

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Formato N° 2: Términos de referencia para la contratación de servicios en contratos menores

Área Técnica Estratégica:	Oficina General de Tecnología de Información	
Cuadro Multianual de Necesidades	Código	Denominación
	170100030951	Servicio de Soporte Técnico a Sistemas de Administración de Colas.
Actividad del POI/Acción Estratégica PEI:	AOI00015502299: Atención a los Usuarios Externos e Internos a través del Canal Presencial Virtual y Telefónico.	
Denominación de la Contratación:	Servicio de soporte técnico anual del sistema de administración de Colas E-Flow del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.	

1. FINALIDAD PÚBLICA

El Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego – MIDAGRI, con el propósito de garantizar la continuidad operativa y el adecuado funcionamiento del Sistema de Administración de Colas frente a eventuales incidencias, requiere la contratación de un servicio de soporte técnico anual especializado. Dicha contratación se enmarca en la Política de Modernización de la Gestión del Estado, establecida por la Ley N° 27658, cuyo artículo 5°, literales d) y f), promueve la eficiencia en el uso de los recursos públicos y la evaluación de la gestión por resultados. En ese sentido, la contratación propuesta contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional mediante la implementación de soluciones tecnológicas adecuadas y la aplicación de mecanismos de planificación que permitan un control, seguimiento y mejora continua de los servicios brindados a la ciudadanía.

2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

La presente contratación tiene por objetivo contratar el servicio de soporte técnico anual del Sistema de Administración de Colas E-Flow del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego – MIDAGRI, a fin de asegurar su funcionamiento continuo, oportuno y eficiente, garantizando la adecuada atención a los usuarios, así como la operatividad, disponibilidad y correcto funcionamiento de sus componentes de software y hardware.

3. ANTECEDENTES:

La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – OACID, responsable de la atención al ciudadano a través de la plataforma de mesa de partes presencial, cuenta con un Sistema de Administración de Colas, adquirido mediante la Orden de Compra N° 219-2023, el cual se encuentra actualmente en uso por la referida oficina (área usuaria). En tal sentido, la OACID requiere contar con el servicio de soporte técnico, el cual resulta necesario para garantizar el adecuado funcionamiento del citado sistema.

Mediante Memorando N° 00080-2026-MIDAGRI-SG/OACID, dicha oficina solicitó ante la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI) la gestión para la contratación del servicio de soporte técnico del Sistema de Administración de Colas implementado en la Sede Central del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego – MIDAGRI, en razón de que el servicio de asistencia técnica culminó el 20 de diciembre de 2025.

Asimismo, con Informe N° 00009-2026-MIDAGRI-SG/OACID, la OACID emitió un informe complementario respecto a la necesidad de continuidad del servicio de soporte técnico del sistema de colas, señalando que resulta imprescindible gestionar la renovación de la suscripción correspondiente, a fin de evitar riesgos de interrupción del servicio y asegurar la asistencia técnica especializada.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Con la Resolución Directoral N° 00044-2026-MIDAGRI-SG/OGA, de fecha 18 de marzo de 2026, se aprobó la compatibilización del "Servicio de soporte técnico anual del Sistema de Administración de Colas E-Flow del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego", por un período de un (01) año. Dicha compatibilización garantiza la adecuada operatividad y continuidad del sistema, el cual funciona como una solución integral que comprende componentes de software y hardware bajo una arquitectura, configuración y especificaciones propias del fabricante.

En ese sentido, considerando la importancia crítica de este servicio, su contratación resulta indispensable para asegurar la atención oportuna de incidencias que puedan afectar la funcionalidad y operatividad del sistema, lo cual es fundamental para brindar una atención eficiente y continua a los ciudadanos.

