y Gobierno Digital en la entidad, en aplicación de la normatividad vigente, considerando la necesidad de evaluar gradualmente el uso actual y futuro de las tecnologías digitales acorde a los cambios tecnológicos, regulatorios, necesidades de la entidad y objetivos institucionales.

### 3. BASE LEGAL:

- D.S. N° 004-2013- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- DS. N° 081-2013-PCM - aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.
- Ley N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Plan Operativo Informático 2023.
- *Decreto Legislativo N° 1412-2018 - Ley de Gobierno Digital*
- Resolución Gerencial N° 172-2019-GRLL-GOB/PECH (S: 5533473)
- *Decreto de Urgencia N° 006-2020\_Stma\_Nacional\_Transformación\_Digital*
- *Decreto Supremo N° 029-2021-PCM – Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.*

### 4. FINALIDAD PÚBLICA:



Realizar la Implementación de un Servicio de apoyo para Análisis y Operación de Servicios de Tecnologías de Información, bajo el enfoque de ITIL, Gobierno y Transformación Digital, en las diversas sedes, considerando la necesidad de Operar Servicios de Tecnologías de Información (Gestión de Incidencias y Gestión de Problemas de TI), la necesidad de personal de Informática, las actividades actuales y los nuevos requerimientos de Transformación y Gobierno Digital en la entidad, en aplicación de la normatividad vigente, considerando la necesidad de evaluar gradualmente el uso actual y futuro de las tecnologías digitales acorde a los cambios tecnológicos, regulatorios, necesidades de la entidad y objetivos institucionales.

### 5. OBJETIVOS:

Contratar los servicios de un (01) Ingeniero consultor externo o locador de servicios de apoyo para Análisis y Operación de Servicios de Tecnologías de Información bajo el enfoque de ITIL, Gobierno y Transformación Digital, en aplicación de las *normatividad vigente* (Directiva N° 002-2011-GRLL-PRE/PECH, NTP ISO/IEC 27001:2014, Decreto Legislativo N° 1412-2018 - Ley de Gobierno Digital, Resolución Gerencial N° 172-2019-GRLL-GOB/PECH, Decreto de Urgencia N° 006-2020\_Stma\_Nacional\_Transformación\_Digital, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM – Reglamento de Ley de Gobierno Digital), en las diversas sedes del Proyecto Especial CHAVIMOCHIC, considerando la necesidad de Operar Servicios de Tecnologías de Información (Gestión de Incidencias y Gestión de Problemas de TI), la necesidad de personal de Informática, las actividades actuales y los nuevos requerimientos de Transformación y Gobierno Digital en la entidad, en aplicación de la normatividad vigente, considerando la necesidad



## PROYECTO ESPECIAL CHAVIMOCHIC

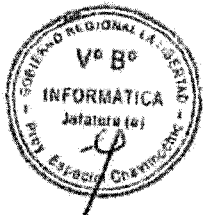


BICENTENARIO  
PERÚ  
LA LIBERTAD 2020

de evaluar gradualmente el uso actual y futuro de las tecnologías digitales acorde a los cambios tecnológicos, regulatorios, necesidades de la entidad y objetivos institucionales.

