



TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIO DE SOPORTE TECNICO

- 1. OFICINA O ÁREA QUE REQUIERE EL SERVICIO**
Oficina de Tecnologías de la Información
- 2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**
Contratación del servicio de Soporte técnico, para la Oficina de Tecnologías de la Información.
- 3. FINALIDAD PÚBLICA**
La presente contratación busca contar con el Servicio de Soporte técnico, para la Oficina de Tecnologías de la Información, del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado – Provias Descentralizado.
- 4. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**
Contar con el Servicio de Soporte Técnico, en la Oficina de Tecnologías de la Información de Provias Descentralizado para garantizar la atención a los usuarios de las Oficinas y Gerencias de Provias Descentralizado.
- 5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

5.1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- Apoyo en la instalación de puntos de red de datos en oficinas o Gerencias cuando sea necesario.
- Instalación y configuración de conexiones VPN para los usuarios que hacen trabajo remoto en la sede central y unidades zonales.
- Instalación y configuración del antivirus en los equipos con los que cuenta la entidad tanto en la Sede Central y unidades Zonales de PVD.
- Soporte técnico a usuarios de las oficinas y gerencias de Provias Descentralizado.
- Capacitación y soporte a usuarios en el uso del Sistema de Gestión Documental de firmas digitales.
- Apoyo en la instalación y capacitación de usuarios en el uso de certificados digitales con tokens USB digitales.
- Configuración de SIAF, SIGA, SIGA MEF, SIGAT, otros sistemas de información en los usuarios de la sede central de Provias Descentralizado y en las Unidades Zonales.
- De ser necesario para el cumplimiento del servicio se podrá incorporar otras actividades complementarias o afines que le sean designadas por el Coordinador de soporte técnico o jefe de la Oficina de Tecnologías de Información.

De ser necesario, para la ejecución de la prestación de servicio solicitado, el proveedor podrá realizar comisiones de servicio al interior del país; para lo cual la Entidad otorgará pasajes y viáticos que demanden la ejecución del servicio debiendo realizar la rendición de cuentas correspondientes, acorde a las Directivas internas vigentes.



5.2. RECURSOS

- El proveedor deberá contar con PC o Laptop y los recursos necesarios para el desarrollo del servicio. Sin que ello implique costos adicionales para la Entidad.

6. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1. LUGAR

El proveedor asistirá a las instalaciones de la sede, cuando la Entidad lo requiera.

6.2. PLAZO

El plazo de duración del servicio será de hasta ciento veinte (120) días calendario, a partir de notificada la Orden de Servicio.

7. RESULTADOS ESPERADOS (Entregable)

En dicho plazo deberán cumplir con presentar un informe, conforme las actividades realizadas según el numeral 5.1. De acuerdo a las labores que le sean asignadas.

- **Primer entregable:** hasta los treinta (30) días calendario de iniciado el servicio, debiendo presentar un informe conteniendo las actividades indicadas en el numeral 5.1 de los presentes términos.
- **Segundo entregable:** hasta los sesenta (60) días calendario de iniciado el servicio, debiendo presentar un informe conteniendo las actividades indicadas en el numeral 5.1 de los presentes términos.
- **Tercer entregable:** hasta los noventa (90) días calendario de iniciado el servicio, debiendo presentar un informe conteniendo las actividades indicadas en el numeral 5.1 de los presentes términos.
- **Cuarto entregable:** hasta los ciento veinte (120) días calendario de iniciado el servicio, debiendo presentar un informe conteniendo las actividades indicadas en el numeral 5.1 de los presentes términos.

8. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PROVEEDOR

8.1 CONDICIONES GENERALES

- Tener Registro Único de Contribuyente habilitado.
- Tener Código de Cuenta Interbancario (CCI).
- Tener Registro Nacional de Proveedores (RNP) en el capítulo que corresponda.
- Tener seguro complementario de trabajo y riesgo (SCTR) en pensión y salud vigente al momento de la prestación (se presentará a la firma de la orden de servicio).

8.2 CONDICIONES PARTICULARES

8.2.1 PERFIL DEL PROVEEDOR

Formación Académica: computación e Informática.

Experiencia General: Máximo (04) años en el sector público y/o privado).



Experiencia Especifica: Máximo (02) años de experiencia en el sector público y/o privado, realizando labores relacionados como Asistente o Soporte técnico

- Certificado de capacitación de aire acondicionado de precisión, gabinetes, UPS, servidores, switch, wifi, cableado
- Diploma de gestión pública en contrataciones del estado Certificado de especialista en soporte informático y redes Certificado de especialista en Gestión Publica
- Certificado de especialista en SIAF - RP y SIGA-MEF
- Certificado de cero papeles con firma digital

Para acreditar la experiencia solicitada, deberá presentar conjuntamente con su cotización, copia simple de contratos y/u órdenes de servicios y su respectiva **conformidad o constancia de prestación de servicios y/o constancia de trabajo**, según corresponda.

9. OBLIGACIONES

9.1. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

El proveedor es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, debiendo responder por la ejecución de la prestación.

9.2. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

PROVIAS DESCENTRALIZADO proporcionará un código de usuario y clave temporal, de ser necesario para acceder a los sistemas informáticos a efectos de cumplir con las obligaciones; en tanto dure el servicio, así como su retiro al finalizar.

PROVIAS DESCENTRALIZADO asumirá el costo de pasajes, viáticos y traslados cuando el proveedor realice visitas de campo autorizadas por la entidad.

10. 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, recibo por honorarios y suspensión de cuarta categoría de ser el caso y SCRT vigente. La conformidad será otorgada en un plazo no mayor de diez (10) días calendario de presentado el respectivo entregable.

11. FORMA DE PAGO

Se pagará en cuatro (04) armadas proporcionales, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes de otorgada la conformidad por el funcionario competente.

- ✓ Primer Entregable: luego de emitirse la respectiva conformidad.
- ✓ Segundo Entregable: luego de emitirse la respectiva conformidad.
- ✓ Tercer Entregable: luego de emitirse la respectiva conformidad.
- ✓ Cuarto Entregable: luego de emitirse la respectiva conformidad.

12. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El plazo de responsabilidad del proveedor por los vicios ocultos de los servicios realizados es de un (1) año contado a partir de la conformidad final otorgada.

**13. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

Si el proveedor incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, PROVÍAS DESCENTRALIZADO le aplicará en todos los casos, una penalidad por cada día calendario de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al cinco por ciento (5%) del monto contractual.

La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.05 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde:

F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta días. F = 0.25 para plazos mayores a sesenta días.

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.

14. NORMAS ANTICORRUPCIÓN

El proveedor / contratista acepta expresamente que no llevará a cabo, acciones que están prohibidas por las leyes locales u otras leyes anticorrupción. 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 anticorrupción, 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.

15. 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° 377- 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.

16. OTRAS CONSIDERACIONES

Confidencialidad

El proveedor 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 proveedor 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 proveedor 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.

17. RESOLUCIÓN DE ORDEN DE SERVICIO



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provías
Descentralizado

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

“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 Nro. 5 de la mencionada Ley, se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad”.

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 normatividad vigente en la materia, la cual puede ser descargada del siguiente link:

<http://files.proviasdes.gob.pe/produccion/PublicacionesSIGAT/PVDES/RESOLUCIONES/RD-2017-00317-999.pdf>

“ Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml> ”

