



TERMINOS TÉCNICOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO

Órgano y/o Unidad Orgánica:	OFICINA DE PLANIFICACIÓN – ÁREA DE INFORMÁTICA
Actividad del POI/Acción Estratégica PEI:	Fortalecer la Modernización de la Gestión Institucional del Gobierno Regional La Libertad.
Denominación de la Contratación:	Contratación de Los Servicios de un Proveedor para el Análisis, Operación y mejora de Servicios de Tecnologías de Información, bajo el enfoque de ITIL, Gobierno y Transformación Digital, en el PECH – Etapa 2

1. FINALIDAD PÚBLICA

Realizar la Implementación de un Servicio de Análisis, Operación y Mejora de Servicios de Tecnologías de Información, Etapa 2, 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.



2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar los servicios de un (01) Proveedor para Análisis, Operación y Mejora de Servicios de Tecnologías de Información, Etapa 2, 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-DOB/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 de evaluar gradualmente el uso actual y futuro de las tecnologías digitales acorde a los

“Juntos por la Prosperidad”

Local Institucional: Av.2 s/n Parque Industrial – La Esperanza – Trujillo – Central Telef.: 27-2286 -

Web: www.chavimochic.gob.pe, Web: www.regionallibertad.gob.pe –

Twitter: [PChavimochic](https://twitter.com/PChavimochic), Facebook: [PECHAVIMOCHIC](https://www.facebook.com/PECHAVIMOCHIC)

cambios tecnológicos, regulatorios, necesidades de la entidad y objetivos institucionales

3. CARACTERISTICAS 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:
- Análisis de Recursos y Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Proyecto Especial CHAVIMUCHIC 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.
 - Análisis de Diseño Físico y Lógico de Red de datos y comunicaciones.
 - Análisis de Portafolio de servicios de TI.
 - Servicio de atenciones informáticas.
 - Evaluación y Resultados técnicos.
- Operación y Mejora de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Proyecto Especial CHAVIMUCHIC basado en las buenas prácticas de ITIL, Gobierno y Transformación Digital. Incluye:
 - Operación de Servicios de Tecnologías de Información (gestión de incidencias y problemas de TI) en las diversas sedes bajo el enfoque de ITIL.
 - Actualización de la solución de antivirus Kaspersky en los diversos equipos de la Entidad bajo buenas prácticas de Seguridad de la Información.
 - Complemento a Respaldo y Seguridad de la Información.



"Juntos por la Prosperidad"

Local Institucional: Av.2 s/n Parque Industrial – La Esperanza – Trujillo – Central Telef.: 27-2286 -

Web: www.chavimochic.gob.pe, Web: www.regionlalibertad.gob.pe -

Twitter: [PChavimochic](https://twitter.com/PChavimochic), Facebook: [PECHAVIMUCHIC](https://facebook.com/PECHAVIMUCHIC)

- Traslado e Implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones de acuerdo a nuevas necesidades de la institución.
- 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.
- Actualización de Portafolio de Proyectos propuestos de Gobierno y Transformación Digital.

4. REQUISITOS O PERFIL DEL PROVEEDOR

Las características o condiciones mínimas que debe cumplir el proveedor, se indica a continuación:

- Persona Natural o Jurídica.
- Contar con RNP vigente.

PERSONAL CLAVE: El proveedor deberá acreditar el siguiente personal.

- **Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios:**
 - Grado de Bachiller o Título universitario de Ingeniero de Sistemas Computacionales, Ingeniero de Sistemas, Ingeniero de Computación y Sistemas o Ingeniero Informático.
- **Requisitos/Capacitaciones:**
 - Capacitación de 15 horas en Tecnologías de Información y/o ITIL y/o Redes y Comunicaciones y/o Diseño o Programación de Software.
- **Experiencia:**
 - Experiencia laboral en sector público y/o privado mínima de 01 año en Mesa de servicio y/o Soporte Técnico y/o Mantenimiento de equipos y/o Tecnologías de la información o Sistemas de Información.

El perfil será acreditado con copias simples de grados, títulos, capacitaciones, copia de contratos o certificados de trabajo u otros que permitan advertir la experiencia solicitada.

“Juntos por la Prosperidad”

Local Institucional: Av.2 s/n Parque Industrial – La Esperanza – Trujillo – Central Telef.: 27-2286 -

Web: www.chavimochic.gob.pe, Web: www.regionlalibertad.gob.pe –

Twitter: [PChavimochic](https://twitter.com/PChavimochic), Facebook: [PECHAVIMOCCHIC](https://facebook.com/PECHAVIMOCCHIC)

5. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

LUGAR

El servicio según plan de trabajo deberá brindarse presencial y remotamente, 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) y Unidad de Distribución de Energía Eléctrica UDECH (Chao) – La Libertad.

PLAZO

El plazo de ejecución del servicio, Etapa 2, será de hasta 175 días calendario, el cual se iniciará al día siguiente de notificada la Orden de servicio.

