

CONTRATO MENOR TERMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACION DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SOPORTE PARA LICENCIA SOFTWARE DE ACCESO REMOTO

1. ÁREA USUARIA Y/O ÁREA TÉCNICA ESTRATÉGICA

Oficina de Sistemas

2. FINALIDAD PÚBLICA

COFOPRI, con el objetivo de optimizar la productividad de los usuarios que realizan trabajo remoto o teletrabajo, requiere soporte técnico especializado para la conexión remota, lo que permitirá mejorar la capacidad y estabilidad de la plataforma. Este servicio asegurará que la plataforma de acceso remoto se mantenga actualizada y protegida con parches de seguridad, garantizando que el personal del COFOPRI pueda acceder de manera rápida y segura a las aplicaciones instaladas en el servidor cliente-servidor SIGA – SIAF del MEF. De esta manera, se asegura un acceso instantáneo y confiable, permitiendo una atención oportuna y eficaz a los requerimientos de los ciudadanos.

3. OBJETO DE LA CONTRATACION

La presente contratación tiene por objeto la prestación de servicios de soporte técnico especializado para la gestión, mantenimiento y optimización de la plataforma de acceso remoto TSPLUS de COFOPRI. El servicio busca garantizar la operatividad continua, seguridad y eficiencia de las conexiones remotas utilizadas por el personal bajo las modalidades de teletrabajo o trabajo remoto, asegurando un acceso estable y de alto rendimiento a las aplicaciones críticas alojadas en los servidores institucionales.

4. ACTIVIDAD DEL POI

- **Actividad Presupuestal:** Gestión Administrativa
- **Actividad Operativa:** C0091 "ATENCIÓN DE LA CONTINUIDAD Y OPERATIVIDAD AL DATA CENTER"
- **Secuencia Funcional:** 125

5. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACION

5.1. CARACTERÍSTICAS Y/O CONDICIONES DE LA CONTRATACION:

5.1.1. SERVICIO A DESARROLLAR

5.1.1.1. SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN DE INCIDENTES:

- Soporte local y del fabricante del software **TSPLUS** para escritorio remoto por 18 meses.
- Deberá contar con el derecho de uso de actualizaciones versiones por el tiempo que dure el servicio.
- Deberá ser compatible con Windows Server 2016, 2019, 2022 y futuras versiones.
- La atención de incidentes y requerimientos se podrán solicitar telefónicamente o por correo electrónico (considerándose cualquiera de ellas igualmente válidas) Siendo atendidas mediante soporte remoto y/o presencial de ser necesario hasta la solución del problema

- El Contratista al inicio del servicio deberá brindar también los números de teléfono y direcciones electrónicas de contacto para el reporte de fallas, así como el nombre del personal de contacto. En el caso de que se reporte el incidente mediante correo electrónico, se contabilizará como inicio del incidente la fecha y hora del envío del correo electrónico.
- La atención deberá registrarse mediante un “número de requerimiento”, que permita a la ENTIDAD realizar el seguimiento
- El soporte estará disponible por 12 horas diarias, de 08:00 a.m. a 08:00 p.m., de lunes a viernes, en excepciones se podrá realizar coordinaciones con el personal de la Oficina de Sistemas para que la atención sea fuera del horario indicado (eventos especiales)
- El Contratista deberá cubrir los costos de traslado de su personal a las sedes de COFOPRI cuando la atención sea presencial.

5.1.1.2. NIVELES DE SERVICIO SLA

El Contratista debe cumplir con los siguientes niveles de servicios (SLA):

ATENCIONES	TIEMPO DE SOLUCIÓN
Soporte técnico y Atención de Incidentes: Incidentes por falla de software	Cuatro (04) horas como máximo, contabilizados desde comunicado el incidente por parte de la entidad

6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

6.1. Del Proveedor

- Persona natural con negocio o persona jurídica
- Contar con RNP vigente
- RUC activo y habido (el proveedor deberá contar con actividad económica relacionada al objeto de la contratación)
- Contar con cuenta interbancaria CCI afiliado al RUC.
- No contar con impedimento para contratar con el Estado, según el artículo 30 de la Ley General de Contrataciones Públicas

6.1.1. Experiencia:

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/30.000,00 (diez mil 00/100 soles), por servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los dos (02) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Siendo similares tales como: soporte de Software o servicio similares al Objeto del Servicio.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago.

6.2. Del Personal

Se solicita como mínimo Un (01) especialista que cumpla lo siguiente

Especialista – Soporte Técnico y Atención de incidentes

- **Formación Académica:** Título profesional en Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y/o Ingeniería Electrónica o Técnico en Computación Informática y/o Informático.

Acreditación:

Acreditar la formación académica con copia del grado académico u otro documento que demuestre fehacientemente lo solicitado.

- **Experiencia:** Experiencia mínima de un (01) año realizando soporte y/o administración y/o configuración de Windows server y/o el software TSPLUS.

Acreditación:

La experiencia será acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos o ordenes y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia, el cual deberá presentar en su propuesta económica).

- **Capacitación:** El personal deberá contar con cursos y/o certificados en el software TSPLUS.

Acreditación: El cual se acreditará con copia simple de constancias y/o certificados, u cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la capacitación del proveedor propuesto, para la presentación de oferta.

7. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

7.1. Lugar: El servicio se llevará a cabo en las instalaciones de COFOPRI, ubicadas en la sede de La Molina, en Av. Raúl Ferrero Cdra. 12 Esq. con Los Sauces, y en la sede de San Isidro, en Av. Paseo de la República N° 3135. Cuando sea necesario, el servicio también se prestará a las Oficinas Zonales de COFOPRI, cuya atención se coordinará con el personal de la Oficina de Sistemas.

El soporte técnico se realizará de manera presencial y/o remota para las atenciones de incidentes o requerimientos de los servidores el cual el proveedor deberá considerar el despliegue de su personal sin generar ningún costo adicional al COFOPRI.

7.2. Plazo: El plazo de la prestación del servicio es de dieciocho (18) meses, contados desde el día siguiente de suscrito el contrato y/o notificada la orden de servicio y/o firmada la Acta de Inicio del servicio.

8. ENTREGABLE:

El Contratista deberá presentar un informe semestral respecto de actividades del servicio de soporte técnico.

9. LUGAR DE PRESENTACION DE LOS ENTREGABLES

Mesa de Partes Presencial del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) ubicado en Av. Paseo de la República N° 3135 - 3137, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, o en Mesa de Partes Virtual en el siguiente link: <http://mpv.cofopri.gob.pe/>

Horario de atención, registro y trámite de la Mesa de Partes Virtual se encuentra habilitado durante las 24 horas del día; se consideran presentados en el día, aquellos documentos o solicitudes ingresados por la MPV entre las 00:00 horas hasta las 23:59 del día. De esta manera para el cómputo de los plazos inicia a partir del día hábil siguiente de la fecha en la cual presentó su documento o solicitud. El horario de atención de Mesa de partes presencial es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

10. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad será emitida por el director de la Oficina de Sistemas quien verifica el cumplimiento del servicio de acuerdo a lo solicitado en el punto 5.1. del presente Término de Referencia, en un plazo máximo de siete (7) días calendarios desde la presentación del entregable.

11. FORMA DE PAGO

El Organismo de Formalización de la Propiedad Informal- COFOPRI, efectuará el pago de la contraprestación al contratista en un pago semestral, el contratista deberá presentar la siguiente documentación:

- Presentación del Entregable
- Comprobante de Pago

El pago se realizará con abono en la cuenta “Código de Cuenta Interbancaria” (CCI) del contratista, dentro de los (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad del servicio por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

12. PENALIDADES APLICABLES

Penalizaciones por mora: Se aplicará a el/la proveedor/a la penalidad establecida en el artículo 120° del Reglamento de la Ley N° 32069 Ley General de Contrataciones Públicas.

Otras Penalidades

SUPUESTOS	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN
Incumplimiento del tiempo de solución de incidentes según SLA	Se aplicará una penalidad equivalente al 0.3% del monto contractual por cada hora o fracción de retraso, por cada incidente, respecto al tiempo de solución establecido	Reporte de tickets o incidencias, validado por la Oficina de Sistemas

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago o liquidación final, según corresponda; o si fuera necesario, se descuenta del monto resultante de la ejecución de la garantía de fi el cumplimiento.

13. GARANTIA

No aplica de acuerdo al inciso a) del Artículo 139 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

14. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasará a la propiedad del COFOPRI. El/La proveedor deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación.

15. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS:

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

16. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO

16.1. Conflicto de intereses (Ley N° 31564)

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

16.2. Declaración Jurada de Intereses

Conforme al Artículo 2 de la Ley N° 31227 y su reglamento aprobado con Resolución de Contraloría N° 158-2021-CG, constituye la presentación de la Declaración Jurada de Intereses, requisito indispensable para el ejercicio del cargo o función pública y demás situaciones que regula la presente ley, por lo que, su presentación debe realizar en los plazos establecidos, bajo sanción establecida en la Ley y su Reglamento.

En el marco de la Ley 31227, los sujetos considerados obligados, deberán presentar la declaración jurada de intereses a través del Sistema de Declaraciones Juradas para la Gestión de Conflictos de Intereses de la Contraloría General de la República, tanto al inicio como al cese de la contratación.

17. CLAUSULA ANTICORRUPCION Y ANTISOBORNO

El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del COFOPRI, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del COFOPRI:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2201691/RD%20N%C2%BA%20D000130-2021-DE.pdf.pdf>

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante. Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE. Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. En ningún caso, dichas medias impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

18. MATERIAL DE ORIENTACIÓN PARA DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCION

En el COFOPRI promovemos la ética e integridad de la función pública, por lo que, si conoces de algún acto de corrupción ejercido por un/a servidor/a del COFOPRI, comunícanos tu denuncia ingresando de manera virtual a la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>)

19. SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, según el acuerdo de las partes; de conformidad con lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley General de Contrataciones Públicas y del artículo 330 del Reglamento.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar la conciliación a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y su Reglamento.

20. RESOLUCION DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

El COFOPRI puede resolver el contrato, en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- b) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno.
- e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual y/o en la presentación de su cotización.
- f) Cuando la suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades exceda el 10% del monto del contrato menor correspondiente.
- g) Por agotamiento de la necesidad, previo sustento del área usuaria y/o área estratégica.

21. GESTION DE RIESGOS

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente requerimiento, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

**FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA USUARIA
Y/O DEL ÁREA TÉCNICA ESTRATÉGICA**