



**SOLICITUD DE PROPUESTAS PARA ACUERDO MARCO:
RFP AM 25 26/005/LIM - PE**

«EMPRESA CONSULTORA DE SOPORTE TÉCNICO-INFORMÁTICO OXFAM EN PERÚ»

1. RESUMEN

Título:	<i>EMPRESA CONSULTORA DE SOPORTE TÉCNICO-INFORMÁTICO OXFAM EN PERU</i>
Objetivo:	<i>Soporte Técnico-informático OXFAM en Perú</i>
Tipo de contrato:	<i>Acuerdo marco – sin compromiso de volumen ni exclusividad</i>
Duración del acuerdo:	<i>1 año – renovable hasta un máximo de 4 años</i>
Volumen aproximado:	<i>S/. 23,000.00 (incluido IGV)</i>
Fecha límite para recibir ofertas:	<i>20/02/2026</i>

Indice

1	INTRODUCCIÓN	3
1.1	Objetivo.....	3
1.2	Contexto	3
1.3	Funcionamiento del acuerdo marco.....	3
2	DEFINICION DE LOS REQUERIMIENTOS	3
2.1	Objetivo y alcance.....	3
2.2	Listado de productos requeridos.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3	Requisitos adicionales	¡Error! Marcador no definido.
2.4	Condiciones de pago	5
3	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PROPUESTA	5
3.1	Procedimiento	5
3.2	Fechas limites	6
3.3	Requisitos administrativos:	6
3.4	Contenido de las ofertas	6
3.5	Instrucciones para la presentación de ofertas:	7
3.6	Validez de las ofertas.....	7
3.7	Confirmación de intención de licitar:	7
3.8	Criterios de adjudicación.....	7
3.9	Selección y evaluación	8
4	OTRAS CONDICIONES DEL PROCESO	8
4.1	Declaraciones falsas en la oferta:	8
4.2	Divulgación de conflicto de intereses:.....	9
4.3	Derecho de seleccionar/rechazar:	9
4.4	Derechos reservados:.....	9
5	CÓDIGO DE CONDUCTA	9
6	CÓMO INFORMAR EN CASO DE FRAUDE O CONDUCTA INADECUADA	9
7	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	9
	APENDICE A – FORMULARIO DE RESPUESTAS.....	11
	APENDICE B – TABLA DE PRECIOS.....	¡Error! Marcador no definido.
	APENDICE C – PEDIDO DE COMPRAS	11

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo

El objetivo de la presente consultoría consiste en dar respuesta y asistir a las necesidades de tecnología y de los sistemas informáticos que surjan dentro de la oficina principal de Oxfam en Perú.

No se admitirán propuestas de consultores individuales. La empresa consultora deberá desarrollar las actividades detalladas en el siguiente punto.

El objetivo es firmar luego un acuerdo marco para un periodo de un (1) año, renovable hasta un máximo de cuatro (4) años.

La firma de un acuerdo marco entre Oxfam y uno o varios proveedores no implica ninguna obligación de volumen o de exclusividad.

1.2 Contexto

Oxfam es una red de cambio que lucha contra las desigualdades para acabar con la pobreza y la injusticia. Queremos construir un mundo igualitario y sostenible, que ponga en el centro a las personas y al planeta. Apoyamos hoy a las poblaciones que se encuentran en situación de vulnerabilidad extrema, al tiempo que abordamos las causas que provocan las desigualdades para encontrar soluciones a largo plazo. Porque todo el mundo merece igualdad de oportunidades y derechos para prosperar y no solo sobrevivir.

Y solo podemos lograr un cambio a largo plazo para abordar las causas profundas de la pobreza y la injusticia uniéndonos a otras personas y organizaciones, compartiendo esfuerzos y experiencia. Por eso, trabajamos con más de 4.000 organizaciones en más de 90 países. Con casi 70 años de experiencia, hemos aprendido lo que se necesita para luchar contra las desigualdades y movilizar personas y recursos en todo el mundo para hacer que el cambio suceda.

La igualdad es el futuro.

1.3 Funcionamiento del acuerdo marco

- Un Acuerdo Marco es un Acuerdo formal entre Oxfam y un proveedor bajo el cual las compras para bienes o servicios especificados pueden hacerse durante un período de tiempo fijo. Se otorga un Acuerdo marco después de que se haya seguido un proceso de adquisición competitivo.
- En el acuerdo marco, se define un listado de productos que Oxfam podrá comprar al proveedor con precios máximos cerrados durante un periodo de tiempo definido, en este caso un año.
- Una vez firmado el acuerdo marco, cuando surja una necesidad de compra para uno de los productos del listado previamente definido, Oxfam formalizará la solicitud con un pedido de compras (Apéndice C). El proveedor se compromete a mantener los precios máximos del acuerdo marco.