6. SEGUROS:

El Proveedor deberá contar con seguro contra accidentes personales y/o afines, que deberá estar vigente por el periodo de ejecución del servicio. Será presentado previamente a la emisión de la orden de servicio.

7. ENTREGABLES O RESULTADOS ESPERADOS:

Los entregables a presentar son 6, constituidos por informes de acuerdo a las actividades realizadas indicadas en el numeral 3 del presente documento.

Los entregables serán presentados de acuerdo según el siguiente detalle:

7.1 Entregable 1: Será presentado hasta los 30 días calendario de suscrito el contrato o emitida la orden de servicio.

Corresponde al Informe 01, que contendrá:

Informe Técnico de:

- ✓ 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:

“Juntos por la Prosperidad”

Local Institucional: Av.2 s/n Parque Industrial – La Esperanza – Trujillo – Central Telef.: 27-2286 -

Web: www.chavimochic.gob.pe, Web: www.regionlalibertad.gob.pe –

Twitter: [PChavimochic](https://twitter.com/PChavimochic), Facebook: [PECHAVIMOCHIC](https://facebook.com/PECHAVIMOCHIC)

- Operación 1 de Servicios de Tecnologías de Información (gestión de incidencias y problemas de TI) en las diversas sedes bajo el enfoque de ITIL.
- Servicio de atenciones informáticas.
- Traslado e Implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones de acuerdo a nuevas necesidades de la institución.

7.2 Entregable 2: Será presentado hasta los 60 días calendario de suscrito el contrato o emitida la orden de servicio.

Corresponde al Informe 02, que contendrá:

Informe Técnico de:

- ✓ Operación de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Proyecto Especial CHAVIMPOCHIC basado en las buenas prácticas de ITIL, Gobierno y Transformación Digital. Incluye:
 - Operación 2 de Servicios de Tecnologías de Información (gestión de incidencias y problemas de TI) en las diversas sedes bajo el enfoque de ITIL.
 - Actualización 1 de la solución de antivirus Kaspersky en los diversos equipos de la Entidad bajo buenas prácticas de Seguridad y Respaldo de la Información.
 - Servicio de atenciones informáticas.
 - Traslado e Implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones de acuerdo a nuevas necesidades de la institución.



7.3 Entregable 3: Será presentado hasta los 90 días calendario de suscrito el contrato o emitida la orden de servicio.

Corresponde al Informe 03, que contendrá:

Informe Técnico de:

- ✓ Operación de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Proyecto Especial CHAVIMPOCHIC basado en las buenas prácticas de ITIL, Gobierno y Transformación Digital. Incluye:
 - Actualización 2 de la solución de antivirus Kaspersky en los diversos equipos de la Entidad bajo buenas prácticas de Seguridad y Respaldo de la Información.

“Juntos por la Prosperidad”

Local Institucional: Av.2 s/n Parque Industrial – La Esperanza – Trujillo – Central Telef.: 27-2286 -

Web: www.chavimochic.gob.pe, Web: www.regionallibertad.gob.pe -

Twitter: [PChavimochic](https://twitter.com/PChavimochic), Facebook: [PECHAVIMPOCHIC](https://facebook.com/PECHAVIMPOCHIC)

- Apoyo en el proceso de respaldo y seguridad de la Información.
- Servicio de atenciones informáticas.
- Traslado e Implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones de acuerdo a nuevas necesidades de la institución.

7.4 Entregable 4: Será presentado hasta los 120 días calendario de suscrito el contrato o emitida la orden de servicio.

Corresponde al Informe 04, que contendrá:

Informe Técnico de:

- ✓ 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:
 - Propuestas técnicas de mejora o renovación de Recursos de Hardware y Software de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Estadísticas, Consolidado y Especificaciones Técnicas 2024/2025.
 - Servicio de atenciones informáticas.
 - Traslado e Implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones de acuerdo a nuevas necesidades de la institución.



7.5 Entregable 5: Será presentado hasta los 150 días calendario de suscrito el contrato o emitida la orden de servicio.

Corresponde al Informe 05, que contendrá:

Informe Técnico de:

- ✓ 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:
 - Actualización y Operación de Servicios de TI. Propuestas de mejora de Gestión de Incidentes y Problemas de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Actualización y Gestión de Catálogo de Servicios.
 - Servicio de atenciones informáticas.

“Juntos por la Prosperidad”

Local Institucional: Av.2 s/n Parque Industrial – La Esperanza – Trujillo – Central Telef.: 27-2286 -

Web: www.chavimochic.gob.pe, Web: www.regionlalibertad.gob.pe –

Twitter: [PChavimochic](https://twitter.com/PChavimochic), Facebook: [PECHAVIMOCHIC](https://facebook.com/PECHAVIMOCHIC)

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

7.6 Entregable 6: Será presentado hasta los 175 días calendario de suscrito el contrato o emitida la orden de servicio.

Corresponde al Informe 06, que contendrá:

Informe Técnico de:

- ✓ 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:
 - Actualización de Portafolio de Proyectos propuestos de Gobierno y Transformación Digital 2024/2025.
 - Servicio de atenciones informáticas.
 - Traslado e Implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones de acuerdo a nuevas necesidades de la institución.



