



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provías Nacional

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

TÉRMINOS DE REFERENCIA

“SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO ESPECIALIZADO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS, GESTIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y SOPORTE OPERATIVO DE LOS SERVICIOS TIC DE PROVÍAS NACIONAL”

1. ÁREA USUARIA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Área de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática de la Oficina de Tecnologías de la Información de PROVÍAS NACIONAL.

2. DENOMINACION DE LA CONTRATACIÓN

SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO ESPECIALIZADO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS, GESTIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y SOPORTE OPERATIVO DE LOS SERVICIOS TIC DE PROVÍAS NACIONAL

3. OBJETO DE LA CONTRATACION

Contratar el **Servicio de Soporte Tecnológico Especializado para la Atención de Usuarios, Gestión de Equipos Informáticos y Soporte Operativo de los Servicios TIC de PROVÍAS NACIONAL**, a fin de brindar atención técnica presencial y remota a los usuarios de la Entidad, comprendiendo actividades de soporte, configuración, mantenimiento, inventario, asistencia remota y acompañamiento técnico especializado, que permitan garantizar la adecuada operatividad de los equipos de cómputo, sistemas de información, plataformas institucionales y demás recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de las actividades institucionales.

4. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene por finalidad contribuir a la continuidad operativa, disponibilidad y adecuado funcionamiento de los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) de PROVÍAS NACIONAL, mediante la atención oportuna y especializada de incidencias y requerimientos tecnológicos, reduciendo los tiempos de indisponibilidad de los servicios informáticos y asegurando que los usuarios cuenten con herramientas tecnológicas operativas para el desarrollo de sus funciones, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Meta POI: 1147 – 0047173 | GESTIÓN DEL PROGRAMA

5. DESCRIPCION DEL SERVICIO

El servicio comprende la atención especializada de requerimientos e incidencias relacionadas con equipos de cómputo, sistemas informáticos, plataformas institucionales, correo electrónico, firma digital, certificados digitales y demás recursos tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnología de la Información (OTI), mediante la prestación de soporte técnico presencial y remoto a los usuarios de la Sede Central y, cuando corresponda, a las Oficinas Zonales.

Asimismo, comprenderá actividades de instalación, configuración, mantenimiento preventivo y correctivo, inventario tecnológico, soporte funcional a aplicativos institucionales, asistencia remota y acompañamiento técnico, con la finalidad de asegurar la continuidad operativa de los servicios TIC de PROVÍAS NACIONAL.

5.1. ACTIVIDADES

Para el cumplimiento del objeto de la contratación, el servicio deberá ejecutar, como



mínimo, las siguientes actividades:

- Brindar soporte técnico presencial y remoto para la atención de incidencias de hardware, software, sistemas operativos, aplicaciones institucionales, Microsoft 365 y demás herramientas tecnológicas utilizadas por la Entidad.
- Brindar soporte técnico para la implementación, configuración y uso de la Firma Digital y Certificados Digitales, tanto en la Sede Central como mediante asistencia remota a usuarios de las Oficinas Zonales.
- Brindar asistencia remota para la solución de incidencias relacionadas con certificados digitales, firma digital, correo institucional y demás herramientas tecnológicas administradas por la Oficina de Tecnología de la Información.
- La Oficina de Tecnología de la Información proporcionará el formato de inventario correspondiente y el Coordinador de Soporte Técnico efectuará las coordinaciones necesarias con las áreas usuarias, facilitando los accesos, autorizaciones y el traslado entre ambientes cuando resulte necesario, a fin de garantizar el adecuado desarrollo de las actividades de inventario.
- Brindar soporte funcional de primer nivel a los sistemas y aplicativos institucionales, tales como el Sistema de Gestión Documental (SGD), Sistema de Control de Asistencia y demás plataformas utilizadas por la Entidad, orientando a los usuarios en el acceso, autenticación, configuración inicial y uso de las funcionalidades necesarias para el desarrollo de sus actividades.
- Mantener coordinación permanente con la Mesa de Ayuda, administradores de red, administradores de sistemas y demás especialistas de la Oficina de Tecnología de la Información para la atención, escalamiento y cierre oportuno de incidencias.