2 DEFINICION DE LOS REQUERIMIENTOS

2.1 Objetivo y alcance

El objetivo de este proceso es recibir ofertas para brindar *Soporte Técnico-informático a OXFAM en Perú*:

Soporte y mantenimiento:

- Garantizar el estado de funcionamiento y operatividad de los diversos elementos físicos (mantenimiento de hardware) y lógicos (mantenimiento del Software), así como del resto de herramientas y aplicaciones definidas por la institución.
- Diagnóstico y resolución de incidentes producidos en la infraestructura informática de la oficina: estaciones de trabajo, redes, o sala de computación, de ficheros, servidores y servicios de red (DHCP). Todo ello acorde con los estándares definidos por la organización.
- Registro y documentación de estos incidentes en los sistemas de HelpDesk (mesa de ayuda) de la organización.
- Instalación y configuración de equipos IT según estándares definidos: laptops, equipos de sobremesa, impresoras, escáneres, y equipos de red como switches, puntos de acceso inalámbricos u otros.
- Garantizar que el software instalado en los equipos se encuentre actualizado según las políticas de la organización (parches, versiones de software, drivers, etc...)
- Revisión preventiva periódica de la red local y de estaciones de trabajo de los clientes.
- Soporte local de impresiones, centros de copiado, scanner, nuevos dispositivos, etc.
- Formateo y reinstalación de equipos informáticos según estándares definidos.
- Apoyo en la reparación de equipos averiados.
- Soporte y mantenimiento de la infraestructura de comunicaciones interna de la oficina acorde con los estándares institucionales.

Interlocución con los equipos IT de la organización

- Interlocución permanente con los referentes IT de la organización y recepción de documentación y capacitación necesaria sobre estándares institucionales para brindar el servicio IT, incluyendo herramientas de inteligencia artificial
- Retroalimentación proactiva al equipo IT de la organización, tanto en sede como en la oficina.
- Reporte periódico detallando las tareas realizadas.
- Propuesta para mejorar infraestructuras y servicios IT.

Seguridad de la Información

- Garantizar que el personal de la oficina dispone de las herramientas necesarias para asegurar la integridad y protección de la información digital: acceso a repositorios institucionales, conocimiento y buenas prácticas para el correcto respaldo de los datos.
- Realizar revisiones de seguridad periódicas de la infraestructura de red, estaciones de trabajo y procedimientos con el propósito de identificar cualquier elemento que ponga en riesgo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y servicios IT.
- Trabajar en conjunto con los referentes IT de la organización la implementación de implementar mecanismos de protección de la información del personal ante escenarios de inseguridad en el país.

Inventario IT

- Mantenimiento del inventario de los activos IT presentes en la oficina según los formatos definidos por la organización.
- Apoyo procedimiento para equipos obsoletos: borrado de información segura de los dispositivos de almacenamiento (discos duros, llaves USB, etc) y aplicación de las políticas de enajenación definidas por la organización.

Interlocución con proveedores locales de servicios IT

- Apoyo durante los procesos de compra de material informático según estándares definidos por la organización.
- Seguimiento a problemas con proveedores como ejecución de garantías o ineficiencias en servicios contratados localmente, como por ejemplo enlaces de acceso a Internet.

Capacitación a usuarios y usuarias

- Formación y capacitación a usuarios y usuarias de la oficina sobre herramientas, aplicaciones institucionales y seguridad informática.

Confidencialidad y buen uso de herramientas de la organización

- Compromiso de confidencialidad y reserva absoluta de todos los conocimientos, información, documentación, incluidas contraseñas y claves de acceso, así como las licencias de los programas informáticos.

El servicio contemplará brindar un mínimo de 8 horas semanales (32 horas al mes) de soporte de manera presencial en la oficina de Oxfam en Perú sita en Miraflores, en horario de 10 a 2pm los días Lunes y Miércoles, así como un canal para atender incidencias urgentes producidas fuera de dicho horario.

2.2 Condiciones de pago

No se aceptarán pagos por adelantado: se pagará la factura mensual y detalle de los servicios realizados. Los pagos se hacen mensualmente, los viernes de cada mes.

3 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PROPUESTA

3.1 Procedimiento

Este procedimiento de solicitud de propuesta se organiza para contratar el **Soporte Técnico-informático**. Después de un cuidadoso examen y una preselección, se pide a una selección de posibles proveedores que participen en el procedimiento negociado competitivo para el contrato mencionado. Se pide a esos posibles proveedores que hagan una oferta basada en los criterios administrativos, los criterios de selección y los criterios de adjudicación que se mencionan a continuación. Estas cotizaciones se evalúan en función de su cumplimiento, calidad y precio.