### 6. ALCANCES DEL SERVICIO:

- Las actividades del servicio son específicas, no están definidas en el MOF, tienen plazo, no tienen horario permanente, son presenciales y remotas y no especifican cargo, las cuales incluyen en su alcance las siguientes actividades:
- Apoyo en el Análisis de Recursos y Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Proyecto Especial CHAVIMOCHIC basado en las buenas prácticas de ITIL, Gobierno y Transformación Digital. Incluye:
  - Actualización y análisis de Inventario General de Equipos de Cómputo y Protección de voltaje.
  - Actualización y análisis de Inventario de Equipos de Impresión y Escaneo.
  - Actualización y análisis de Inventario de Dispositivos de Red (Switch, Access point, Router).
  - Actualización y análisis de Inventario de Equipos y Centrales Telefónicas y Cámaras IP.
  - Apoyo en Análisis de Diseño Físico y Lógico de Red de datos y comunicaciones.
  - Apoyo en Análisis de Portafolio de servicios de TI.
  - Apoyo en Servicio de atenciones informáticas.
  - Apoyo en Evaluación y Resultados técnicos.
- Apoyo en la Operación de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Proyecto Especial CHAVIMOCHIC basado en las buenas prácticas de ITIL, Gobierno y Transformación Digital. Incluye:
  - Apoyo en la Operación de Servicios de Tecnologías de Información (gestión de incidencias y problemas de TI) en las diversas sedes bajo el enfoque de ITIL.
  - Apoyo en la actualización de la solución de antivirus Kaspersky en los diversos equipos de la Entidad bajo buenas prácticas de Seguridad de la Información.
  - Apoyo en el proceso de Respaldo y Seguridad de la Información.
  - Apoyo en el Traslado e Implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones de acuerdo a nuevas necesidades de la institución.
  - Apoyo en la presentación de Propuestas técnicas de mejora o renovación de Recursos de Tecnologías y Comunicaciones. Estadísticas, Consolidado y Especificaciones Técnicas.





- Actualización y Operación de Servicios de TI. Propuestas de mejora de Gestión de Incidentes y Problemas de Tecnologías de Información. Actualización y Gestión de Catálogo de Servicios.
- Apoyo en actualización de Portafolio de Proyectos propuestos de Gobierno y Transformación Digital.

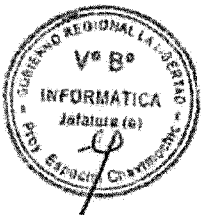
## 7. ENTREGABLES:

Para el pago del servicio contratado el Locador deberá cumplir con presentar los siguientes entregables:

### 7.1 Entregable 1:

Informe Técnico de:

- ✓ Apoyo en Análisis de Recursos y Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Proyecto Especial CHAVIMOCHIC basado en las buenas prácticas de ITIL, Gobierno y Transformación Digital. Incluye:
  - Actualización y análisis de Inventario General de Equipos de Cómputo y Protección de voltaje 2023.
  - Actualización y análisis de Inventario de Equipos de Impresión y Escaneo 2023.
  - Actualización y análisis de Inventario de Dispositivos de Red (Switch, Access point, Router) 2023.
  - Actualización y análisis de Inventario de Equipos y Centrales Telefónicas y Cámaras IP 2023.
  - Apoyo en Servicio de atenciones informáticas.
  - Apoyo en el Traslado e Implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones de acuerdo a nuevas necesidades de la institución.



### 7.2 Entregable 2:

Informe Técnico de:

- ✓ Diagnóstico de Recursos y Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Proyecto Especial CHAVIMOCHIC basado en las buenas prácticas de ITIL, Gobierno y Transformación Digital. Incluye:
  - Apoyo en Diagnóstico de Diseño Físico y Lógico de Red de datos y comunicaciones.
  - Apoyo en Diagnóstico de Portafolio de servicios de TI.
  - Apoyo en Servicio de atenciones informáticas.
  - Apoyo en Análisis y Resultados técnicos.

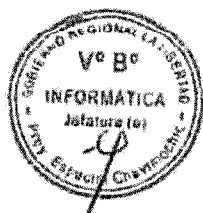


- Apoyo en el Traslado e Implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones de acuerdo a nuevas necesidades de la institución.

### 7.3 Entregable 3:

Informe Técnico de:

- ✓ Apoyo en la Operación de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Proyecto Especial CHAVIMOCHIC basado en las buenas prácticas de ITIL, Gobierno y Transformación Digital. Incluye.
  - Apoyo en la Operación de Servicios de Tecnologías de Información (gestión de incidencias y problemas de TI) en las diversas sedes bajo el enfoque de ITIL.
  - Apoyo en la actualización de la solución de antivirus Kaspersky en los diversos equipos de la Entidad bajo buenas prácticas de Seguridad y Respaldo de la Información.
  - Apoyo en el proceso de respaldo y seguridad de la Información.
  - Apoyo en el Traslado e Implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones de acuerdo a nuevas necesidades de la institución.