5.2. PROCEDIMIENTOS

Para la correcta ejecución del servicio, se deberán considerar los siguientes procedimientos:

- Las incidencias y requerimientos serán atendidos conforme a las asignaciones efectuadas por la Oficina de Tecnología de la Información (OTI), a través de la Mesa de Ayuda (Help Desk), correo institucional o por disposición del Coordinador de Soporte Técnico.
- El servicio comprenderá la atención presencial en la Sede Central y la atención remota a las Oficinas Zonales, priorizando aquellos requerimientos que afecten la continuidad operativa de los servicios tecnológicos institucionales.
- Toda atención técnica deberá incluir el diagnóstico de la incidencia, las acciones ejecutadas, las pruebas de funcionamiento realizadas y el registro del estado final de la atención, manteniendo actualizada la información en la Mesa de Ayuda cuando corresponda.
- Las actividades relacionadas con la configuración de Firma Digital, Certificados Digitales, correo institucional y demás herramientas tecnológicas deberán ejecutarse verificando previamente su correcto funcionamiento antes de concluir la atención al usuario.
- Las actividades de inventario de equipos informáticos deberán realizarse utilizando el formato proporcionado por la Oficina de Tecnología de la Información, registrando la información solicitada y comunicando oportunamente al Coordinador de Soporte Técnico cualquier observación relacionada con el estado físico o funcional de los bienes inventariados.
- Para el desarrollo de los inventarios, el Coordinador de Soporte Técnico efectuará las coordinaciones necesarias con las áreas usuarias, facilitando los accesos y



autorizaciones que permitan la ejecución de las actividades programadas.

- Cuando durante la prestación del servicio se identifiquen equipos con fallas recurrentes, obsolescencia tecnológica o condiciones que puedan afectar la continuidad operativa, deberá informarse dicha situación al Coordinador de Soporte Técnico, acompañando las recomendaciones técnicas que correspondan.
- Se mantendrá coordinación permanente con la Mesa de Ayuda, administradores de red, administradores de sistemas y demás especialistas de la Oficina de Tecnología de la Información para la atención, escalamiento y cierre de las incidencias que requieran intervención especializada.
- Toda la información institucional a la que se tenga acceso durante la ejecución del servicio deberá ser tratada con estricta confidencialidad, observando las políticas de seguridad de la información y las disposiciones emitidas por PROVÍAS NACIONAL.
- Como parte de la ejecución del servicio deberán presentarse los informes, reportes, inventarios y demás entregables establecidos en los presentes Términos de Referencia, dentro de los plazos previstos y con la documentación de sustento correspondiente.

5.3. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTO POR LA ENTIDAD

- La entidad proveerá un escritorio de trabajo y equipo de cómputo en la sede central de ser necesario para el desarrollo de sus actividades.
- La entidad brindará los materiales necesarios para completar lo solicitado en los Términos de Referencia.
- Provías Nacional proporcionará correo electrónico, accesos a los sistemas administrativos necesarios para la ejecución de las actividades del servicio, un usuario y clave temporal, en tanto dure el servicio, y coordinará su retiro al finalizar el mismo.

5.4. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTO POR PROVEEDOR

- Deberá contar con un servicio de comunicación (celular) con acceso a datos móviles, el cual deberá estar activo y disponible durante toda la vigencia del contrato.
- Deberá estar disponible para trasladarse a la oficina central cuando sea requerido, brindando apoyo en cualquier momento que se solicite.

6. PERFIL DEL POSTOR

6.1 Del Postor

Capacidad Legal:

No corresponde.

Capacidad técnica:

El personal propuesto deberá contar con SCTR1 (salud y pensión) el que deberá estar vigente desde el inicio efectivo del servicio y hasta que finalice el servicio.