En principio, el contrato se adjudicará a la organización con la cotización más ventajosa económicamente. Esto significa que no sólo se tendrá en cuenta el precio, sino también todos los criterios

de adjudicación. Oxfam Intermón se reserva el derecho de realizar entrevistas con uno o más proveedores potenciales antes de tomar una decisión de adjudicación.

El propósito de la entrevista es pedir más aclaraciones sobre las cotizaciones presentadas y conocer mejor los antecedentes y las experiencias previas de los posibles proveedores y sus equipos.

3.2 Fechas limites

- Cualquier pregunta, observación o solicitud de aclaración puede enviarse a Compras.Peru@oxfam.org, **hasta el día 16/02/2026 a horas 6:00 PM**
- Las ofertas se deben presentar, a más tardar, el día **20/02/2026 a las 6:00 pm**.

3.3 Requisitos administrativos:

PARA POSTULAR

- Los licitadores deben remitir, junto con su oferta, según corresponda lo siguiente:
 - ✓ Copia de su ficha RUC.
 - ✓ CV del equipo de trabajo.
 - ✓ Propuesta recibida dentro del plazo indicado.
 - ✓ **Propuesta técnica:** Precisar que se requiere el alcance, metodología, plan de trabajo, etc., y presentar la hoja de vida de la institución y del equipo técnico que brindará el servicio.
 - ✓ **Propuesta económica:** se requiere una propuesta a todo costo, y en Soles.
 - ✓ Al menos dos referencias relevantes realizadas previamente por el proveedor que sean comparables en contenido, tiempo y presupuesto del servicio.

PARA SUSCRIBIR EL CONTRATO

- Una vez que ha sido seleccionado el consultor o proveedor deberá:
 - ✓ Completar el formulario de alta de proveedores
 - ✓ Copia del DNI del Representante Legal
 - ✓ Firmar el código de Conducta
 - ✓ Firmar el documento de Términos de Compra
 - ✓ Firmar el contrato
- **Solo el proveedor seleccionado deberá firmar el Código de Conducta Proveedor**, junto al contrato por lo que es imprescindible que todos los proveedores lo conozcan y estén de acuerdo antes de presentar una oferta con:
 - ✓ [Código de Conducta - Proveedores \(Apendice A\)](#) para empresa o el
 - ✓ [Código de Conducta – Colaboradores Externos \(Apendice B\)](#) para consultores autónomos.

3.4 Contenido de las ofertas

En las ofertas se debe incluir lo siguiente:

1. Todos los documentos mencionados en los Requisitos administrativos (ver 3.3)
2. **Formulario de respuesta completado** (Anexo 1)
3. Al menos **dos referencias** de clientes relevantes

3.5 Instrucciones para la presentación de ofertas:

- ✓ Las Ofertas se deben remitir por correo electrónico a: Compras.Peru@oxfam.org
- ✓ El asunto del mensaje de correo electrónico debe ser:

AM 25 26 005/LIM PE– Presentación de propuesta + [Nombre del licitador]

Nota: Quedará descalificado todo licitador que agregue otra dirección de correo electrónico de Oxfam en su propuesta de RFP.

3.6 Validez de las ofertas

- Las propuestas / ofertas deben ser válidas durante 90 días a partir de la fecha de vencimiento de la solicitud de propuesta (RFP). Si esto no es factible, el licitador puede proponer otro plazo.
- La oferta / propuesta incluirá, entre otros, metodología, precios, condiciones, niveles de servicio y cualquier otra información. Si el licitador obtiene el contrato, toda la información en la solicitud de propuesta (RFP) y su oferta serán legalmente vinculantes.

3.7 Confirmación de intención de licitar:

Se solicita a los licitadores que, tras recibir esta Solicitud de propuesta, confirmen por escrito su intención de participar en este proceso de licitación dentro de la semana siguiente de la convocatoria.

3.8 Criterios de adjudicación

***Conocimientos técnicos y experiencia:**

- Software: Sistema operativo Windows 11, suite ofimática Microsoft Office 365, y en especial cliente de Correo Outlook. Antivirus y sistemas de protección EDR. Conocimientos en Azure AD. Configuración de aplicaciones institucionales en Smartphone.
- Redes informáticas: Experiencia en soporte técnico a redes LAN. Se valorará experiencia en soporte y diagnóstico a redes CISCO y Meraki.
- Comunicaciones: red telefónica de oficina y redes móviles.
- Seguridad de la información: Herramientas de encriptación y herramientas para respaldo de información.

