

TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de seguimiento, recepción y atención de consultas en línea.

2. FINALIDAD PÚBLICA

El presente requerimiento tiene como finalidad pública asegurar y garantizar la correcta operación de la infraestructura de tecnologías desarrollando labores técnicas y operativas, con el oportuno despliegue y operación de los procesos brindados por la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico de la Oficina de Tecnologías de la Información, que soportan los servicios brindados por la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico de la Oficina de Tecnologías de la Información.

3. ANTECEDENTES

El RENIEC, ha implementado y puesto a disposición del servicio de consultas en línea, a empresas privadas y públicas, cuyo funcionamiento y servicios que se brindan, en materia de identificación, se encuentra soportada por una infraestructura tecnológica y de comunicaciones, instalada en sus Centros de Datos, que debe brindar continuidad operativa y disponibilidad para la administración y consultas mediante los equipos informáticos, 24 horas del día, los 07 días de la semana, los 365 días del año.

En ese sentido es necesario garantizar y asegurar la disponibilidad de los servicios brindados, reforzando la capacidad operativa con un constante monitoreo y el soporte informático oportuno de toda la infraestructura TIC del RENIEC instalada en sus centros de cómputo, así como también la gestión oportuna de los incidentes que se pudieran generar en la provisión de los servicios a informática a usuarios finales, a cargo de la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico de la Oficina de Tecnologías de la Información, conducentes a brindar disponibilidad y operación de los servicios que brinda el RENIEC.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

• Objetivo General

El RENIEC, a través de la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico, requiere seleccionar una (01) persona natural o jurídica que preste el servicio de atención de consultas en línea para asegurar y garantizar la operación de activación de altas y bajas de usuarios, de acuerdo al término de referencia que se detallan en el presente documento.

• Objetivo Específico

- Asegurar la atención de consultas en línea en la gestión de activación o desactivación de usuarios, por parte de los usuarios finales a cargo de la UIST.
- Garantizar la correcta atención y respuesta de los requerimientos y trámites requeridos por entidades externas

5. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio está conformado por lo siguiente:

5.1. Actividades

- Verificación y seguimiento de estado de trámites en el SITD (Se realiza todos los días de la semana).
- Recepción, atención y respuesta de los requerimientos y trámites requeridos por entidades externas (Se realiza inter diario).
- Recepción, atención y respuesta de solicitudes recibidas vía correo electrónico (Reseteo, validación de licencia, seguimiento de tramites de convenios, información variada referente al servicio como información de su Convenio, cambio de, contraseñas, coordinadores, entre otros relacionados al servicio) (Se realiza a diario).
- Activación del servicio de consultas relacionadas a servicios en línea (Se realiza inter diario).
- Coordinación de los reportes del detalle de las consultas y usuarios de servicios en línea (Se realiza a diario).
- Creación y registro de nuevos usuarios de la institución para Consultas en Línea (Se realiza frecuentemente, de acuerdo a la demanda).
- Altas y bajas de usuarios externos de servicios en convenio (Se realiza 2 veces a la semana de acuerdo a la demanda).
- Entrega de claves para el Servicio WS-datos para las instituciones públicas (Se realiza 1 veces al mes).
- Revisar y actualizar el estado de los Coordinadores cancelados en el aplicativo de Sistema de Administración de Convenios (Se realiza todos los días de la semana).
- Evaluar y actualizar la información de conexión de los Servicios de Consultas en Línea (actualización de Convenios y ventanilleros).
- Revisión de convenios antes de la suscripción (Se realiza frecuentemente, de acuerdo a la demanda).
- Fiscalización posterior 2022-II, revisar las atenciones y facturación de los Servicios (Semestral)

5.2 Requerimientos del contratista y de su personal

5.2.1 Perfil del Contratista

Formación académica:

Egresado de instituto o bachiller en Administración o Administración de Negocios Internacionales.

