

**PERÚ****Ministerio del
Ambiente****Instituto Nacional de Investigación en Glaciares y
Ecosistemas de Montaña**

ANEXO N°02: FORMATO DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS – TÉRMINOS DE REFERENCIA

REQUERIMIENTO DE SERVICIOS _ TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. Datos Generales de la Contratación

1.1. Denominación de la Contratación	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
1.2. Área Usuaria (Unidad Orgánica)	Oficina de Tecnologías de la Información
1.3. Meta Presupuestaria	0026
1.4. Actividad del POI	AOI00163000012 - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
1.5. Persona responsable del requerimiento su supervisión y seguimiento	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información
1.6. Persona que otorgará la Conformidad	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información

2. Finalidad Pública

El INAIGEM, es una institución pública dedicada a la investigación científica y tecnológica en el ámbito de los glaciares y los ecosistemas de montaña, donde se realizan investigaciones y acciones administrativas; donde la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) es la encargada de planificar, implementar y gestionar sistemas de información, infraestructura tecnológica de cómputo y de comunicaciones, para cumplir sus actividades de forma eficiente necesita realizar actividades de soporte tecnológico para el cumplimiento de las metas y la gestión de la mejora continua del INAIGEM.

3. Antecedentes

Mediante la Ley N.º 30286 se crea el INAIGEM, organismo técnico especializado adscrito al Ministerio del Ambiente, cuya finalidad es fomentar y expandir la investigación científica y tecnológica en los ámbitos de los glaciares y ecosistemas de montaña, para el beneficio de la población, adoptando medidas de adaptación y mitigación en el contexto de riesgos producidos por el cambio climático.

Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 005-2020-MINAM, se modifica el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del INAIGEM, donde, en los artículos 32 y 33, se detallan las funciones de la Oficina de Tecnologías de la información (OTI), órgano de apoyo, encargado de planificar, implementar y gestionar sistemas de información, infraestructura tecnológica de cómputo y de comunicaciones.

En este contexto, en el transcurso de los últimos años, esta oficina ha visto aumentar la carga de trabajo relacionada soporte tecnológico en la institución. Esto ha sido una consecuencia también de tener que cumplir con las responsabilidades asignadas a esta oficina. En ese sentido, se considera necesario poder contar con un personal que apoye la Oficina de Tecnologías de la información (OTI) en sus diferentes tareas de soporte tecnológico para la operatividad y el logro de sus objetivos.

4. Objetivos Generales y/o específicos

4.1. Objetivo General:

Contar con los servicios de un profesional para realizar el Servicio de Soporte Técnico de Sistemas Informáticos, para la Oficina de Tecnologías de la Información del INAIGEM.



PERÚ

**Ministerio del
Ambiente**

Instituto Nacional de Investigación en Glaciares y
Ecosistemas de Montaña

4.2. Objetivo(s) Específico(s):

- ✓ Atender las distintas actividades relacionadas al mantenimiento de sistemas, aplicativo web, red de comunicación y mantenimiento de equipos informáticos.

5. Características y condiciones del servicio a contratar

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Descripción	Cantidad
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1

5.2. Actividades y procedimiento

El presente servicio contará de las actividades relacionadas al área:

- Asistencia técnica en equipos de cómputo.
- Soporte en mantenimiento de sistemas informáticos.
- Realizar instalaciones y/o mantenimiento de red física.
- Instalación, reubicación y monitoreo de cámaras de seguridad
- Resolución de incidentes en el Help Desk de la entidad.
- Otras actividades de Tecnologías de la Información que competen a la OTI designadas por el jefe inmediato.
- Reuniones diarias con el personal de la Oficina de tecnologías de la Información

5.3. Entregables (informes):

Entregable	Descripción
1° Entregable Hasta 30 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.	Informe del servicio de soporte técnico de sistemas informáticos para la OTI, en el periodo del producto con el detalle: a) Índice b) Antecedentes c) Actividades desarrolladas durante la prestación del servicio y descritas en el ítem 5.2. d) Conclusiones y Recomendaciones e) Anexos.