***Competencias:**

- Seguimiento y solución de incidentes y solicitudes.
- Proactividad
- Comunicación de temas técnicos a personal no técnico.
- Sensible al trabajo con sectores sociales especialmente mujeres y jóvenes.

***Horas de Asistencia / disponibilidad:**

- Se requiere la asistencia de 8 horas semanales, desde 01 de abril de 2026 hasta el 31 de marzo de 2027. Tal número de horas estará sujeta a revisión cada seis meses para garantizar que corresponden con las nuevas necesidades de la organización y se establecerán en el siguiente período del contrato.

***Conocimientos de idiomas:**

- A definir según necesidades de oficina. Lectura del documento en el idioma inglés será requerido.

***Sostenibilidad:**

- Recibir formación continua
- Extensión de la vida útil de los equipos (sostenibilidad ambiental)
- Gestión de residuos electrónicos (Donaciones y reciclaje)

3.9 Selección y evaluación

La evaluación de las ofertas empezará con una evaluación de los criterios administrativos, mencionados en el capítulo 3.2. Estos criterios son todos criterios obligatorios. Esto significa que, si estos criterios no se cumplen en su oferta, se descartará y no se evaluarán según los criterios de adjudicación definidos.

Las ofertas que cumplan los criterios administrativos se evaluarán en función de los criterios de adjudicación. Los criterios de adjudicación se evalúan de acuerdo con la siguiente distribución de puntos.

Criterios		Obligatorio / Max. Puntuación
Criterios administrativos		
Oferta recibida dentro del plazo		Obligatorio
Ficha RUC		Obligatorio
Oferta técnica completa		Obligatorio
Criterios de adjudicación		
Criterios técnicos	Experiencia de la empresa brindando servicios similares	20 de 100
	Experiencia de la empresa brindando soporte técnico a organizaciones de la sociedad civil	05 de 100
	Conocimientos técnicos y experiencia del equipo de trabajo propuesto	25 de 100
	Asistencia y disponibilidad	05 de 100
	Conocimientos de idiomas	05 de 100
	Sostenibilidad	05 de 100
Precios		35 de 100
TOTAL		100

4 OTRAS CONDICIONES DEL PROCESO

La emisión de esta RFP no constituye un compromiso por parte de OXFAM Intermón, ni obliga a OXFAM Intermón a pagar costes en los que se haya incurrido en la preparación y presentación de la oferta. Los Apéndices A-C forman parte de esta RFP.

OXFAM Intermón puede contactar con licitadores para confirmar contactos, domicilios, importe de la oferta o para confirmar la presentación de la oferta en este proceso.

4.1 Declaraciones falsas en la oferta:

Los licitadores deben proporcionar información completa y precisa de conformidad con lo establecido en la presente solicitud y en los apéndices. En caso de que en las ofertas figuren declaraciones falsas, cualquier acuerdo con el proveedor quedará anulado con efectos inmediatos. OXFAM Intermón ha asumido un compromiso con la prevención del fraude, las declaraciones falsas, la falsificación, la manipulación o alteración de hechos y/o documentos y aplica una política de tolerancia cero a tales conductas. Es posible que opte por

llevar a la justicia a los Contratistas que realicen divulgaciones falsas.

4.2 Divulgación de conflicto de intereses:

Los licitadores deben proporcionar divulgaciones de cualquier relación pasada, presente o futura con cualesquier partes vinculadas con la emisión, revisión o gestión de esta solicitud y concesión anticipada. Si no se divulgan plenamente los hechos pertinentes, OXFAM Intermón puede verse obligada a volver a evaluar la selección de un posible Licitador.

4.3 Derecho de seleccionar/rechazar:

OXFAM Intermón se reserva el derecho de seleccionar y negociar con las empresas que determine, a su total discreción, que están calificadas para efectuar propuestas competitivas y a poner fin a las negociaciones sin incurrir en responsabilidad. OXFAM Intermón también se reserva el derecho de rechazar cualquiera y todas las propuestas recibidas sin explicación.