Experiencia General:

Experiencia general mínima de cinco (05) años

Otros requisitos indispensables:

- Contar con RUC activo
- Contar con Registro Nacional de Proveedores – RNP.
- No debe estar inhabilitado para contratar con el Estado.

La persona natural o jurídica deberá presentar su Hoja de Vida acreditando la formación académica, experiencia y otros requisitos mediante copias simple por cada documento sin enmendaduras y legibles al momento de la presentación de

Su cotización. asimismo, al momento de presentar su cotización deberá estar debidamente ordenado de forma cronológica y foliado de adelante hacia atrás, del mismo modo de ser persona jurídica deberá acreditar a su personal propuesto de acuerdo a lo solicitado.

Nota: para la acreditación de la experiencia, capacitación y/o especialización los documentos deberá contener la razón social quien emite, firma y sello quien lo suscribe entre otros datos como correo teléfono. No se aceptaran captura de imágenes, firmas montadas o documentos en que no se pueda verificar los datos de la organización quien emite.

5.2.2 Requisitos obligatorios del contratista y/o e su personal necesarias para el cumplimiento de los protocolos sanitarios.

El contratista deberá brindar el servicio cumpliendo lo señalado en los lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición al COVID – 19 aprobado mediante Resolución Ministerial N° 448-2020/MINSA. En caso de emitirse nuevos lineamientos que modifiquen la Resolución Ministerial, el contratista deberá cumplirlos.

El personal que efectúe actividades dentro de las instalaciones del RENIEC, previa coordinación con la Unidad de Ingeniería de Software debe utilizar los elementos de bioseguridad y cumplir con las medidas de seguridad para la prevención y control del COVID-19 en el RENIEC, durante toda la vigencia del contrato:

Así mismo el personal que realice actividades presenciales en los locales del RENIEC deberá disponer de prueba de descarte de COVID-19, la prueba de descarte deberá presentarse cada 30 días calendarios, a partir del inicio de la prestación del servicio. La primera prueba de descarte debe presentarse dentro de los primeros 5 días calendario de iniciado el servicio.

En caso el personal ya se encuentre vacunado con las dosis contra la COVID-19, no será necesario de presentar pruebas de COVID-19, para ello deberá presentar la cartilla de vacunación entregada por el MINSA

Medidas de seguridad para la prevención y control del COVID-19

Para ingresar al establecimiento del RENIEC, el contratista y el RENIEC deberán tener presente las siguientes medidas de bioseguridad:

- Portar mascarillas y guantes, luego proceder a desinfectarse el calzado y las manos.
- Respetar el distanciamiento social de mínimo 1.5 metros para evitar el contacto entre una persona y otra.
- El personal del área de la Unidad de Ingeniería de Software designado para la supervisión de los trabajos del contratista no debe estar considerado dentro de los Grupos de Riesgo asociados al desarrollo de complicaciones relacionados con COVID-19, considerando a las personas de 60 años de edad o más, personas que padezcan alguno de los siguientes factores de riesgo: hipertensión arterial, diabetes, enfermedades cardiovasculares, enfermedad pulmonar crónica, cáncer u otros estados de inmunosupresión, así como mujeres gestantes y lactantes.
- Los colaboradores asignados sólo podrán transitar por el lugar de trabajo autorizado.
- El personal del RENIEC y el Contratista que ingrese a las Sedes del RENIEC donde se ejecutará el objeto del contrato, atenderá y seguirá en todo momento

las instrucciones dispuestas por el personal de vigilancia, así como las recomendaciones de prevención brindadas por las autoridades, tales como lavado de manos, uso de alcohol gel y distancia social.

- Los implementos de seguridad serán proveídos por el contratista del servicio.

5.3 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Lugar:

El Servicio se realizará de manera remota, desde el domicilio del contratista de servicios.