Acreditación: Para la postulación puede acreditar la capacidad técnica con una Declaración Jurada, sin embargo, para el inicio de la ejecución del servicio deberá acreditar con: Copia de documentos que sustenten la cobertura del SCTR. Dicho documento deberá ser presentado al siguiente correo electrónico: jamorales@pvn.gob.pe, dentro de los cinco (05) días calendario siguientes de recibida la orden de servicio. En caso de no presentar la citada póliza o documento de cobertura, en el plazo señalado, la Entidad podrá resolver la orden de servicio. En caso de póliza, el

¹ Seguro Complementario de Trabajo de Riesgos (SCTR) es obligatorio para todos los que realicen actividades de alto riesgo y que están expuestos a accidentes, como consecuencia de la exposición a distintos factores de riesgo existentes en los ambientes de trabajo. Actividades consideradas de alto riesgo, según Decreto Supremo N° 008-2022-SA.



locador deberá figurar como el contratante y asegurado.

Experiencia:

Para el caso de la experiencia del postor se considerará servicios iguales y/o similares objetos de la contratación en monto facturado mínimo de 01 vez el valor ofertado según la complejidad de la contratación.

Se consideran servicios similares: Servicios de soporte tecnológico especializado y/o soporte técnico informático y/o asistencia técnica tecnológica y/o gestión de incidencias tecnológicas y/o mantenimiento y configuración de equipos informáticos y/o soporte tecnológico presencial y remoto y/o atención de mesa de ayuda especializada.

Accreditación: *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. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados, 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 compra con conformidad o constancia de prestación.*

a. Del Personal Propuesto

Capacidad Legal:

No corresponde.

Capacidad Técnica y profesional

Accreditación de la formación académica, capacitaciones u otros recursos necesarios
Las capacitaciones deben ser acorde al objeto de la contratación.

- Título Profesional y/o bachiller de la carrera de Ingeniería de Sistemas y/o Informática y/o electrónica.
- Curso y/o capacitación en seguridad de la información.
- Curso y/o capacitación en ensamblaje y mantenimiento de computadoras.
- Curso y/o Capacitación en ofimática
- Curso y/o capacitación en Cisco-CCNA Security

Nota. La capacidad técnica y profesional se acreditará mediante copia simple de la documentación correspondiente. La formación académica se acreditará con el título profesional, constancia o certificado emitido por la universidad o centro de estudios de procedencia; mientras que las capacitaciones se acreditarán con constancias o certificados de estudios, cursos y/o talleres emitidos por un centro de estudios o institución certificadora. En caso de títulos o grados académicos obtenidos en el extranjero, deberá presentarse, adicionalmente, copia simple del documento de revalidación o reconocimiento emitido por la SUNEDU, según corresponda.

Experiencia

Experiencia laboral de cinco (05) años en el sector público y/o privado, brindando



servicios de: soporte tecnológico especializado y/o soporte técnico informático y/o asistencia técnica tecnológica y/o gestión de incidencias tecnológicas y/o mantenimiento y configuración de equipos informáticos y/o soporte tecnológico presencial y remoto y/o atención de mesa de ayuda especializada.

Nota: La experiencia del personal propuesto se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

7. ENTREGABLES

N°	Entregable	Plazo de entrega
Primer Entregable	<p>Deberá presentar un (01) informe técnico consolidado correspondiente al período evaluado, el cual constituirá el sustento de las actividades ejecutadas durante la prestación del servicio y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:</p> <p>1. Informe de actividades</p> <p>El informe técnico deberá consolidar las actividades desarrolladas durante el período de evaluación e incluir, como mínimo, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación consolidada de los requerimientos e incidencias atendidas en la Sede Central y mediante atención remota a las Oficinas Zonales, indicando las áreas usuarias atendidas. • Relación de las actividades de soporte técnico presencial y remoto ejecutadas durante el período. • Relación de instalaciones, configuraciones y mantenimientos efectuados en equipos de cómputo, impresoras, escáneres, pantallas interactivas y demás equipos tecnológicos comprendidos dentro del alcance del servicio. • Relación de configuraciones realizadas para el acceso y funcionamiento del correo electrónico institucional, Microsoft 365, Firma Digital, Certificados Digitales y demás herramientas tecnológicas administradas por la Oficina de Tecnología de la Información, indicando el usuario atendido y el tipo de configuración efectuada. • Relación de las asistencias remotas brindadas a las Oficinas Zonales, especificando el motivo de la atención, la solución aplicada y el resultado obtenido. • Relación de las actividades de inventario de equipos informáticos ejecutadas durante el período, indicando las áreas intervenidas, cantidad de equipos inventariados y las principales observaciones técnicas identificadas. • Relación de las atenciones de soporte funcional efectuadas a los aplicativos institucionales, tales como el Sistema de Gestión Documental (SGD), Sistema de Control de Asistencia y demás plataformas institucionales comprendidas dentro del alcance del servicio. <p>2. Reporte de atenciones registradas en la mesa de ayuda</p> <p>El servicio deberá presentar el reporte de las atenciones registradas en la plataforma institucional de Mesa de Ayuda (Help Desk), acreditando la atención de un mínimo de cien (100) requerimientos e incidencias durante el período mensual, el cual deberá contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de ticket. • Tipo de atención (incidencia o requerimiento). • Usuario atendido. 	Hasta los (30) treinta días calendarios contados a partir del día siguiente de recibido el SCTR