Los entregables serán presentados al área usuaria en medio digital (PDF y editables), foliado y firmado por el proveedor, mediante la mesa de partes del PECH (mesadepartesevirtual@chavimochic.gob.pe) en horario 7:30am – 4:00pm.

8. CONFORMIDAD

La conformidad del servicio lo emitirá el área de Informática como área usuaria, siempre que haya cumplido con los alcances establecidos en los entregables.

La conformidad será emitida en el plazo de cinco (05) días hábiles. En caso de observaciones será notificado por el área usuaria al proveedor dentro de los cinco (05) días hábiles de presentado el Entregable correspondiente, debiendo el proveedor/consultor levantar las observaciones en el plazo de cinco (05) días hábiles siguientes, para lo cual deberá cautelar que el Proveedor cumpla con las condiciones establecidas en el contrato correspondiente y Directiva de TI PECH.

9. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El pago del servicio es a todo costo y se realizará en 6 armadas iguales, siempre que se cuente con la conformidad de Informática como área usuaria.

El proveedor deberá presentar su recibo por honorario o factura que corresponda, u otro documento que permita a la entidad efectuar el pago.

“Juntos por la Prosperidad”

Local Institucional: Av.2 s/n Parque Industrial – La Esperanza – Trujillo – Central Telef.: 27-2286 -

Web: www.chavimochic.gob.pe, Web: www.regionlalibertad.gob.pe -

Twitter: [PChavimochic](https://twitter.com/PChavimochic), Facebook: [PECHAVIMOCHIC](https://facebook.com/PECHAVIMOCHIC)

10. CONFIDENCIALIDAD

El Proveedor estará obligado a guardar confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y/o documentación a la que tengan acceso en el marco del servicio; quedando expresamente prohibido revelar dicha información a terceros.

Dicha obligación comprende a la información que se entrega, como también a la que se genere durante la realización del servicio y la información producida una vez que se haya concluido el mismo. Dicha información puede consistir en textos, mapas, gráficos, planos, fotografías, dibujos, mosaicos, informes, recomendaciones, cálculos, estadísticas, documentos y demás datos compilados o recibidos por el Proveedor.

11. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

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 a través del área usuaria contado a partir de la emisión de la última conformidad de la prestación.

12. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el Proveedor que resulte seleccionado son propiedad de la Entidad, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio.

13. PENALIDADES POR MORA

Las penalidades por mora en la ejecución de la prestación del servicio están sujeto a lo establecido en el Artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del proveedor/consultor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, se aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

"Juntos por la Prosperidad"

Local Institucional: Av.2 s/n Parque Industrial – La Esperanza – Trujillo – Central Telef.: 27-2286 -

Web: www.chavimochic.gob.pe, Web: www.regionlalibertad.gob.pe –

Twitter: [PChavimochic](https://twitter.com/PChavimochic), Facebook: [PECHAVIMOCHIC](https://www.facebook.com/PECHAVIMOCHIC)

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

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.

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.

14. RESOLUCION CONTRACTUAL

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

- 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 PROVEEDOR 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.



"Juntos por la Prosperidad"

Local Institucional: Av.2 s/n Parque Industrial – La Esperanza – Trujillo – Central Telef.: 27-2286 -

Web: www.chavimochic.gob.pe, Web: www.regionlalibertad.gob.pe -

Twitter: [PChavimochic](https://twitter.com/PChavimochic), Facebook: [PECHAVIMOCHIC](https://facebook.com/PECHAVIMOCHIC)



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.

15. SANCIONES

EL proveedor se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, siendo aplicable lo previsto en el artículo 50 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado – Ley N° 30225.

16. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN

El proveedor declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal con relación al contrato, que pueda constituir un incumplimiento de acuerdo a lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 30225.



Asimismo, el proveedor se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores.

Además, el Proveedor debe comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

De la misma manera, el Proveedor es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del contrato y a las acciones civiles y/o penales que la entidad pueda accionar.

17. APLICACIÓN SUPLETORIA

El PECH aplicará de manera supletoria el Código Civil, siempre que no se contradiga con las disposiciones establecidas en los Términos de Referencia.

“Juntos por la Prosperidad”

Local Institucional: Av.2 s/n Parque Industrial – La Esperanza – Trujillo – Central Telef.: 27-2286 -

Web: www.chavimochic.gob.pe, Web: www.regionlalibertad.gob.pe –

Twitter: [PChavimochic](https://twitter.com/PChavimochic), Facebook: [PECHAVIMOCHIC](https://www.facebook.com/PECHAVIMOCHIC)



18. SOLUCION 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.

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 con 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.

19. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

El proveedor deberá contar con su propio equipo de cómputo, local u oficina de trabajo y con el material necesario para el cumplimiento del servicio.

20. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

La entidad brindará las facilidades que sean necesarias para que el proveedor/consultor realice la prestación de servicios.

21. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO

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 Art. 05 de dicha Ley, se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.