4. ALCANCES, CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
01	Servicio de soporte técnico anual del sistema de administración de Colas E-Flow del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.	01	servicio

4.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS PARA EL SOPORTE TECNICO DEL SOTFWARE:

A continuación, se enuncian las características mínimas:

CARACTERÍSTICAS	✓ Brindar asistencia técnica al sistema de administración de colas mediante atención presencial, telefónica y por correo electrónico, para la resolución de incidencias que se presenten. ✓ Atender y gestionar las incidencias reportadas por el área usuaria, asegurando su análisis, diagnóstico, seguimiento y solución oportuna hasta su cierre. ✓ Las incidencias deberán ser reportadas por el área usuaria a través de los canales establecidos, tales como correo electrónico. ✓ Proporcionar acceso vía web a una herramienta de registro, consulta y seguimiento de incidencias. ✓ Brindar capacitación al personal técnico de la entidad en aspectos operativos del sistema, a fin de fortalecer su gestión interna. ✓ Proporcionar asistencia técnica remota y/o presencial, según la necesidad de atención de las incidencias identificadas. ✓ El servicio se prestará en días hábiles, de lunes a viernes, en el horario de 08:30 a 16:30 horas. Actualizaciones: ✓ El proveedor comunicará por correo electrónico las actualizaciones disponibles al sistema, que corrijan errores o agreguen nuevas funcionalidades, siempre que estas no alcanzan <i>script</i> ni procesos de migración. ✓ Las actualizaciones podrán ser montadas por el área técnica de la entidad o este podrá solicitar asistencia (proveedor) para que lo realice de forma remota, según el caso.
-----------------	---

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

4.2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS PARA EL SOPORTE TECNICO DEL HARDWARE: Ante las incidencias reportadas por el área usuaria sobre problemas en el hardware del sistema de gestión de colas (fallas físicas de equipos):

CARACTERÍSTICAS	✓ Brindar soporte técnico presencial y/o remoto para la atención y resolución de fallas o disfuncionalidades que se presenten en los equipos (hardware) que conforman el sistema de administración de colas de la entidad. ✓ Garantizar el correcto funcionamiento y la calidad de los equipos suministrados, atendiendo fallas en sus componentes o en su operación cuando estas se deriven de defectos de fabricación. ✓ Ejecutar visitas técnicas presenciales de manera trimestral durante la vigencia del servicio, con la finalidad de realizar mantenimiento preventivo a los equipos y asegurar su adecuado funcionamiento. ✓ Realizar acciones de diagnóstico, revisión y mantenimiento de los equipos, proponiendo y ejecutando las medidas correctivas necesarias para su óptima operatividad.
-----------------	---

5. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

- Persona jurídica o natural
- Se encuentra inscrito en el Registro Único de Contribuyentes – RUC.
- Registro Nacional de Proveedores – RNP Capítulo de Servicios.
- Experiencia del proveedor en la especialidad:

El Proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 10,000.00 (Diez mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la contratación, durante los quince (15) 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.

Se considera servicios similares: Servicios de soporte técnico y/o soporte informático en sistemas de gestión de tickets, soporte e-flow anual, así como otros servicios de soporte anual en software relacionados con la atención a usuarios.

Acreditación:

La experiencia del proveedor en la especialidad se acredita con un máximo de veinte (20) contrataciones, mediante 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

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

de pago ¹ , o comprobantes de retención electrónico emitido por SUNAT por la retención del IGV ² . En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados ³ , para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de servicio con conformidad o constancia de prestación.				
6. REGLAMENTOS SANITARIOS	TÉCNICOS,	NORMAS	METROLÓGICAS	Y/O
No corresponde.				
7. SEGUROS				
No corresponde.				
8. PRESTACIONES ACCESORIAS				
No corresponde.				
9. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN				
LUGAR: El lugar donde se llevará a cabo la presente contratación es en la Sede del MIDAGRI, en horario de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas, sitio en Jr. Cahuide N° 805 – Jesús María. PLAZO: El plazo de prestación del servicio es por un periodo de 12 meses, contabilizados a partir del momento de la confirmación de la activación del servicio, el mismo que debe ser en un plazo máximo de cinco (05) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la notificación la orden de servicio.				
10. ENTREGABLES				
El contratista deberá presentar el siguiente entregable: El contratista deberá entregar el informe de activación del servicio el cual indicará: código de licencia de renovación, fecha de activación del servicio, duración, y contacto de soporte. El plazo para la presentación del entregable es de cinco (05) días calendario, contados a partir del día siguiente de la activación del servicio. El informe será entregado través de la mesa de partes de la Entidad sito en Jr. Cahuide N° 805 – Jesús María o a través de la mesa de partes virtual (https://mesadepartedigital.midagri.gob.pe/), mediante una carta dirigida Oficina General de Tecnología de la Información.				
11. CONFORMIDAD (Artículo 144 del Reglamento de la Ley 32069)				
La conformidad estará a cargo de la Oficina General de Tecnología de la Información del MIDAGRI, previa emisión del informe del profesional responsable y con el Visto Bueno del Coordinador de Plataforma y Seguridad Digital. La conformidad se emite en un plazo máximo de siete días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación.				