- Área solicitante.
- Descripción del requerimiento.
- Actividades realizadas.
- Estado final del ticket.
- Fecha de apertura y cierre.

Como sustento del presente reporte, el servicio deberá adjuntar el correo electrónico remitido a la Mesa de Ayuda (Help Desk) solicitando el consolidado de atenciones correspondiente al período evaluado, así como la respuesta emitida por dicha área, donde se acredite el número de atenciones registradas durante el mes. La información contenida en dicho reporte constituirá el medio de verificación para la conformidad del servicio.

El informe deberá iniciar con un cuadro resumen ejecutivo que contenga, como mínimo, los siguientes indicadores de gestión correspondientes al período evaluado:

Indicador	Cantidad
Incidencias atendidas	
Requerimientos atendidos	
Atenciones presenciales	
Atenciones remotas	
Atenciones remotas a Oficinas zonales	
Instalación de certificados digitales	

3. Reporte de oportunidades de mejora

El servicio deberá informar las incidencias recurrentes detectadas durante la prestación del servicio, así como proponer recomendaciones técnicas orientadas a mejorar la continuidad operativa y reducir la recurrencia de fallas.

4. Evidencias fotográficas

El servicio deberá adjuntar un registro fotográfico de las actividades más relevantes ejecutadas durante el período evaluado, debidamente identificadas con una breve descripción de la atención realizada. Como mínimo, cuando corresponda, deberá adjuntar una (01) evidencia fotográfica por cada una de las siguientes actividades:

- Atenciones técnicas remotas realizadas en Oficinas Zonales o Unidades de Peaje o usuario realizando teletrabajo.
- Atenciones de configuraciones de certificados digitales presenciales o remotos les efectuadas a usuarios de Sede Central.
- Instalación, configuración o implementación de equipos y herramientas tecnológicas institucionales.

Las evidencias fotográficas deberán respaldar las actividades reportadas en el informe mensual y guardar correspondencia con los requerimientos atendidos durante el período. Cada evidencia fotográfica deberá indicar la fecha, lugar, usuario o área atendida y una breve descripción de la actividad realizada.

Se deberá presentar un **(01) informe técnico consolidado** correspondiente al período evaluado, el cual constituirá el sustento de las actividades ejecutadas durante la prestación del servicio y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Informe de actividades

Hasta los (60) sesenta días calendarios contados a



Segundo Entregable

El informe técnico deberá consolidar las actividades desarrolladas durante el período de evaluación e incluir, como mínimo, lo siguiente:

- Relación consolidada de los requerimientos e incidencias atendidas en la Sede Central y mediante atención remota a las Oficinas Zonales, indicando las áreas usuarias atendidas.
- Relación de las actividades de soporte técnico presencial y remoto ejecutadas durante el período.
- Relación de instalaciones, configuraciones y mantenimientos efectuados en equipos de cómputo, impresoras, escáneres, pantallas interactivas y demás equipos tecnológicos comprendidos dentro del alcance del servicio.
- Relación de configuraciones realizadas para el acceso y funcionamiento del correo electrónico institucional, Microsoft 365, Firma Digital, Certificados Digitales y demás herramientas tecnológicas administradas por la Oficina de Tecnología de la Información, indicando el usuario atendido y el tipo de configuración efectuada.
- Relación de las asistencias remotas brindadas a las Oficinas Zonales, especificando el motivo de la atención, la solución aplicada y el resultado obtenido.
- Relación de las actividades de inventario de equipos informáticos ejecutadas durante el período, indicando las áreas intervenidas, cantidad de equipos inventariados y las principales observaciones técnicas identificadas.
- Relación de las atenciones de soporte funcional efectuadas a los aplicativos institucionales, tales como el Sistema de Gestión Documental (SGD), Sistema de Control de Asistencia y demás plataformas institucionales comprendidas dentro del alcance del servicio.

