

**TERMINOS DE REFERENCIA  
CONTRATACION DE SERVICIO  
DE SOPORTE TÉCNICO DE SEGUNDO NIVEL**

**I. ANTECEDENTES**

El Fondo Nacional de Capacitación Laboral y de Promoción del Empleo, en adelante FONDOEMPLEO, es una persona jurídica de derecho privado, con autonomía administrativa, económica y financiera, creada por el Decreto Legislativo N° 892, modificado por las Leyes N° 27564, N° 28464 Y N° 28756, Y reglamentada por el Decreto Supremo N° 017 -2011-TR, tiene por objeto financiar proyectos orientados a la capacitación, emprendimientos y otros que se determinen en el marco de las políticas y programas de promoción del empleo y mejora de la empleabilidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, y para la capacitación de trabajadores en materia de derechos fundamentales laborales.

FONDOEMPLEO realiza sus actividades y operaciones las cuales son soportadas por una infraestructura informática, en tal sentido requiere contratar una persona que brinde los servicios de Soporte Técnico denominado Soporte Técnico de Segundo Nivel.

**II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**

Contratar el servicio de Soporte Técnico para FONDOEMPLEO, bajo el termino de Segundo Nivel.

**III. ALCANCE DEL SERVICIO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Las actividades y tareas que realizara SSN, consideran:

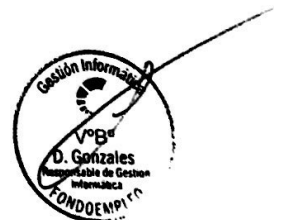
- La atención de solicitudes de servicio de usuarios finales.
- Apoyo con monitoreo completo a toda la infraestructura informática de usuario final y data center, verificando su operatividad.
- Responsable de efectuar, diariamente el BACKUP, de la información, con las seguridades del caso y con la frecuencia que la FONDOEMPLEO le requiera.
- El SSN debe cumplir con las políticas de seguridad física y de información, con relación a toda la información a la cual tenga acceso.
- Las actividades del servicio quedaran registradas mediante una planilla, la cual debe presentar semanalmente al RGI, para evaluar los niveles de incidencia y naturaleza de las mismas.
- El SSN deberá asegurar la continuidad de la operatividad de los sistemas de información de FONDOEMPLEO.

**IV. PERFIL DE PROVEEDOR**

- Técnico Titulado o Bachiller de institución de prestigio o estudiante mínimo de quinto ciclo en ingeniería de sistemas, electrónica o afines.
- Con dos años mínimo de experiencia en trabajos similares.

**V. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTO POR LA ENTIDAD**

- Ambiente adecuado para el desarrollo de sus funciones



- Una computadora
- Anexo y el mobiliario necesario

**VI. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La prestación se dará en las oficinas de FONDOEMPLEO, siendo el plazo de la prestación es de 90 días calendarios.

**VII. CONFIABILIDAD**

Deberá guardar absoluta confidencialidad y reserva en el manejo de información a la que se tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

**VIII. SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

La supervisión del servicio a contratar se pagará en una sola armada para tal fin, el personal destacado en la empresa presentará un informe detallado de las actividades realizadas.

**IX. FORMA DE PAGO**

El pago del servicio a contratar se pagará en dos armadas, para tal fin, deberá presentar un informe detallado de las actividades realizadas.

Concepto	Fecha	Monto
Primera Armada	31/08/2018	S/. 2000
Segunda Armada	30/09/2018	S/. 2000

**X. PENALIDADES APLICABLES**

De producirse, faltas que imposibiliten la cobertura del servicio por parte del proveedor, FONDOEMPLEO, procederá con la resolución de la orden de servicio.

**XI. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

La cual deberá considerar entre otros aspectos, los siguientes criterios de evaluación:

- Presentación
- Puntualidad
- Desarrollo de Servicio
  - Pertinencia de comentarios

