



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provias
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIO DE SOPORTE INFORMÁTICO

1. OFICINA O ÁREA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Tecnologías de la Información

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de un SERVICIO DE SOPORTE INFORMÁTICO, para la Oficina de Tecnologías de la Información de Provias Descentralizado

3. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación busca contar con el SERVICIO DE SOPORTE INFORMÁTICO, para la Oficina de Tecnologías de la Información, del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado - PROVIAS DESCENTRALIZADO.

4. ANTECEDENTES

No corresponde

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1 Objetivo General:

Contar con un personal SERVICIO DE SOPORTE INFORMÁTICO, en la Oficina de Tecnologías de la Información – PROVIAS DESCENTRALIZADO.

5.2 Objetivo Especifico:

Brindar apoyo de SERVICIO DE SOPORTE INFORMÁTICO, garantizar la atención a los usuarios de las distintas Oficinas y Gerencias de Provias Descentralizado

6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

6.1. ACTIVIDADES

- a) Apoyo en la coordinación de actividades de soporte técnico con el personal técnico existente en la Sede Central y unidades Zonales.
- b) Mantenimiento preventivo de computadoras e impresoras en red.
- c) Monitorear y coordinar la operatividad de los equipos Palo alto VPN en las unidades zonales descritas en la finalidad del presente documento.
- d) Apoyar en el Soporte Técnico a los usuarios de las Gerencias, Oficinas y unidades zonales de PROVIAS DESCENTRALIZADO.
- e) Apoyo en la instalación de certificados digitales en los usuarios, oficinas, gerencias y unidades zonales.
- f) Apoyo en el uso del Sistema de Gestión Documental de firmas digitales.
- g) Instalación y configuración de conexiones VPN en los usuarios que hacen trabajo remoto.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provias
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- h) Apoyo en la realización de instalaciones de puntos de red de ser necesario para facilitar la operatividad de los equipos tecnológicos Oficinas o Gerencias de PVD.
- i) Apoyo en la habilitación de puntos de voz y datos (traslados, nuevos y anulaciones) de ser necesarios en la infraestructura de PVD.
- j) Configuración de SIAF, SIGA, SIGA MEF, SIGAT, otros sistemas de información de PVD necesarias en las Unidades Zonales.
- k) De ser necesario preparar informes técnicos de acuerdo a las actividades asignadas por la Oficina de Tecnologías de la Información.
- l) De ser necesario para el cumplimiento del objeto del servicio se podrá incorporar otras actividades afines que le sean designadas por la Oficina de Tecnologías de la Información.
- m) De considerar pertinente por la Entidad, el contratista podrá realizar viajes al interior del país, debiendo contar para ello con las facilidades respectivas por parte de la entidad, tales como boleto de pasaje aéreo, terrestre y viáticos respectivos por los días de viaje.
- n) De ser necesario para el cumplimiento del objeto del servicio se podrá incorporar otras actividades complementarias o afines que sean designadas por el jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información.

6.2. RECURSOS

• RECURSOS BRINDADOS POR PROVIAS DESCENTRALIZADO

- PROVIAS DESCENTRALIZADO, facilitara información necesaria, para la ejecución optima del servicio.
- El proveedor deberá contar con equipo de cómputo o Laptop, programas necesarios y acceso a internet para el desarrollo del servicio.
- Así mismo de considerarse pertinente por la Entidad, el contratista podrá realizar viajes al interior del país, debiendo contar para ello con las facilidades respectivas por parte de la Entidad, tales como boleto de pasaje aéreo y viáticos respectivos por los días comisionados.

• RECURSOS BRINDADOS POR EL CONTRATISTA

- El postor del servicio deberá contratar una póliza de Seguro Complementario de Trabajo y Riesgo (SCTR), por el plazo de ejecución del servicio, se podrá sustituir por un seguro de salud público o privado.

6.3. REQUISITOS LEGALES

- Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y sus modificatorias.
Supuestos excluidos del ámbito de aplicación sujetos a supervisión del OSCE.
- Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27815, Ley del código de Ética de la Función Pública, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 033-2005-PCM.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- D.S.N° 380-2019-EF, Valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) durante el año 2020





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provías
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.

