		FORMATO
CÓDIGO	VERSIÓN	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMINISTROS
S03.OAF.FR.019	02	

Órgano o Unidad Orgánica:	UNIDAD DE SOPORTE TECNICO
Meta Presupuestaria:	13
Actividad en el POI:	Gestión de servicios de soporte técnico y mesa de servicios

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Adquisición de Software de Asistencia Remota con diez (10) licencias de uso, para la Mesa de Servicio de la Unidad de Soporte Técnico de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La presente adquisición permitirá a la Mesa de Servicio de la Unidad de Soporte Técnico, optimizar y agilizar la atención y resolución de incidentes y solicitudes técnicas de las áreas usuarias a nivel nacional de MIGRACIONES, así como a usuarios externos pertenecientes a más de cien (100) entidades públicas (CANTUR, CNM, CGR, DP, FMP, GORE, JNE, MINCETUR, MINCUL, MINDEF, MIDIS, MEF, MINEDU, MINEM, MINJUS, MIMP, PRODUCE, RREE, MINSA, MTPE, MTC, MVCS, MINAM, MININTER, MP, MUNI, PE, PJ, PL, PCM, RENIEC, SBS, SUNAT, entre otros) y privadas (NOTARIAS y ENTIDADES FINANCIERAS). A través de esta herramienta, se busca mejorar la eficiencia en la gestión de soporte técnico, permitiendo acceder a dispositivos remotos de manera segura y eficiente, sin la necesidad de desplazamientos físicos, para cumplir con las actividades estipuladas dentro del Plan Operativo Institucional; esta herramienta ayudará a gestionar las tareas diarias, la reducción de tiempos de respuesta, la optimización de recursos y la mejora en la satisfacción de los usuarios antes mencionados; por lo tanto, es un componente esencial en la modernización y mejora continua de los servicios que brinda la Unidad de Soporte Técnico.



FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por JESUS JESUS Elizabeth Jhoanna FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2025 17:46:18 -05:00

3. ANTECEDENTES


El Texto Único Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones en su artículo 49° señala que: "La Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones es el órgano de apoyo encargado de brindar, desarrollar y supervisar servicios de información y comunicación oportuna y veraz, mediante la implementación de plataformas tecnológicas de vanguardia y de acuerdo con los objetivos y estrategias institucionales, generando valor a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo a través del uso de tecnologías de información y comunicación".

La Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones en cumplimiento de funciones definidas en el ROF, requiere contar con un Software de Asistencia Remota con su licencia de uso, que le permita a la Mesa de Servicio de Migraciones brindar asistencia técnica mediante conexión remota a los equipos de cómputo (PC's) de las áreas usuarias a nivel nacional de MIGRACIONES, así como a usuarios externos pertenecientes a entidades públicas y privadas, facilitando realizar la revisión, análisis y solución del incidente solicitado

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Brindar asistencia remota a los equipos de cómputo (PC's) de las áreas usuarias a

		FORMATO
CÓDIGO	VERSIÓN	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMINISTROS
S03.OAF.FR.019	02	

nivel nacional de MIGRACIONES, así como a usuarios externos pertenecientes a más de cien (100) entidades públicas y privadas que mantienen contratos y convenios de cooperación interinstitucional con la Superintendencia Nacional de Migraciones.

OBJETIVO ESPECIFICO

Adquirir un (01) Software de Asistencia Remota con 10 licencias de uso como mínimo para el uso de Mesa de Servicio de la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LOS BIENES A CONTRATAR

5.1 Descripción y cantidad de los bienes

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
1	Software de Asistencia Remota con 10 licencias de uso

5.2 Características técnicas

Las Características Técnicas que deben cumplir el software de asistencia remota, se encuentran descritos en el **Anexo N°01**.

5.3 Garantía comercial

5.3.1 Garantía Comercial

- **Alcance de garantía:** El contratista deberá garantizar que las licencias entregadas correspondan a la última versión del software liberada por el fabricante a la fecha de entrega.
- **Condiciones de garantía:** Con las licencias del Software de Asistencia Remota, se tienen derechos de soporte, actualizaciones de los parches y actualizaciones a versiones últimas liberadas por el fabricante durante el período de la garantía de los productos en mención.
- **Plazo de la garantía:** El periodo de garantía será de un (01) año mientras dure la suscripción.
- **Inicio del periodo de garantía:** El inicio del periodo de garantía será a partir del día siguiente de realizada la instalación del software.


