



TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE SOPORTE Y GARANTÍA DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE SERVICIOS ARANDA

1. ÁREA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Área de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática de la Oficina de Tecnologías de Información del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – PROVIAS NACIONAL.

2. DENOMINACION DE LA CONTRATACIÓN

SERVICIO DE SOPORTE Y GARANTÍA DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE SERVICIOS ARANDA

3. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio de soporte técnico especializado y garantía del software de Gestión de Servicios ARANDA, a fin de asegurar la continuidad operativa de la solución, mantener su funcionamiento óptimo, contar con soporte especializado para la atención de incidentes y requerimientos técnicos, acceder a actualizaciones, parches de seguridad, correcciones y nuevas versiones liberadas por el fabricante durante la vigencia del servicio, garantizando la disponibilidad, estabilidad y confiabilidad de la plataforma utilizada para la gestión de servicios de tecnologías de la información de la Entidad.

4. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación del servicio de soporte y garantía del software de Gestión de Servicios ARANDA tiene como finalidad pública asegurar la continuidad, disponibilidad, integridad y correcto funcionamiento de la plataforma de gestión de servicios de tecnologías de la información utilizada por la Entidad. Ello permitirá atender de manera oportuna incidentes, requerimientos y problemas técnicos, acceder a actualizaciones, parches de seguridad y mejoras funcionales proporcionadas por el fabricante, minimizando los riesgos de indisponibilidad de la plataforma y garantizando la continuidad de los servicios de TI que respaldan la operación institucional y el cumplimiento de las funciones asignadas a la Entidad.

Respecto al objetivo y meta del POI al cual está vinculado el requerimiento es:

1147 y 0047173 Gestión del Programa.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.1 ACTIVIDADES

a) Prestaciones

Servicios de soporte y actualización de trece (13) licencias del software de Mesa de Servicio Express o equivalente, por un período de un (01) año.

A continuación, se detallan las licencias de software de Mesa de Servicio con las que cuenta Proviás Nacional:



PRODUCTO	LIC.
Aranda Service Desk Express - Usuario Concurrente o equivalente.	10
Aranda Service Desk Express - Usuario Nombrado o equivalente.	03

El servicio cumplirá con las siguientes características, las cuales han sido COMPATIBILIZADAS de acuerdo a la Resolución Jefatural de Administración Nº 83-2025-MTC/20.2

CARACTERISTICAS	DETALLES
Actualización	El servicio de soporte y garantía debe permitir mantener actualizado la herramienta de mesa de ayuda con la última versión vigente.
Servicios	<u>Soporte Técnico.</u> EL PROVEEDOR deberá brindar el soporte técnico y/o la coordinación con el fabricante según el siguiente detalle: • Los servicios de soporte técnico deberán estar disponibles para contacto de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas, sin límite de horas por intervención ni cantidad de intervenciones mensuales, dándose por atendido un problema cuando quede solucionado en su totalidad. • Acceder a los instaladores de los productos contratados para su descarga. • Acceder a la documentación (en versión electrónica) necesaria para la utilización del software. • Para el caso de nuevas versiones, proveer un enlace seguro y autorizado para su descarga desde el portal del fabricante. • Para el caso de actualizaciones de firmas, parches, hotfix, deberá permitir la descarga de las mismas desde el portal Web del fabricante. • Proporcionar, para antes del inicio del servicio, la información de los contactos respectivos (números de teléfono y correos electrónicos) y un cuadro de escalamiento comercial, de post-venta y atención de soporte técnico. • El contratista deberá poner a disposición de Provias Nacional, al día siguiente de notificada la orden de servicio, un medio de comunicación (Teléfono, Correo o Portal Web) a través del cual se reportarán los casos que se presenten.

	• Ante un problema o incidente, comunicado por Provias Nacional al contratista, este deberá indicar el código de identificación generado para el caso. • Una vez abierto el caso, el tiempo de respuesta para inicio de la resolución deberá ser como máximo de cuatro (04) horas. El personal técnico del contratista deberá apersonarse a las instalaciones de Provias Nacional, salvo que previamente y por mutuo acuerdo entre el personal técnico de ambas partes (contratista y Provias Nacional), se convenga que dicho soporte sea remoto. • El contratista deberá informar a Provias Nacional de las actualizaciones que libere el fabricante en un plazo no mayor a una (01) semana desde que esté disponible en el portal Web del fabricante. • Provias Nacional en coordinación con el contratista definirán las actualizaciones a ser instaladas. • Los servicios de actualización del software estarán a cargo del contratista, ya sea de forma remota o presencial. En caso una actualización requiera detener el servicio el contratista deberá realizar la actualización fuera del horario de oficina de Provias Nacional. El horario de actualización será acordado entre Provias Nacional y el contratista y deberá incluir el día sábado. • Provias Nacional proveerá la plataforma de hardware y/o software que se requiera en caso la actualización de software lo demande. • Al finalizar la actualización el contratista deberá garantizar la correcta operación del software, caso contrario deberá realizar los trabajos necesarios para asegurar la correcta operación del servicio, sin costo adicional para Provias Nacional. EL PROVEEDOR será el responsable de la ejecución y cumplimiento del soporte por parte del fabricante y será el primer contacto de LA ENTIDAD ante cualquier incidencia, para lo cual deberá de presentar los datos de su Centro de Atención al Usuario o Mesa de Ayuda.
Periodo de Soporte y	365 días calendarios.