2. Reporte de atenciones registradas en la mesa de ayuda

El servicio deberá presentar el reporte de las atenciones registradas en la plataforma institucional de Mesa de Ayuda (Help Desk), acreditando la atención de un mínimo de cien (100) requerimientos e incidencias durante el período mensual, el cual deberá contener como mínimo:

- Número de ticket.
- Tipo de atención (incidencia o requerimiento).
- Usuario atendido.
- Área solicitante.
- Descripción del requerimiento.
- Actividades realizadas.
- Estado final del ticket.
- Fecha de apertura y cierre.

Como sustento del presente reporte, el servicio deberá adjuntar el correo electrónico remitido a la Mesa de Ayuda (Help Desk) solicitando el consolidado de atenciones correspondiente al período evaluado, así como la respuesta emitida por dicha área, donde se acredite el número de atenciones registradas durante el mes. La información contenida en dicho reporte constituirá el medio de verificación para la conformidad del servicio.

El informe deberá iniciar con un cuadro resumen ejecutivo que contenga, como mínimo, los siguientes indicadores de gestión correspondientes al período evaluado:

Indicador	Cantidad
Incidencias atendidas	
Requerimientos atendidos	
Atenciones presenciales	
Atenciones remotas	
Atenciones a Oficinas zonales	
Instalación de certificados digitales	

partir del día siguiente de recibido el SCTR



<p>3. Reporte de oportunidades de mejora</p> <p>El servicio deberá informar las incidencias recurrentes detectadas durante la prestación del servicio, así como proponer recomendaciones técnicas orientadas a mejorar la continuidad operativa y reducir la recurrencia de fallas.</p> <p>4. Evidencias fotográficas</p> <p>El servicio deberá adjuntar un registro fotográfico de las actividades más relevantes ejecutadas durante el período evaluado, debidamente identificadas con una breve descripción de la atención realizada. Como mínimo, cuando corresponda, deberá adjuntar una (01) evidencia fotográfica por cada una de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atenciones técnicas remotas realizadas en Oficinas Zonales o Unidades de Peaje o usuario realizando teletrabajo.• Atenciones de configuraciones de certificados digitales presenciales o remotos les efectuadas a usuarios de Sede Central.• Instalación, configuración o implementación de equipos y herramientas tecnológicas institucionales.• Todo lo relación a soporte tecnico <p>Las evidencias fotográficas deberán respaldar las actividades reportadas en el informe mensual y guardar correspondencia con los requerimientos atendidos durante el periodo. Cada evidencia fotográfica deberá indicar la fecha, lugar, usuario o área atendida y una breve descripción de la actividad realizada.</p>	
--	--

Cabe indicar que los (productos y/o entregables) deberán ser presentados por el proveedor a través de Mesa de Partes Virtual, dirigido al área de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática de la Oficina de Tecnología de la Información, quien es la responsable de verificar su cumplimiento y emitir la respectiva conformidad.

Nota:

En caso la presentación comprenda documentos con firma física y/o documentos originales, la presentación deberá realizarse a través de Mesa de Partes Físico. Todos los casos archivos digitales (editables), no deben contener contraseña, en dispositivos de almacenamiento de datos (CD, USB u otro medio digital). En caso se requiere Habilidad y/o Póliza o documento de cobertura de SCTR (Salud y/o Pensión): con cada entregable se deberá presentar el certificado, póliza o documento de cobertura y recibido de pago; según corresponda

8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo de ejecución contractual es de hasta sesenta (60) días calendarios. El cual inicia desde el día siguiente de recibido el SCTR (Salud y Pensión) por parte del área usuaria y culmina con la emisión de la conformidad de la última prestación.

9. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio se desarrollará en las instalaciones de Provias Nacional (Jr. Zorritos 1203, Cercado de Lima), (Av. Tingo María 363, Cercado de Lima), (Jr. Zorritos 1074, Cercado de Lima).

10. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Conformidad del servicio será otorgada por el jefe de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática de la Oficina de Tecnologías de la Información, por cada entregable en un plazo que no excederá de siete (07) días calendario.

**11. MODALIDAD DE PAGO**

Suma Alzada

12. FORMA DE PAGO Y PENALIDAD

Señalar El pago se realizará en dos (02) armadas, de acuerdo al siguiente detalle:

Entregable	Porcentaje	Plazo de entrega
01	50 %	El procedimiento de pago se ejecutará dentro del plazo de Diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad del primer entregable.
02	50 %	El procedimiento de pago se ejecutará dentro del plazo de Diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad del primer entregable.

Se debe precisar que el pago se efectuará después de realizada la prestación y otorgada la conformidad, dentro del plazo de diez (10) días hábiles de otorgada la conformidad de la prestación.

La penalidad por mora se aplica conforme a lo establecido en la Ley y su Reglamento.

En caso de retraso injustificado del Servicio en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, PROVIAS NACIONAL le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

Penalidad diaria	=	$\frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$
------------------	---	--

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 que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso. En el caso de consultoría que contenga más de un componente el monto y plazo corresponde al componente que se ejecuta. En caso no sea posible cuantificar el monto de la prestación materia de retraso, la Entidad puede establecer en los TDR la penalidad a aplicarse.

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 servicio 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.

13. OTRAS PENALIDADES

No corresponde

14. DISPOSICIONES DE GESTIÓN DE RIESGOS

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los documentos que lo conforman, 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.

RIESGO	ACCIONES A REALIZAR	ASIGNACION DEL RIESGO	
		ENTIDAD	SERVICIO
Retraso en el plazo de prestación	Considerar plazos adecuados para la prestación	X	
Incumplimiento de obligaciones del servicio	Aplicación de penalidades por mora		X

15. RESOLUCION DE CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Se podrá resolver contrato también de mutuo acuerdo o disenso, previa opinión del área usuaria.

16. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato, EL SERVICIO 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 SERVICIO 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 SERVICIO 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, 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 SERVICIO 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. 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 Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

17. CLAUSULA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante CONCILIACIÓN, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley General de Contrataciones Públicas.

18. CLÁUSULA DE GARANTÍAS

No corresponde.

19. OBLIGATORIEDAD DE PRESENTAR DECLARACIÓN JURADA DE INTERÉS

No corresponde.

20. LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PÚBLICO

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.

21. OTRAS CONDICIONES ADICIONALES

De presentarse hechos generadores de atraso, el servicio puede solicitar ampliación de plazo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de finalizado el hecho generador del atraso o paralización, solicitud debidamente sustentada y que no es subsanable.

La entidad debe resolver dicha solicitud y notificar su decisión al Prestador del Servicio en un plazo de doce (12) días hábiles, computado desde el día siguiente de su presentación.

El personal propuesto designado para el servicio será a dedicación exclusiva por el tiempo que dure el mismo, en coordinación con el área de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática de la Oficina de Tecnología de la Información

El Prestador del Servicio deberá cumplir con la Confidencialidad y Reserva Absoluta en el manejo de información y documentación a la que tenga acceso y que se encuentre



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provías Nacional

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

relacionada con la prestación del servicio, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

En tal sentido, EL SERVICIO deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad en materia de seguridad de la información. Dicha obligación comprende la Información que se entrega, así como la que se genera durante la ejecución de las prestaciones y la información producida una vez que se haya concluido las prestaciones.

Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos y demás documentos e información compilados o recibidos por el Servicio.

Elaborado Por
Sr. DANIEL ALDO QUESQUEN FARROÑAY
Tecnico en Soporte Informatico III

Aprobado por
ING. JAEI ROLANDO MORALES CARAHUANCO
Jefe de Infraestructura Tecnológica y Seguridad
Informática (e)

Aprobado por
ING. MARIA ISABEL VASQUEZ ALDAVE
Jefa de la Oficina de Tecnología de la Información