6. Lugar y plazo de ejecución de la prestación

6.1 Lugar

Las licencias deberán ser enviadas al correo institucional gestión-ti@migraciones.gob.pe y la documentación de las licencias deberá ser entregado en el almacén Central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Av. España 734, Breña-Lima de lunes a viernes de 08:30 a.m. a 12:00 horas y de 14:30 a 17:00 horas (previa coordinación con el personal de almacén).

6.2 Plazo

El plazo de entrega será de diez (10) días calendarios, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato o de notificada la orden de compra de

		FORMATO
CÓDIGO	VERSIÓN	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMINISTROS
S03.OAF.FR.019	02	

corresponder.

7. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

7.1 Requisitos del proveedor

- Ser persona Natural y/o Jurídica dedicada a rubro de venta de licencias, software y sistemas informáticos para empresas, acreditado mediante Ficha RUC.
- El postor deberá acreditar experiencia con dos o más adquisiciones iguales o similares al objeto de la contratación (venta de software), para dicha acreditación deberá presentar:
 - Contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o
 - Comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito
- No debe estar impedido de contratar con el estado de acuerdo a lo establecidos en el artículo 30 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
- Tener Registro Nacional de Proveedores vigente (Se excluye en el caso que el valor del bien sea menor o igual a 1 UIT).
- Tener Registro Único de Contribuyente habilitado.
- No encontrarse registrado en el REDAM y no estar sentenciado por hechos de violencia familiar y/o sexual.
- Poseer Código de Cuenta Interbancario registrado.

7.2 Modalidad de pago para bienes y servicios

A suma alzada

7.2.1 Confidencialidad


El contratista se compromete a no revelar, comentar, suministrar o transferir de cualquier forma a terceros, la información que hubiere recibido directa o indirectamente de la Superintendencia Nacional de Migraciones o que hubiese generado como parte de la contratación. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la resolución inmediata del contrato perfeccionado mediante orden de compra.

8. Cláusula de Anticorrupción y Antisoborno

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

		FORMATO
CÓDIGO	VERSIÓN	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMINISTROS
S03.OAF.FR.019	02	

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.

En cumplimiento de la Resolución de Superintendencia N°000186-2024-MIGRACIONES, mediante el cual, se modifica la " POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y ANTISOBORNO", se hace de conocimiento de dicha norma la misma que se encuentra publicada en el siguiente link:

[Resolución de Superintendencia N.º 0186-2024-MIGRACIONES - Normas y documentos legales - Superintendencia Nacional de Migraciones - Plataforma del Estado Peruano \(www.gob.pe\)](https://www.gob.pe/gobierno/resolucion-superintendencia-n-0186-2024-migraciones-normas-y-documentos-legales-superintendencia-nacional-de-migraciones-plataforma-del-estado-peruano)

Así mismo, se exhorta al contratista a implementar, mantener, revisar y/o mejorar una política anticorrupción y antisoborno dentro de su representada, ello con la finalidad de mitigar riesgos futuros.


9. Medidas de control durante la ejecución contractual

9.1 Conformidad de los bienes

La conformidad será emitida por la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Para la emisión de la conformidad se verificará el cumplimiento de las Especificaciones Técnicas.

9.2 Área que recepcionará y brindará la conformidad

El área que recepcionará los bienes estará a cargo del Almacén Central de la Unidad de Abastecimiento y brindará la conformidad de los bienes la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones Las licencias del software deben ser registradas al correo gestion-ti@migraciones.gob.pe

		FORMATO
CÓDIGO	VERSIÓN	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMINISTROS
S03.OAF.FR.019	02	

9.3 Forma de pago

La forma de pago se realizará en un único pago con abono en la cuenta “Código de Cuenta Interbancaria” (CCI) previa presentación del informe de conformidad y la presentación de la factura correspondiente, de acuerdo a la contratación ejecutada.

9.4 Penalidades

Si el contratista no cumple con el servicio dentro del plazo estipulado, la Entidad aplicará una penalidad por cada día de atraso. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$La\ penalidad\ diaria = \frac{0,10 \times monto}{F \times plazo\ en\ días}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicio: F= 0.40.

La Superintendencia Nacional de Migraciones se reserva el derecho de resolver la orden de servicio ante la imposición de penalidades por parte del contratista.