¹ El solo sello de cancelado en el comprobante de pago, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación fehaciente de la cancelación. Es válido el sello colocado por el cliente del postor (sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”).

² De acuerdo con el Régimen de Retenciones del Impuesto General a las Ventas (IGV).

³ Se entiende “privados” como aquellos que no son entidades contratantes

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

De existir observaciones, la DEC las comunica al contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. El plazo de subsanación no debe ser mayor del 30% del plazo del entregable correspondiente. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.

El mismo plazo establecido para la subsanación de observaciones resulta aplicable para que la entidad contratante se pronuncie sobre el levantamiento de observaciones.

Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la entidad contratante puede otorgar al contratista periodos adicionales, conforme a lo señalado en el numeral 144.4 del Reglamento⁴, u optar por resolver el contrato, de acuerdo con los supuestos de resolución establecidos en el literal b) del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley⁵. En caso otorgue periodos adicionales corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo inicial para subsanar, sin considerar los días en los que pudiera incurrir la entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

12. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO (Artículo 67 Ley 32069 / Artículo 229.4 del Reglamento de la Ley 32069)

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en un único pago.

Para efectos del pago de la contraprestación ejecutada por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Conformidad otorgada por la Oficina General de Tecnología de la Información - OGTI.
- Comprobante de pago.

El pago se realiza en un plazo máximo de diez (10) días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco (5) días hábiles.

13. CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El contratado, debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información.

Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados o recibidos por el proveedor.

14. PENALIDADES (Artículo 120 Reglamento de la Ley 32069)

15.1. Penalidades por mora

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día

⁴ De existir observaciones, la DEC las comunica al contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. El plazo de subsanación no debe ser mayor del 30% del plazo del entregable correspondiente. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.

⁵ b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: $F = 0.40$

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

En el caso de sistemas de entrega de obra y consultoría de obra que contenga más de un componente el monto y plazo corresponde al componente que se ejecuta.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso, la calificación del retraso como justificado por parte de la entidad contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

15.2. Otras penalidades

No corresponde.

15. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato, 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 contratación⁶ 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,

⁶ Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

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 contrato⁷. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco⁸. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁹.

16. RESOLUCIÓN DE CONTRATOS MENORES

(Artículo 68 Ley 32069 / Artículo 229.3 del Reglamento de la Ley 32069)

Cualquiera de las partes puede resolver total o parcialmente el contrato menor, según corresponda, en los siguientes casos:

- a. Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor.
- b. Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- 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.
- e. Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- f. Acumulación del monto máximo de penalidad por mora y/u otras penalidades.

17. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, la cual se regula conforme lo dispuesto en el artículo 330 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

Son controversias materias de conciliación las siguientes:

- a. Resolución de contrato.
- b. Ampliación de plazo contractual.
- c. Recepción y conformidad de la prestación.
- d. Valorizaciones o metrados.
- e. Liquidación de contrato.
- f. Los que versen respecto de las obligaciones de las partes durante la ejecución del contrato.
- g. Controversias sobre indemnización por daños y perjuicios. (Excepto lo contemplado en el Artículo 76.3 de la Ley 32069)
- h. Prestaciones accesorias
- i. Vicios ocultos
- j. otras obligaciones que se deben cumplir con posterioridad a la culminación de la ejecución de la prestación principal del contrato

18. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

(Literal c) del Artículo 69.2 de la Ley 32069)

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio contratado por un plazo no menor de un año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

⁷ Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

⁸ Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

⁹ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

19. GARANTÍAS (Literal a) del Artículo 60 de la Ley 32069)

No corresponde.

20. OTROS (Artículo 229.1 reglamento)

Las partes pueden acordar modificaciones al contrato menor, siempre que las mismas permitan alcanzar su finalidad de manera oportuna y eficiente y no aumenten el monto ni desnaturalicen el requerimiento.

La modificación se perfecciona mediante un acta suscrita por ambas partes que se registra en la PLADICOP.