### 7.4 Entregable 4:

Informe Técnico de:

- ✓ Apoyo en la Operación de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Proyecto Especial CHAVIMOCHIC basado en las buenas prácticas de ITIL, Gobierno y Transformación Digital. Incluye.
  - Apoyo en la presentación de Propuestas técnicas de mejora o renovación de Recursos de Tecnologías y Comunicaciones. Estadísticas, Consolidado y Especificaciones Técnicas 2023/2024.
  - Actualización y Operación de Servicios de TI. Propuestas de mejora de Gestión de Incidentes y Problemas de Tecnologías de Información. Actualización y Gestión de Catálogo de Servicios.
  - Apoyo en actualización de Portafolio de Proyectos propuestos de Gobierno y Transformación Digital 2023/2024.
  - Apoyo en el Traslado e Implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones de acuerdo a nuevas necesidades de la institución.



Los entregables serán presentados dentro del plazo señalado por mesa de partes en forma física o virtual al correo: [mesadepartesvirtual@chavimochic.gob.pe](mailto:mesadepartesvirtual@chavimochic.gob.pe). El documento con el cual se presenta cada entregable deberá contener información como el número al que corresponde, deberá adjuntar copia de seguro SCTR Salud o ESSALUD vigente por todo el periodo de contratación, recibo por honorarios, constancia de exoneración de renta emitida por SUNAT, de ser el caso.

## **8. PLAZO:**

El plazo de ejecución del servicio es de hasta 120 días calendario, computados a partir del día siguiente de suscrito el contrato o notificación de la orden de servicio, y el pago a todo costo se efectuará previa conformidad del Área de informática.

## **9. FORMA DE PAGO Y ENTREGABLE DEL SERVICIO**

El pago del servicio es a todo costo (incluye medidas de salud, traslado, alimentación, impuestos de ley). El servicio se abonará previa conformidad del área de Informática, en 04 armadas iguales, de acuerdo al siguiente detalle:

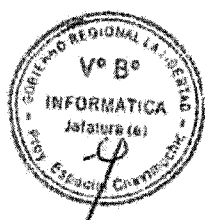
- 1er. Pago hasta los 30 días calendario de iniciado el servicio con la presentación y conformidad del primer entregable indicado en el numeral 7.1.
- 2do. Pago hasta los 60 días calendario de iniciado el servicio con la presentación y conformidad del segundo entregable indicado en el numeral 7.2.
- 3er. Pago hasta los 90 días calendario de iniciado el servicio con la presentación y conformidad del tercer entregable indicado en el numeral 7.3.
- 4to. Pago hasta los 120 días calendario de iniciado el servicio con la presentación y conformidad del cuarto entregable indicado en el numeral 7.4.

El pago se efectuará a través del abono directo en su respectiva cuenta bancaria abierta en cualquier entidad del Sistema Financiero Nacional, para lo cual deberá presentar ante la Unidad de Abastecimiento y Servicios Generales con la debida anticipación su Código de Cuenta Interbancaria (CCI) mediante carta de autorización establecida

## **10. PERFIL DEL CONTRATISTA**

Los requisitos mínimos del personal a requerir son los siguientes:

- **INGENIERO EXTERNO O LOCADOR DE SERVICIOS**
  - Ingeniero de Sistemas, Ingeniero de Computación y Sistemas o Ingeniero Informático.
  - Experiencia laboral en sector público y/o privado mínima de 01 año en Mesa de servicio, Soporte Técnico, Mantenimiento de equipos o Tecnologías de la información.
  - Capacitación en Tecnologías de Información, Redes y Comunicaciones





## PROYECTO ESPECIAL CHAVIMOCHIC



BICENTENARIO  
PERÚ  
LA LIBERTAD 2020

Los requisitos se acreditarán con copia simple de los certificados de trabajo, contratos de trabajo y/o cualquier documento que acredite lo solicitado.

### 11. LUGAR DE LA PRESTACIÓN:

El servicio según plan de trabajo deberá brindarse presencialmente, en coordinación con Informática y áreas usuarias, en la sede central del Proyecto Especial CHAVIMOCHIC, sito en la Av. Dos N° S/N Z.I. Parque Industrial La Esperanza, Trujillo, Planta de Tratamiento de Agua Potable PTAP (Moche), Campamento San José (Virú), Estaciones y Unidad de Distribución de Energía Eléctrica UDECH (Chao) – La Libertad.

