



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provias
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Unidad, La Paz y el Desarrollo"

TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO EN LA SEDE CENTRAL: RRHH, GMS, PROC ADM Y PACRI

1. OFICINA O ÁREA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Tecnologías de la Información

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de un SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO EN LA SEDE CENTRAL: RRHH, GMS, PROC ADM. Y PACRI, para la Oficina de Tecnologías de la Información de Provias Descentralizado

3. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación busca contar con el SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO EN LA SEDE CENTRAL: RRHH, GMS, PROC ADM. Y PACRI, para la Oficina de Tecnologías de la Información, en atención a las Oficinas 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 de SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO EN LA SEDE CENTRAL: RRHH, GMS, PROC ADM. Y PACRI, en la Oficina de Tecnologías de la Información – PROVIAS DESCENTRALIZADO.

5.2 Objetivo Específico:

Brindar SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO EN LA SEDE CENTRAL: RRHH, GMS, PROC ADM. Y PACRI, garantizar la atención a los usuarios de las distintas Oficinas de Provias Descentralizado

6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

6.1. ACTIVIDADES

- Asistencia de soporte Técnico a los usuarios de las Oficinas de PROVIAS DESCENTRALIZADO.
- Asistencia en las Instalaciones y configuraciones de equipos de cómputo, impresora, escáner y teléfonos IP en las Oficinas, Unidades zonales de PVD.
- Asistencia en la Instalación y configuración de conexiones VPN en los usuarios que hacen trabajo remoto.
- Asistencia en realizar instalaciones de puntos de red de ser necesario para facilitar la operatividad de los equipos tecnológicos Oficinas de PVD.
- Asistencia en Habilitar puntos de voz y datos (traslados, nuevos y anulaciones) de ser necesarios en la infraestructura de PVD.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provias
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Unidad, La Paz y el Desarrollo"

- f) Asistencia en configuración de computadoras e impresoras en red, de datos y voz en las oficinas de Provias Descentralizado.
- g) Asistencia en instalación y mantenimiento de software propio o programas comerciales en las oficinas de Provias Descentralizado.
- h) Asistencia en configuración de SIAF, SIGA, SIGAT, otros sistemas de información de las oficinas de Provias Descentralizado.
- i) 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.
- j) 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
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.

6.4. GARANTÍA COMERCIAL

NO CORRESPONDE.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provías
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Unidad, La Paz y el Desarrollo"

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 cincuenta y siete (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 Item 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 Item 6.1, hasta los 60 días calendario de iniciado el servicio.
- ✓ Tercera Entregable: Presentación de un Informe Técnico del desarrollo de la Presentación, de acuerdo a lo establecido en el Item 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.

- **Formación académica:**
Profesional Técnico en Administración de redes y Comunicaciones y/o Bachiller en Ingeniería de redes y comunicaciones
- **Experiencia laboral:**





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Proviás
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Unidad, La Paz y el Desarrollo"

- ✓ Experiencia general, no menor de cuatro (04) años en el sector público y/o privado.
- ✓ Experiencia específica, no menor de dos (02) años en el sector público y/o privado como Asistente o Soporte Técnico, en temas relacionados en sistemas e informática.
- **Capacitación y/o entrenamiento: (diplomados y/o cursos):**
 - ✓ Certificado CCNA Routing & switching.
 - ✓ Curso de ciberseguridad.
 - ✓ Certificado NUTANIX Hybrid Cloud.
 - ✓ Certificado de administración Cloud.
 - ✓ Curso de Networking.
 - ✓ Curso de solución de Citrix.
 - ✓ Constancia de Inscripción en el Registro Nacional de Proveedores - RNP vigente.
 - ✓ Certificado de inglés básico.
 - ✓ No estar inhabilitado para contratar con el Estado.
 - ✓ RUC vigente.

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

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

- ✓ Primer Armada: El 30% del monto ofertado, conteniendo su informe de





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provías
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Unidad, La Paz y el Desarrollo"

actividades, hasta 30 días de emitida la Orden de Servicio.

- ✓ Segunda Armada: El 30% del monto ofertado conteniendo su informe de actividades, hasta 60 días de emitida la Orden de Servicio.
- ✓ Tercera Armada: El 40% 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 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





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provías
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Unidad, La Paz y el Desarrollo"

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 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





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provías
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Unidad, La Paz y el Desarrollo"

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](http://files.proviasdes.gob.pe/produccion/PublicacionesSIGAT/PVDES/RESOLUCIONES/RD-2017-00308-999.pdf).