PERÚ

**Ministerio del
Ambiente**

Instituto Nacional de Investigación en Glaciares y
Ecosistemas de Montaña

<p>2° Entregable Hasta 60 días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.</p>	<p>Informe del servicio de soporte técnico de sistemas informáticos para la OTI, en el periodo del producto con el detalle:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Índiceb) Antecedentesc) Actividades desarrolladas durante la prestación del servicio y descritas en el ítem 5.2.d) Conclusiones y Recomendacionese) Anexos.
<p>3° Entregable Hasta 90 días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.</p>	<p>Informe del servicio de soporte técnico de sistemas informáticos para la OTI, en el periodo del producto con el detalle:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Índiceb) Antecedentesc) Actividades desarrolladas durante la prestación del servicio y descritas en el ítem 5.2.d) Conclusiones y Recomendacionese) Anexos.
<p>4° Entregable Hasta 120 días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.</p>	<p>Informe del servicio de soporte técnico de sistemas informáticos para la OTI, en el periodo del producto con el detalle:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Índiceb) Antecedentesc) Actividades desarrolladas durante la prestación del servicio y descritas en el ítem 5.2.d) Conclusiones y Recomendacionese) Anexos.
<p>5° Entregable Hasta 150 días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.</p>	<p>Informe del servicio de soporte técnico de sistemas informáticos para la OTI, en el periodo del producto con el detalle:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Índiceb) Antecedentesc) Actividades desarrolladas durante la prestación del servicio y descritas en el ítem 5.2.d) Conclusiones y Recomendacionese) Anexos.
<p>6° Entregable Hasta 180 días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.</p>	<p>Informe del servicio de soporte técnico de sistemas informáticos para la OTI, en el periodo del producto con el detalle:</p> <ul style="list-style-type: none">f) Índiceg) Antecedentesh) Actividades desarrolladas durante la prestación del servicio y descritas en el ítem 5.2.i) Conclusiones y Recomendacionesj) Anexos.



PERÚ

**Ministerio del
Ambiente**

Instituto Nacional de Investigación en Glaciares y
Ecosistemas de Montaña

5.4. Lugar y plazo de la prestación del Servicio

5.4.1. Lugar:

El servicio, se prestará en las oficinas de la sede central del Instituto Nacional de Investigación en Glaciares y Ecosistemas de Montaña, sitio en Av. Centenario N° 2656, sector Palmira, Independencia, Huaraz, Ancash.

De ser necesario en las oficinas desconcentradas ubicadas a nivel nacional.

5.4.2. Plazo:

El servicio tiene una duración de hasta 180 días calendario, rige desde el día siguiente de notificada la Orden de Servicio.

5.5. Resultados esperados (Entregables)

- El informe deberá ser entregado y verificado por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), debiendo contener lo descrito en el ítem 5.3 entregables, presentados firmado y foliado en todas las hojas (para dar la conformidad respectiva).
- El informe será presentado por la plataforma de Mesa de Partes Virtual del INAIGEM o a través del correo electrónico: **mesadepartsvirtual@inaigem.gob.pe**, con atención al jefe de la oficina de tecnologías de la Información. Esta plataforma se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La atención y trámite de los documentos ingresados al correo se sujeta al horario regular de lunes a viernes de 8:30 a 16:30 horas. La presentación de documentos luego del horario regular se tendrá por ingresada en el día y hora hábil siguiente.

6. Requisitos del proveedor, perfil del proveedor y/o su personal

6.1. Requisitos del Proveedor

- ✓ Registro Único de Contribuyentes (**RUC**) habilitado.
- ✓ Código de Cuenta Interbancario (**CCI**) registrado y vinculado a su número de RUC.
- ✓ Registro Nacional de Proveedores (**RNP**) vigente, en el capítulo de Servicios.5

6.2. Perfil del proveedor

6.2.1. Nivel de Formación

- ✓ Grado académico: como mínimo Bachiller en Sistemas, Informática, Software, Computación, Electrónica, Industrial, Redes y/o afines.