6.4. GARANTÍA COMERCIAL

NO CORRESPONDE.

6.5. SERVICIOS POST VENTA

NO CORRESPONDE.

7. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. LUGAR

El servicio se ejecutará de manera semi presencial, podrá asistir a las instalaciones de PVD para efectuar coordinaciones y recopilar información.

7.2. PLAZO

El plazo de duración del servicio será de hasta noventa (90) días calendario, contados a partir de la notificación de la Orden de Servicio.

8. RESULTADOS ESPERADOS (Entregable)

- ✓ Primer Entregable: Presentación de un Informe Técnico del desarrollo de la Presentación, de acuerdo a lo establecido en el ítem 6.1, hasta los 30 días calendario de iniciado el servicio.
- ✓ Segundo Entregable: Presentación de un Informe Técnico del desarrollo de la Presentación, de acuerdo a lo establecido en el ítem 6.1, hasta los 60 días calendario de iniciado el servicio.
- ✓ Tercer Entregable: Presentación de un Informe Técnico del desarrollo de la Presentación, de acuerdo a lo establecido en el ítem 6.1, hasta los 90 días calendario de iniciado el servicio.

9. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL

9.1 CONDICIONES GENERALES

- Tener Registro Único de Contribuyente habilitado
- Tener Código de Cuenta Interbancario registrado
- Tener Registro Nacional de Proveedores en el Capítulo que corresponda. (se excluye en el caso que el valor de bien sea menor o igual a 1 UIT).
- Tener seguro complementario de trabajo y riesgo (SCTR) en pensión y salud, en caso de no contar con este seguro, se podrá sustituir por un seguro de salud público o privado.

9.2 CONDICIONES PARTICULARES

Formación Académica:

Perfil del proveedor. Requisitos exigibles al proveedor y tipo de sustento que lo acredite.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provias
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- **Formación académica:**
Título Técnico en Computación e Informática y/o Bachiller en Ingeniería de Sistemas y Computo,
- **Experiencia laboral:**
 - ✓ Experiencia general, no menor de cuatro (04) años en el sector público y/o privado.
 - ✓ Experiencia específica, no menor de dos (02) año en el sector público como Asistente o Soporte Técnico
- **Capacitación y/o entrenamiento: (diplomados y/o cursos):**
 - ✓ Certificado Multiplatform Networking Administrator.
 - ✓ Certificado CCNA Routing & Switching: Introducción a Redes
 - ✓ Certificado CCNA Routing & Switching: Principios Básico de Routing Switching.
 - ✓ Certificado Operador de Help Desk.
 - ✓ Certificado Administrador de Redes.
 - ✓ Certificado de aplicación de software en un ERP o equivalente.

Para acreditar la experiencia solicitada, deberá presentar conjuntamente con su cotización, certificados o constancias que permitan acreditar lo mínimo solicitado.

10. OBLIGACIONES

10.1 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

- El contratista se encuentra obligado a cumplir cabalmente con lo solicitado en los Términos de Referencia; de lo contrario, el contratista podrá verse afectado con la aplicación de penalidades e inclusive con la resolución de la orden de servicio, sin perjuicio del procedimiento sancionador que inicie la Entidad en su contra.

10.2 OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

- PROVIAS DESCENTRALIZADO, a través de la Oficina de Tecnologías de la Información, brindara las facilidades para la realización de la orden, así como realizara el seguimiento a las acciones para el cumplimiento de los Términos de Referencia para el presente procedimiento.

11. ADELANTOS

NO CORRESPONDE

12. SUBCONTRATACIÓN

NO CORRESPONDE

13. FORMA DE PAGO





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provías
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

El pago del servicio se realizará en tres (03) armadas, después de la presentación del informe respectivo.

- ✓ Primer Armada: El 33 % del monto ofertado, conteniendo su informe de actividades, hasta 30 días de emitida la Orden de Servicio.
- ✓ Segundo Armada: El 33% del monto ofertado conteniendo su informe de actividades, hasta 60 días de emitida la Orden de Servicio
- ✓ Tercer Armada: 34% del monto ofertado conteniendo su informe de actividades, hasta 90 días de emitida la Orden de Servicio.

14. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad será otorgada por la Oficina de Tecnologías de la Información, para lo cual deberá contar con el entregable remitido por el proveedor, SCTR, recibo por honorarios y suspensión de cuarta, de ser el caso. La conformidad será otorgada en un plazo no mayor de diez (10) días calendario de presentado el respectivo entregable.

15. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El plazo de responsabilidad del proveedor por los vicios ocultos de los servicios realizados es de un año contado a partir de la conformidad final otorgada.

16. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para plazos menores o iguales a sesenta (90) días F= 0.40
- Para plazos mayores a sesenta (90) días: F= 0.25

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la contratación o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación parcial que fuera materia de retraso.

Para efectos del cálculo de la penalidad diaria se considera el monto de la contratación.

Se considera justificado el retraso, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provías
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

de ningún tipo.

De ser el caso, solo se podrá aplicar hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, así como de ser el caso, del monto vigente del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, PROVÍAS DESCENTRALIZADO podrá resolver la Orden de Servicio parcial o totalmente por incumplimiento mediante la remisión de Carta Simple suscrita por el funcionario de igual o superior nivel de aquel que suscribió la Orden de Servicio.

17. OTRAS PENALIDADES (OPCIONAL)

NO CORRESPONDE

18. NORMAS ANTICORRUPCIÓN

El proveedor / contratista acepta expresamente que no llevará a cabo, acciones que están prohibidas por las leyes locales u otras leyes anti-corrupción. Sin limitar lo anterior, el proveedor / contratista se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecerá o transferirá algo de valor, a un funcionarios o empleado gubernamental o a cualquier tercero relacionado con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes locales u otras leyes anti-corrupción, sin restricción alguna.

En forma especial, el proveedor o contratista declara con carácter de declaración jurada que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado o que se encuentre sancionado con inhabilitación administrativa por el Estado Peruano, constituyendo su declaración, la firma del mismo en la Orden de Servicio de la que estos términos de referencia forman parte integrante.

19. NORMAS ANTISOBORNO

El proveedor, no debe ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que pueden constituir un incumplimiento a la ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o a través de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia o a lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 30225, el artículo 7 de su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Asimismo, el proveedor se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participantes, integrantes de los órganos de administración apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas en virtud a lo establecido en los artículos antes citados de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Asimismo, el Proveedor se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provías
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

tuviere conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, prácticas, a través de los canales dispuestos por la entidad.

De la misma manera, el proveedor es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del contrato y a las acciones civiles y/o penales que la entidad pueda accionar.

20. OTRAS CONSIDERACIONES

Confidencialidad

El POSTOR deberá cumplir con la Confidencialidad y Reserva Absoluta en el manejo de información a la que se tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

EL POSTOR no podrá utilizar la información proporcionada por la entidad para realizar acciones legales que perjudiquen la imagen, sus finanzas o cualquier aspecto socio laboral y ambiental. Previamente deberá comunicar a la entidad en el plazo de un (1) día hábil de enterado de alguna situación ilícita a la entidad, para el trámite de atención en el marco de la política de anticorrupción.

En tal sentido, el POSTOR 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, documentos, información de personal, de salud, económica, sociolaboral, y demás documentos e información compilados o recibidos por el proveedor.

Propiedad Intelectual

La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

A solicitud de la Entidad, el contratista tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.

21. RESOLUCIÓN DE CONTRATO U ORDEN DE SERVICIO

El procedimiento de resolución de contrato se encuentra regulado en el Instructivo N° 6-2017-MTC/21, denominado "Lineamientos para el trámite de requerimientos de bienes, servicios y consultorías de servicios en general hasta 08UITs", aprobado mediante Resolución Directoral N° 308-2017-MTC/21, la cual puede ser descargada del siguiente link:

<http://files.proviasdes.gob.pe/produccion/PublicacionesSIGAT/PVDES/RESOLUCION ES/RD-2017-00308-999.pdf>.

