

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
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 MESA DE AYUDA PARA LA RECEPCIÓN, REGISTRO, CATEGORIZACIÓN, DERIVACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS 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. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Mesa de Ayuda para la recepción, registro, categorización, derivación y seguimiento de incidentes y requerimientos tecnológicos de PROVÍAS NACIONAL.

3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio de un (01) técnico especializado para brindar apoyo a la Mesa de Ayuda (Help Desk) de la Oficina de Tecnología de la Información, encargado de la recepción, registro, clasificación, priorización, seguimiento y escalamiento de incidencias y requerimientos tecnológicos reportados por los usuarios, así como de brindar soporte técnico de primer nivel cuando corresponda, asegurando la correcta gestión de los tickets y la comunicación permanente con los usuarios hasta su atención y cierre.

4. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene como finalidad garantizar la continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos de PROVÍAS NACIONAL, mediante la adecuada gestión de incidencias y requerimientos tecnológicos registrados en la Mesa de Ayuda, asegurando una atención oportuna, el seguimiento de las solicitudes y el soporte técnico de primer nivel a los usuarios de la Entidad..

Meta POI: 1147 – 0047173 | GESTIÓN DEL PROGRAMA

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio consiste en la contratación de un (01) técnico especializado para brindar apoyo en la operación de la Mesa de Ayuda (Help Desk) de la Oficina de Tecnología de la Información de PROVÍAS NACIONAL, desarrollando actividades relacionadas con la recepción, registro, clasificación, priorización, seguimiento y escalamiento de incidencias y requerimientos tecnológicos reportados por los usuarios de la Entidad.

Asimismo, el servicio comprende la atención de soporte técnico de primer nivel cuando corresponda, el monitoreo del estado de los tickets, la coordinación con los diferentes niveles de soporte y la comunicación permanente con los usuarios, asegurando la adecuada gestión de las solicitudes hasta su atención y cierre, conforme a los procedimientos y niveles de servicio establecidos por la Oficina de Tecnología de la Información.

5.1. Actividades

Para el cumplimiento del objeto de la contratación, el personal asignado deberá ejecutar, como mínimo, las siguientes actividades:

- Administrar la bandeja de correo institucional de la Mesa de Ayuda, efectuando el registro, seguimiento y respuesta oportuna de las solicitudes recibidas por dicho medio.

- Generar y remitir los reportes diarios, semanales o mensuales de incidencias y requerimientos atendidos, cuando sean solicitados por la Jefatura o el Área de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática.
- Recibir y atender los incidentes y requerimientos tecnológicos reportados por los usuarios mediante los canales oficiales establecidos por la Entidad (Sistema de Mesa de Ayuda, correo electrónico, teléfono u otros medios autorizados).
- Registrar y actualizar oportunamente cada atención en la herramienta institucional de Mesa de Ayuda (Help Desk), asegurando la trazabilidad de la información durante todo el ciclo de atención.
- Clasificar, categorizar y priorizar las incidencias y requerimientos de acuerdo con su criticidad, impacto, urgencia y niveles de servicio establecidos.
- Brindar soporte técnico de primer nivel para la atención de incidencias relacionadas con hardware, software, periféricos, aplicaciones institucionales y demás recursos tecnológicos de uso institucional.
- Realizar el diagnóstico inicial de las incidencias y requerimientos, identificando la causa probable y ejecutando las acciones necesarias para su solución cuando corresponda.
- Derivar oportunamente las incidencias que requieran atención especializada a los niveles de soporte correspondientes, efectuando el seguimiento hasta su atención definitiva.
- Mantener comunicación permanente con los usuarios respecto al estado de sus solicitudes, informando el avance y la solución brindada.
- Elaborar reportes e indicadores relacionados con la gestión de incidencias, requerimientos y niveles de atención del servicio.
- Cumplir con las políticas, procedimientos y lineamientos de seguridad de la información establecidos por la Oficina de Tecnología de la Información.

Todas las atenciones deberán quedar registradas en el Sistema de Mesa de Ayuda (Help Desk), adjuntando las evidencias correspondientes y dejando constancia de las acciones ejecutadas y de la conformidad del usuario cuando resulte aplicable.

5.2. Procedimientos

Para la correcta ejecución del servicio, el personal deberá observar, como mínimo, los siguientes procedimientos:

- Registrar todas las incidencias y requerimientos en el Sistema de Mesa de Ayuda desde su recepción hasta el cierre definitivo del ticket.
- Validar que la información consignada en cada ticket sea completa, precisa y permita garantizar la trazabilidad de la atención realizada.
- Atender las incidencias conforme a los niveles de prioridad y tiempos de atención (SLA) establecidos por la Oficina de Tecnología de la Información.
- Escalar oportunamente las incidencias que no puedan ser resueltas en el primer nivel de soporte, efectuando el seguimiento hasta su solución.
- Documentar las acciones realizadas y la solución aplicada en cada ticket, incorporando evidencias cuando corresponda.