4.4 Derechos reservados:

Todas las respuestas a la RFP pasan a ser de propiedad de OXFAM Intermón y OXFAM Intermón se reserva el derecho, a su total discreción, de:

- Descalificar cualquier propuesta sobre la base de que el licitador no siguió las instrucciones de la solicitud
- Ignorar cualquier desviación, por parte de los Licitadores, de los requisitos de esta solicitud que, según OXFAM Intermón, sean defectos no sustanciales que conducirían a rechazo o descalificación; o cuando ignorar tales desviaciones fomente la competencia
- Ampliar el plazo para la presentación de todas las respuestas a esta RFP previa notificación a todos los Licitadores
- Poner fin o modificar el proceso de RFP en cualquier momento y volver a emitir la RFP a quien OXFAM Intermón considere conveniente
- Efectuar la concesión sobre la base de una evaluación inicial de ofertas sin discusión
- Conceder solamente parte de las actividades descritas en la solicitud o realizar varias concesiones sobre la base de actividades de la solicitud

5 CÓDIGO DE CONDUCTA

OXFAM Intermón se compromete a aplicar las normas más exigentes en todas nuestras actividades y a proporcionar servicios y productos de alta calidad. En el marco de este compromiso, es fundamental cumplir con todas las leyes y normas y garantizar la competencia leal.

El [Código de Conducta - Proveedores \(Apéndice B\)](#) y el [Código de Conducta – Colaboradores Externos \(Apéndice C\)](#) expresan las expectativas que tenemos de todos los proveedores de OXFAM Intermón, quienes están obligados a firmar y remitir el Código de conducta adjunto.

6 CÓMO INFORMAR EN CASO DE FRAUDE O CONDUCTA INADECUADA

Para informar acerca de algún caso de fraude, abuso o conducta poco ética, póngase en contacto con nosotros por correo electrónico por medio de la dirección: buzon.etico@oxfam.org

7 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. FUNDACION OXFAM INTERMÓN (en adelante "OXFAM INTERMÓN") con domicilio en Gran Vía de les Corts Catalanes, 641, 08010 Barcelona es responsable de todos los datos de carácter personal que ponen

a disposición la entidad Licitadora a los solos efectos de evaluar su adecuación al proceso de licitación presentado por OXFAM INTERMÓN en base al cumplimiento de obligaciones precontractuales y siempre de acuerdo con los principios y normas previstas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante “RGPD” y demás normativa aplicable.

2. En virtud de lo expuesto en el apartado anterior, la entidad Licitadora se da por informada de lo siguiente:

- a) El responsable del tratamiento de datos de carácter personal, es la entidad OXFAM INTERMÓN.
- b) Los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos de OXFAM INTERMÓN son:
Datos DPO de OXFAM INTERMÓN
 - E-mail: dpo.oxfamintermon@oxfam.org
 - Dirección postal: Gran Vía de les Corts Catalanes, 641, 08010 Barcelona.
- c) Los datos personales de las personas de contacto de la entidad Licitadora serán conservados durante el proceso de licitación de propuestas al que se haya presentado dicha entidad y una vez finalizado el tiempo necesario para cumplir con obligaciones legales aplicables.
- d) Los datos personales de las personas de contacto de la entidad Licitadora no serán cedidos a terceras entidades, salvo a las Administraciones Públicas, empresas de auditoría de cuentas, fuerzas y cuerpos de seguridad en cumplimiento de las obligaciones legales y fiscales de la entidad. Los datos personales no serán objeto de decisiones automatizadas.
- e) OXFAM INTERMÓN podrá remitir tus datos de carácter personal y los datos de contacto de la entidad Licitadora a otras entidades afiliadas a OXFAM INTERNACIONAL ubicadas fuera del Espacio Económico Europeo a cuyo efecto se han suscrito cláusulas contractuales modelo de acuerdo al estándar previsto por la Comisión Europea. Para más información sobre las garantías a tu privacidad y/o para solicitar copia de las citadas cláusulas puedes dirigirte al Delegado de Protección de Datos, a través de las direcciones postal y/o electrónica indicadas
- f) Los interesados tienen derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos, solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios, solicitar la oposición o limitación del tratamiento de los mismos o solicitar su portabilidad.
 - a. Para ejercitar dichos derechos pueden enviar un mensaje al Delegado de Protección, en la dirección postal o dirección de correo electrónico indicadas anteriormente.
- g) Si considera que el tratamiento de sus datos personales vulnera la normativa puede:
 - b. presentar una reclamación al Delegado de Protección de Datos anteriormente referenciado; o
 - c. presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, a través de su dirección postal: C/ Jorge Juan, 6, C.P. 28001, Madrid.

OXFAM

Oxfam es una confederación internacional de 20 organizaciones que trabajan juntas en 90 países, como parte de un movimiento mundial para generar un cambio y crear un futuro sin injusticias ni pobreza.

Si desea obtener más datos sobre OXFAM o para consultar más información, visite nuestras páginas www.oxfam.org y www.oxfamintermon.org

APENDICE A – FORMULARIO DE RESPUESTAS

APENDICE C – PEDIDO DE COMPRAS