La Entidad tiene el derecho a exigir, además de la penalidad, el cumplimiento de la obligación.

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

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

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a las penalidades establecidas en los artículos 119 y 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

9.5 Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de la entidad contratante no obsta su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, de acuerdo con lo dispuesto en el literal c) del numeral 69.2 del artículo 69 de la Ley General de Contrataciones Públicas.

9.6 Conflicto de Intereses Ley N°31564


El proveedor declara conocer los alcances de la Ley N° 31227 y su reglamento el mismo que mediante Resolución de Contraloría N° 162-2021-CG se dispuso su publicación en el Diario Oficial El Peruano, respecto a la presentación, contenido y oportunidad de la obligatoriedad de la presentación de la declaración Jurada de Intereses

9.7 Resolución de Contrato por incumplimiento

Asimismo, es aplicable a las disposiciones correspondientes a la parte afectada por el incumplimiento de acuerdo al artículo 68 de La Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 122 del Reglamento.


9.8 Solución de Controversias

Las controversias surgidas durante la ejecución de la contratación, se resolverán mediante conciliación, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

		FORMATO
CÓDIGO	VERSIÓN	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMINISTROS
S03.OAF.FR.019	02	

9.9 Marco Legal

La presente contratación se rige por las disposiciones contempladas en la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N°009-2025-EF, las directivas que emita la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas, así como el OECE y demás normativa especial que resulte aplicable.

		FORMATO
CÓDIGO	VERSIÓN	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMINISTROS
S03.OAF.FR.019	02	

ANEXO 01 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS Software de Asistencia Remota		POSTOR: "A" NOMBRE SOFTWARE: "B" VERSION: "C"	
ADQUISICIÓN		CUMPLE / NO CUMPLE	N° FOLIO DE SU PROPUESTA
Software de Asistencia Remota	Descripción		
Accesos	A partir de 10 usuarios con licencia		
Control Remoto Completo	Permite controlar el dispositivo remoto como si estuvieras físicamente presente, incluyendo teclado, mouse y pantalla.		
Transferencia de Archivos	Capacidad para transferir archivos entre el dispositivo local y el remoto durante la sesión.		
Gestión Centralizada de Dispositivos	Plataforma para la gestión centralizada de dispositivos remotos desde un único panel de control.		
Conexión Segura (Cifrado)	Uso de cifrado AES-256 o similar para garantizar la seguridad de las conexiones.		
Integración con Autenticación en Dos Factores (2FA)	Compatibilidad con 2FA para mejorar la seguridad en el acceso a las sesiones remotas.		
Soporte para Acceso Móvil	Permite la conexión desde y hacia dispositivos móviles.		
Compatibilidad con Proxy y Firewall	Capacidad para funcionar correctamente detrás de firewalls y servidores proxy.		
Actualizaciones Automáticas	Funcionalidad para recibir e instalar automáticamente las últimas actualizaciones del software, mejorando la seguridad y funcionalidad.		
Compatibilidad Multiplataforma	Debe soportar múltiples sistemas operativos (Windows, macOS, Linux, iOS, Android).		
Modalidad de Licenciamiento			
Suscripción 01 año			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantía: 01 año ➤ Las actualizaciones de nuevas versiones del software serán por el tiempo de garantía, mediante descarga a través de la página web del fabricante del software o dispositivo de almacenamiento (USB, etc.). ➤ El soporte será por el tiempo de garantía. Se deberá brindar asistencia técnica por teléfono y/o correo electrónico, de lunes a viernes, con un tiempo de respuesta no mayor a 24 horas. 			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las licencias a adquirir o suscribir deben estar registradas con el siguiente correo electrónico: gestion-ti@migraciones.gob.pe, a nombre de la Superintendencia Nacional de Migraciones. 			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El contratista deberá entregar documento(s) que describa la suscripción del software, autorización de uso a nombre de la Superintendencia Nacional de Migraciones y los datos necesarios para la correcta instalación y/o configuración del software. 			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Para la presentación de propuestas, se deberá ofertar la última versión liberada por el fabricante del software propuesto. 			
CTM – Software de Asistencia Remota - v.1.0-2024			

NOTA: El postor deberá rellenar la columna "CUMPLE/NO CUMPLE" y "N° DE FOLIO DE LA PROPUESTA"