De ser necesaria y en coordinación con el contratista del servicio, se realizará trabajo presencial en un ambiente de la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico, de la Oficina de Tecnologías de la Información, ubicada en Av. Nicolas de Piérola 539 -5to piso – Lima - Perú; durante su desplazamiento deberá seguir los protocolos sanitarios vigentes.

Plazo:

La prestación deberá ser brindada durante un plazo máximo de (120) ciento veinte días calendarios, el inicio de la prestación será a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o a partir del día siguiente de notificado la Orden de Servicio, comunicando el inicio de la prestación

5.4 ENTREGABLES

Durante la ejecución del servicio, el contratista emitirá y entregará a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico, un informe conteniendo el desarrollo y avances de las actividades ejecutadas, de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.1.

El informe referido tendrá una periodicidad de treinta (30) días, calendario y se presentará en formato digital, en la mesa de partes virtual del RENIEC (<https://apps.reniec.gob.pe/MesaPartesVirtual/>) o físicamente a la Unidad de Infraestructura y soporte tecnológico, de acuerdo al siguiente detalle:

Entregables	Fecha de Presentación
Entregable 1	Primer Informe: En un plazo máximo hasta 30 días calendarios, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio; debe contener el detalle: Desarrollo y avance de las actividades realizadas. • Durante la ejecución del servicio se presentará un (01) INFORME DE LAS ACTIVIDADES, mencionado en el numeral 5.1.
Entregable 2	Segundo Informe: En un plazo máximo hasta 60 días calendarios, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio; debe contener el detalle: Desarrollo y avance de las actividades realizadas. • Durante la ejecución del servicio se presentará un (01) INFORME DE LAS ACTIVIDADES, mencionado en el numeral 5.1.

Entregable 3	Tercer Informe: En un plazo máximo hasta 90 días calendarios, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio; debe contener el detalle: Desarrollo y avance de las actividades realizadas. • Durante la ejecución del servicio se presentará un (01) INFORME DE LAS ACTIVIDADES, mencionado en el numeral 5.1.
Entregable 4	Cuarto Informe: En un plazo máximo hasta 120 días calendarios, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio; debe contener el detalle: Desarrollo y avance de las actividades realizadas. • Durante la ejecución del servicio se presentará un (01) INFORME DE LAS ACTIVIDADES, mencionado en el numeral 5.1.

5.5 OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

De brindar el servicio de forma remota, el contratista deberá disponer de los servicios y recursos tecnológicos para la conexión remota (computadora, internet y otros).

5.6 FORMA DE PAGO

El pago se realizará en forma parcial a la presentación de los entregables, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes al otorgamiento de la conformidad respectiva en concordancia al artículo 171° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del estado. Los pagos se realizarán de la siguiente manera:

ENTREGABLE	DIA (*)	PORCENTAJE DE PAGO
1er Entregable	30 días	25% del monto total
2do Entregable	60 días	25% del monto total
3er Entregable	90 días	25% del monto total
4to Entregable	120 días	25% del monto total

(*) Días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción de orden de servicio.

5.7 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

De acuerdo al artículo N°40 de Ley de Contrataciones del Estado y artículo 173° de su Reglamento, el plazo máximo de responsabilidad del contratista para esta contratación será de un (01) año, contado a partir de otorgada la última conformidad de la prestación.

5.8 CONFORMIDAD

La conformidad del servicio será otorgada por la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico al final de cada periodo de prestación quien verificará el cumplimiento del servicio de acuerdo a lo solicitado en los términos de referencia, en concordancia con el artículo 168° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

5.9 CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Toda información del RENIEC a que tenga acceso el contratista; así como su personal, es estrictamente confidencial. El contratista y/o su personal deben comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica) sin la autorización expresa y por escrito del RENIEC. Sobre la inobservancia del párrafo anterior, esta se entenderá como un incumplimiento que no puede ser revertido, por lo que se procederá a la resolución del contrato, bastando para ello una comunicación notarial (Art. 165° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado).