

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SOPORTE INFORMATICO EN LA EPSSMU SA

1. DENOMINACION DE LA CONTRATACION.

Servicio de Actividades de Soporte Informático de la EPSSMU SA en la localidad de Bagua Grande.

2. FINALIDAD PÚBLICA

EL presente servicio tiene la finalidad de garantizar un correcto uso y administración de los recursos informáticos de la EPSSMU SA en la localidad de Bagua Grande.

3. ANTECEDENTES

La EPSSMU S.A. es una empresa de servicios de saneamiento que tiene como ámbito la localidad de Bagua Grande; actualmente no cuenta con un personal a dedicación exclusiva de los sistemas informáticos y la administración de la red de datos por lo que es de suma necesidad y urgencia contar con un servicio para superar esta debilidad.

La EPS considera de vital importancia la administración de los sistemas de información (SI) y tecnologías de información (TI) que permitan la ejecución eficiente los procesos de los Sistemas Comercial y Administrativo.

Los sistemas de información implican la integración de numerosos factores: equipamiento, infraestructura, software, mecanismos de intercambio, políticas de uso de internet, siendo de suma importancia para ello el factor humano que brinda el soporte tecnológico a los equipos y usuarios.

4. OBJETIVO DEL SERVICIO

Considerando que la EPS requiere de la contratación de un personal para dar soporte informático para la ejecución de las actividades de mantenimiento y administración de los recursos de software y hardware en la EPSSMU S.A.; con los siguientes objetivos:

- a. Garantizar el funcionamiento de los equipos de cómputo y dispositivos móviles de captura instalados en la plataforma tecnológica de la EPS, destinados para el levantamiento y procesamiento de información.
- b. Fortalecer la administración de equipos de cómputo, equipos móviles y de comunicación informática.

5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

- Responsabilizarse en la Administración y la seguridad de la Red de datos y monitorear el funcionamiento de los Servidores, Sistemas Informativos y equipos de comunicación

informática.

- Dar mantenimiento y soporte al cableado estructurado de datos.
- Levantar documentación técnica del estado actual de la red.
- Atender las solicitudes de asistencia técnica informática a los usuarios *de la oficina de EPSSMU S.A en Bagua Grande*
- Instalar y configurar las aplicaciones en los equipos y accesorios de cómputo; computadoras de escritorios, portátiles, tabletas o dispositivos móviles.
- Realizar y/o supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y accesorios de cómputo.
- Llevar el registro y control de las garantías, servicios y mantenimiento a los equipos de cómputo, infraestructura tecnológica y dispositivos móviles, así como licenciamiento de software y servicios de internet.
- Instalación y desinstalación de equipos multimedia, audio y video en salas y auditorios, durante la realización de actividades y capacitaciones organizadas por la institución.
- Realizar otras actividades orientadas por el nivel superior de acuerdo con su capacidad y cargo.

6. RESULTADOS Y PRODUCTOS ESPERADOS

- Documentación técnica actualizada del estado de la infraestructura de red y comunicaciones.
- Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y accesorios de cómputo.
- Elaborar informe del seguimiento y control de los servicios presentados por los proveedores.
- Garantizado el soporte técnico para el funcionamiento de los equipos de cómputo y dispositivos móviles de captura instalados en la plataforma tecnológica de la EPS, destinados para el levantamiento y procesamiento de datos.
- Informes del contratista, entregará informe mensual de los productos y las actividades previstas en su Plan de Trabajo, propuesta de ajuste, recomendaciones y soluciones. Todos los documentos e informes serán presentados a la Gerencia de Administración de la EPSSMU S.A.

6.1 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1.1 LUGAR

El servicio se realizará en las instalaciones de la EPSSMU S.A., Jr. Jorge Chavez N° 472 del distrito de Bagua Grande, provincia de Uctubamba, departamento de Amazonas.

6.1.2 PLAZO

El plazo de ejecución de las actividades soporte informático es por tres (03) meses, ✓

7. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

7.1 REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El contratista deberá ser titulado en ingeniería de sistemas, ingeniería Informática y Sistemas, ingeniería Informática o de computación. ✓

- Experiencia laboral 3 años. ✓
- Conocimiento específico en:
 - a. Instalación y configuración de equipos de escritorio y móviles.
 - b. Atención y soporte a usuarios finales en áreas de tecnología.
 - c. Instalación y configuración de redes LAN, WAN e inalámbricas.
 - d. Manejador de Base de Datos en SQL Server, Visual Fox Pro, PostgreSQL

7.2 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

7.2.1 EQUIPAMIENTO

El contratista debe contar con una laptop.

8. CONFIDENCIALIDAD

Mantener estricta confidencialidad de información, que por razones de trabajo llegue a su conocimiento. El incumplimiento de esta obligación que a criterio de EPSSMU S.A., pueda afectarla será considerado como falta Grave siendo casual suficiente para la recesión del contrato por parte de EPSSMU SA.-Caso sea comprobado.

9. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

El responsable de otorgar la conformidad de la prestación del servicio deberá hacerlo en un plazo que no exceda los diez (10) días calendarios de recibido el informe del contratista. La recepción del informe se realizará por mesa de partes de la EPSSMU SA con atención a la Gerencia de Administración.

Tramitado el informe de conformidad el pago se efectuará dentro del plazo de veinte (20) días calendarios computados desde la conformidad del servicio.

10. FORMA DE PAGO

El pago del servicio que efectuará la EPSSMU SA, será en forma, el contratista deberá presentar el informe de los trabajos efectuados dentro de los 05 primeros días calendarios del mes siguiente,

describiendo además de las actividades objeto del contrato y las recomendaciones de ser el caso, además de la factura correspondiente indicando el concepto y el valor, adjuntar copia del contrato.

11. FORMA DE PAGO

Primer Pago: S/. 2,500 (33.33%) del monto total de la orden de servicio, a la presentación y conformidad del primer informe.

Segundo Pago: S/. 2,500 (33.33%) del monto total de la orden de servicio, a la presentación y conformidad del segundo informe.

Tercer Pago: S/. 2,500 (33.33%) del monto total de la orden de servicio, a la presentación y conformidad del tercer informe.

12. VALOR REFERENCIAL

El valor referencial del presente servicio es de S/. 7,500 no incluye impuesto de ley.

- Pago Mensual de S/. 2,500 no incluye impuesto de ley ✓
- Durante 03 meses, previo informe de mensual de trabajos realizados.

13. PENALIDADES

Si el proveedor incurre en retraso injustificado en la ejecución de la prestación objeto del servicio, la EPS le aplicara en todos los casos una penalidad por cada día calendario de retraso

FORMA DE CÁLCULO

Penalidad diaria = $\frac{0.10 \times \text{Monto del Contrato}}{F \times \text{plazo en días}}$

El monto total de las penalidades a aplicar no será mayor al 10% del monto valorizado mensualmente.