### 12. OTORGAMIENTO DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO

El Área de Informática del Proyecto Especial CHAVIMOCHIC, en su condición de Área Usuaria, es la responsable de emitir la respectiva conformidad del Servicio; deberá hacerlo en un plazo que no excederá de cinco (05) días calendarios de recibido el informe de cumplimiento del Servicio por parte del Locador a fin de que la Entidad cumpla con efectuar el pago en el plazo no mayor de cinco (05) días calendarios, para lo cual deberá cautelar que el Locador cumpla con las condiciones establecidas en el contrato correspondiente.

### 13. REQUISITOS DE SALUD

Para la suscripción del contrato y brindar el servicio, el locador deberá presentar:

- Seguro SCTR de salud o ESSALUD que deberá estar vigente por todo el periodo de ejecución del contrato.

### 14. APLICACIÓN DE PENALIDAD

La demora en el cumplimiento del servicio está sujeto a la aplicación de penalidad en atención a lo señalado en el artículo 162 del Reglamento del T.U.O. de la Ley de Contrataciones del Estado, aplicado supletoriamente.

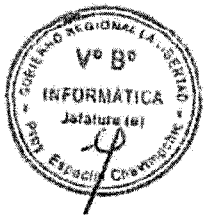
Para la aplicación de la penalidad se deberá contar con opinión favorable del Área de Informática, caso contrario, no procede la aplicación de penalidad.

### 15. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN

En el documento que se suscriba para la contratación del presente servicio se deberá incorporar la cláusula anticorrupción señalada en el numeral 138.4 del artículo 138 del Reglamento del T.U.O. de la Ley de Contrataciones del Estado, aplicado supletoriamente.

### 16. CAUSALES DE RESOLUCION

Las partes podrán resolver el presente contrato, en los siguientes casos:





## PROYECTO ESPECIAL CHAVIMOCHIC



BICENTENARIO  
PERÚ  
LA LIBERTAD 2020

- Por mutuo acuerdo.
- Por incumplimiento de las partes a cualquiera de las cláusulas del presente contrato.
- Por causas de fuerza mayor debidamente comprobadas.
- Por ser inejecutable la culminación del servicio por causa sobreviniente a la suscripción del presente contrato.

LA ENTIDAD se reserva el derecho de dar por resuelto el presente Contrato, en los siguientes casos:

- Si EL LOCADOR prestase un servicio deficiente o incumpliese las obligaciones contraídas en el presente contrato, previo informe del Área de Informática.
- Por falta de disponibilidad presupuestal.
- En caso de suspensión parcial o total del objeto del contrato, dispuesta por LA ENTIDAD.

La resolución por servicio deficiente o incumplimiento se realizará previa comunicación notarial, para que satisfaga su prestación, dentro de un plazo no menor de cinco días calendario bajo apercibimiento de resolver el contrato.



### 17. SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Cualquiera de las partes tiene el derecho a iniciar el arbitraje institucional a fin de resolver las controversias que se presenten durante la etapa de ejecución contractual dentro del plazo de quince días hábiles de generada la controversia.

El Proceso Arbitral se desarrollará en la Ciudad de Trujillo, a cargo de un Árbitro Único que será designado por el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Cámara de Comercio de La Libertad; debiendo desarrollarse el procedimiento arbitral de acuerdo a los términos y condiciones del Reglamento Procesal de Arbitraje de dicha Institución. El Laudo Arbitral emitido es definitivo e inapelable, tiene el valor de cosa juzgada y se ejecuta como una sentencia.

### 18. NORMATIVIDAD APLICABLE

Dada la naturaleza civil de la Contratación, será de aplicación a la relación contractual lo relacionado con la contratación Civil bajo la modalidad de Locación de Servicios, por lo que la contratación no genera un vínculo de dependencia ni se encuentra sujeto a fiscalización, más que los parámetros legales establecidos para garantizar el debido cumplimiento de la prestación en el marco de lo estipulado por el Código Civil vigente.