- Coordinar permanentemente con el personal técnico especializado para la atención de incidencias que requieran intervención de segundo o tercer nivel.
- Mantener actualizada la información de los casos atendidos y elaborar reportes cuando sean solicitados por la Oficina de Tecnología de la Información.
- Garantizar la confidencialidad de la información institucional a la que tenga acceso durante la prestación del servicio.
- Realizar el cierre de los tickets únicamente cuando la incidencia o requerimiento haya sido atendido y, de ser posible, validado con el usuario solicitante.

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.
- Se otorgarán facilidades de acceso a los ambientes donde se encuentran los equipos para el mantenimiento
- La entidad brindará los materiales necesarios para completar lo solicitado en los Términos de Referencia.
- Proviás Nacional proporcionará correo electrónico, un código de 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.

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 Mesa de Ayuda (Help Desk) y/o Mesa de Servicios (Service Desk) y/o atención de Mesa de Ayuda y/o gestión operativa de Mesa de Ayuda y/o atención y escalamiento de incidentes y requerimientos tecnológicos y/o gestión de incidencias y requerimientos tecnológicos y/o registro, seguimiento y control de tickets de atención tecnológica y/o asistencia técnica de primer nivel en Mesa de Ayuda y/o soporte a usuarios mediante Mesa de Servicios y/o gestión de servicios de tecnologías de la información (ITSM).

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. 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

Acreditación 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 Ingeniera de Sistemas y/o Informática y/o electrónica y/o computación e informática y/o redes y comunicaciones.
- Curso en Administración de redes con Windows server
- Curso en mantenimiento de computadoras
- Curso en herramientas básicas de Office y/o Ofimática.

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 tres (03) 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.

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de Transportes

Provías Nacional

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

7. ENTREGABLES

N°	Entregable	Plazo de Entrega
Primer Entregable	El proveedor deberá presentar un (01) informe consolidado, el cual deberá incluir como mínimo lo siguiente: 1. Gestión de Tickets (Mesa de Ayuda) - Reporte detallado de los tickets registrados, atendidos, derivados y cerrados a través del aplicativo de Mesa de Ayuda (ARANDA u otra herramienta institucional). - Evidencia de la gestión de al menos 300 tickets, incluyendo su correcta asignación a los especialistas de soporte técnico y/o desarrollo de la Oficina de Tecnología de la Información (OTI). - Detalle de tickets por: - Tipo (incidente / requerimiento). - Categoría (hardware, software, red, sistemas, otros). - Nivel de prioridad (alta, media, baja). 2. Indicadores de Gestión (SLA y desempeño) - Reporte de indicadores de eficiencia del servicio por periodos semanales y mensuales. 3. Reportes Estadísticos - Reportes semanales y consolidados mensuales que incluyan: - Número de tickets generados, atendidos y cerrados. - Número de tickets pendientes. - Distribución de tickets por especialista. - Número de casos atendidos por día, semana y mes.	Hasta los (30) treinta días calendario de iniciado el Servicio.
Segundo Entregable	El proveedor deberá presentar un (01) informe consolidado, el cual deberá incluir como mínimo lo siguiente: 1. Gestión de Tickets (Mesa de Ayuda) - Reporte detallado de los tickets registrados, atendidos, derivados y cerrados a través del aplicativo de Mesa de Ayuda (ARANDA u otra herramienta institucional). - Evidencia de la gestión de al menos 300 tickets, incluyendo su correcta asignación a los especialistas de soporte técnico y/o desarrollo de la Oficina de Tecnología de la Información (OTI). - Detalle de tickets por: - Tipo (incidente / requerimiento). - Categoría (hardware, software, red, sistemas, otros). - Nivel de prioridad (alta, media, baja). 2. Indicadores de Gestión (SLA y desempeño) - Reporte de indicadores de eficiencia del servicio por periodos semanales y mensuales. 3. Reportes Estadísticos - Reportes semanales y consolidados mensuales que incluyan: - Número de tickets generados, atendidos y cerrados. - Número de tickets pendientes. - Distribución de tickets por especialista. - Número de casos atendidos por día, semana y mes.	Hasta los (60) sesenta días calendario de iniciado el Servicio.

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).

8. PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO

El plazo de ejecución contractual es de hasta sesenta (60) días calendarios. El cual inicia desde el día siguiente de la confirmación de recibida la orden de servicio o suscrito el contrato 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 Proviás 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	PROVEEDOR
Retraso en el plazo de prestación	Considerar plazos adecuados para la prestación	X	
Incumplimiento de obligaciones de las partes	Aplicación de otras penalidades		X

15. RESOLUCIÓN DEL 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 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.



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"

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
Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información