Garantía	
----------	--

1.2 RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

PROVIAS NACIONAL otorgara las facilidades de acceso y disponibilidad de los servidores al personal que va realizar el soporte.

6. PERFIL DEL POSTOR

a. Del Postor:

Capacidad Legal

No corresponde.

Capacidad Técnica

El proveedor deberá ser distribuidor autorizado en el Perú para comercializar el servicio de soporte técnico y actualización de los productos del software de Mesa de Servicio o equivalente, para lo cual deberá acreditarlo mediante:

- Carta del fabricante o representante de la marca que acredite que el postor es distribuidor autorizado en el Perú para comercializar el servicio de soporte técnico y actualización para las licencias del software de Mesa de servicio o equivalente, o
- Carta del distribuidor autorizado por el fabricante o representante de la marca que acredite que el postor es distribuidor autorizado en el Perú para comercializar el servicio de soporte técnico y actualización del Software de Mesa de Servicio o equivalente.

Experiencia

Experiencia prestando servicios de Soporte y actualización del sistema de mesa de ayuda a Empresas Públicas o privadas con un monto facturado equivalente a 02 veces el valor estimado.

Se consideran servicios similares a la venta y/o instalación y/o implementación y/o renovación de licencias y/o suscripciones de soluciones de gestión de activos de TI y/o gestión de servicios TI y/o sistemas de mesa de ayuda, así como los servicios de mantenimiento y soporte técnico correspondientes.

Nota: La experiencia se deberá acreditar con copia simple de contratos u órdenes de servicio con su respectiva conformidad o constancia de prestación y/o comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por la entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago y/o cualquier documento que acredite fehacientemente la experiencia y el monto.

b. Del Personal Propuesto

Capacidad Legal

No corresponde

Capacidad Técnica:

Título profesional y/o bachiller en Ingeniería de Sistemas y/o informática y/o ingeniería de computación y/o Técnico en Computación y/o Informático.

Certificado por el fabricante del Software de Mesa de Servicio.

Nota. La capacidad técnica se debe acreditar con copia simple del certificado o diploma de: técnico y/o título y/o bachiller emitido por la Universidad o Centro de Estudio, y copia simple del Certificado emitido por el fabricante del software de Mesa de Servicio.

Experiencia

- Experiencia laboral mínima de dos (02) años como soporte técnico de TI y/o programador y/o implementador de servicios de mesa de ayuda.

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

7. ENTREGABLE

N°	Entregable	Plazo de Entrega
1	- Carta de Garantía por un año de servicio de soporte y garantía del software de gestión de servicios ARANDA. - Lista de contactos (números de teléfono y correos electrónicos) de post-venta y atención de soporte técnico.	A los cinco (05) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de activado el servicio de soporte y garantía.

La referida documentación se debe presentar mediante la mesa de partes Virtual a través del link <https://sgd.pvn.gob.pe/> o mediante la Mesa De Partes Física (Sito: Jr. Zorritos 1203, Cercado de Lima, Lima, Lima) en el horario de recepción: lunes a viernes, de 8:30 am hasta 5:30 pm.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo de ejecución del servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios, contados a partir del día siguiente de activado el servicio de soporte y garantía.

La activación del servicio de soporte y garantía será a los cinco (05) días calendarios contabilizado a partir del día siguiente de confirmada la recepción de la orden de servicio.

9. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Local de Tingo María ubicado en Av. Tingo María 347. Breña. Lima.

10. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad será emitida por el jefe del equipo de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática de la Oficina de Tecnologías de la Información de PROVIAS NACIONAL dentro de un plazo que no excederá los siete (07) días calendario. Para otorgar la conformidad se deberá contar con la conformidad del entregable.

11. MODALIDAD DE PAGO

Suma Alzada

12. FORMA DE PAGO Y PENALIDAD

El pago se efectuará en una (01) armada en Soles, 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 Contratista 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 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.

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	CONTRATISTA
Retraso en el plazo de prestación	Considerar plazos adecuados para la prestación	X	
Incumplimiento de obligaciones del contratista	Aplicación de otras penalidades		X
Problemas con el servicio de ARANDA	Diagnóstico, restauración del servicio conforme a los niveles de servicio.		X
Demora en el acceso a las Plataforma de ServiceDesk por causa atribuible a la Entidad	Coordinación y otorgamiento oportuno de los accesos.	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 ANTICORRUPCION 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 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. 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. CLÁUSULA 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. CLAUSULA DE GARANTIAS

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 contratista 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.



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"

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 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 CONTRATISTA 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 Contratista.

Elaborado Por
ING. DAVID RICALDI ANTARA
Especialista en Infraestructura de TI

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

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