6.2.2. Capacitación y/o entrenamiento

Certificación Metodología ágil (Fundamentos)
Certificación NSE 1 y NSE2 - Network Security Associate
Certificación ITIL 4
Certificación Office Specialist
Curso Power BI Básico mínimo (12) horas
Curso ISO 27001 mínimo (12) horas
Curso Cableado Estructurado mínimo (12) horas



PERÚ

**Ministerio del
Ambiente**

Instituto Nacional de Investigación en Glaciares y
Ecosistemas de Montaña

Curso Reparación de computadoras mínimo (12) horas

Curso Data Center mínimo (12) horas

Curso Soporte Técnico mínimo (12) horas

6.2.3. Experiencia

✓ Experiencia general mínima de cinco (05) años.

✓ Experiencia específica de mínima de tres (03) años de soporte técnico, sistemas de información, redes, mesa de ayuda y/o afines.

Para acreditar el perfil del proveedor deberá presentar para nivel de formación copia simple del documento solicitado, en el caso de capacitación y/o entrenamiento acreditar mediante certificados, constancias, cursos en cuanto a la experiencia deberá presentar copia simple de contratos, certificados de trabajo, constancias de servicio, ordenes de servicio u otro documentos que demuestren fehacientemente el tiempo de experiencia requerido.

6.3. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.3.1. Materiales, equipos e instalaciones o infraestructura

✓ Para el cumplimiento del servicio el proveedor hará uso de sus propios equipos informáticos.

7. Consideraciones para la ejecución de la prestación

7.1. Obligaciones del Proveedor

El Proveedor es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, debiendo responder por el servicio brindado.

7.2. Recursos y facilidades a ser provistos por el INAIGEM

✓ La entidad facilitará información, accesos necesarios solicitados por el proveedor para la prestación del servicio

✓ El jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) se encargará de la supervisión del cumplimiento de las labores materia del presente servicio y de la conformidad del mismos.

8. Adelantos

El INAIGEM, **no otorga adelantos** o parte de pago por servicios que no sean efectivamente realizados.

9. Conformidad de la prestación del servicio

La conformidad de la prestación del servicio, la otorga el jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, de acuerdo al formato previsto para tal fin, sin embargo, ello, no enerva el derecho a reclamar posteriormente por vicios ocultos.

10. Forma de pago.



PERÚ

**Ministerio del
Ambiente**

Instituto Nacional de Investigación en Glaciares y
Ecosistemas de Montaña

El pago se realizará en seis (05) armadas: Según avance ejecutado del servicio y otorgada la conformidad del jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) del INAIGEM.

11. Penalidad.

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 = $\frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$		
siguientes valores:		*Donde: F tiene los
<ul style="list-style-type: none">• Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes y servicios en general: $F = 0.40$.• Para plazos mayores a sesenta (60) días, para bienes y servicios en general: $F = 0.25$		

12. Confidencialidad.

Al ser el INAIGEM, una entidad dedicada a la investigación, el proveedor se obliga a guardar la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando expresamente prohibido revelar dicha información a terceros.

13. Propiedad intelectual

El INAIGEM, tendrá todos los derechos de propiedad intelectual incluidos, sin limitación las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio. A solicitud de la Entidad, el consultor tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.

14. Responsabilidad por vicios ocultos.

El plazo máximo de responsabilidad del proveedor por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios prestados es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada.

15. Clausula Única: Anticorrupción:

Con la elaboración y notificación de la Orden de servicio se formaliza el vínculo contractual, para lo cual se incluirá el siguiente texto:

“Con la notificación de la presente, El Proveedor, declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, haber negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

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.

EL Proveedor, se Compromete a: (i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y (ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, da el derecho al INAIGEM a resolver automáticamente y de pleno derecho el contrato, bastando para



PERÚ

**Ministerio del
Ambiente**

Instituto Nacional de Investigación en Glaciares y
Ecosistemas de Montaña

tal efecto que se remita una comunicación informando que se ha producido dicha resolución, sin perjuicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar”.