



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 TECNICO

1. OFICINA O ÁREA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Oficina de Tecnologías de la Información

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de un Personal Técnico para "SERVICIO DE SOPORTE TECNICO" de la Oficina de Tecnologías de la Información.

3. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación busca contar con el SERVICIO DE SOPORTE TECNICO, para atención a los usuarios de la Sede Central y Unidades Zonales: Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Madre De Dios, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Ucayali, para el cumplimiento de las actividades técnicas de los órganos y oficinas de la Unidad Ejecutora PROVIAS DESCENTRALIZADO.

4. ANTECEDENTES

No corresponde.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1. Objetivo General:

Contar con un Personal Técnico de "SERVICIO DE SOPORTE TECNICO.

5.2. Objetivo Específico:

Atender oportunamente a los usuarios de la Oficinas y Gerencias de la Sede Central, así como a usuarios de las Unidades Zonales, de Provias Descentralizado.

6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

6.1. ACTIVIDADES

- Coordinación de actividades de soporte técnico (con el personal asignado al área de soporte técnico), para atención a usuarios de la Sede Central y Unidades Zonales.
- Coordinar con el área de soporte técnico la correcta operatividad y mantenimiento de servidores en las unidades zonales.
- Coordinar y monitorear la operatividad de los equipos Palo alto VPN en las unidades zonales.
- Coordinar con Soporte Técnico la atención a los usuarios de las Gerencias, Oficinas y unidades zonales de PROVIAS DESCENTRALIZADO.
- Coordinación en la Instalación y configuración de conexiones VPN a los usuarios de la sede central y unidades zonales que realizan trabajo remoto.
- Coordinación para la configuración de SIAF, SIGA, SIGA MEF, SIGAT y otros sistemas de información de PVD necesarias en las Unidades de Coordinación Zonal.





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

- Coordinar, monitorear y supervisar la implementación de firma digital para las Oficinas, Gerencias y Unidades Zonales de Provias Descentralizado.
- Coordinar la Instalación de certificados digitales a los usuarios, oficinas, gerencias y unidades zonales.
- Coordinar la Gestión de firmas digitales de usuarios cuando sean solicitados previa aprobación.
- Coordinación de Instalación del SIAF_SP, Transmisora, con personal técnico sede central.
- Coordinación del Soporte del SIAF_SP, con el MEF y personal de la sede central
- Capacitación a usuarios en el uso del Sistema de Gestión Documental de firmas digitales.
- Elaborar el Términos de Referencia para los proyectos de mejoramiento de infraestructura y equipamiento de TI, cuando sea necesario y solicita su participación.
- Realizar evaluaciones y conformidades de los bienes y/o servicios de Tecnología de la Información designados por la Oficina de Tecnología de la Información, cuando sea necesario y solicite su participación.
- Integrar los comités de selección, en caso de ser designado para su participación.
- Integrar Comités de Evaluación de Propuestas CREP'S, en caso de ser designado para su participación.
- 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.
- 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 PROVIASS DESCENTRALIZADO:

- PROVIAS DESCENTRALIZADO facilitará información necesaria, para la ejecución óptima del servicio.
- El proveedor deberá contar con equipo de cómputo o Laptop, programas necesarios y acceso a internet para el desarrollo del servicio.

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.





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"

- Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias 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° 398-2021-EF, Valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) durante el año 2022.
- 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

Lima y Oficinas de Coordinación Zonal, a las cuales podrá asistir en caso de ser necesario de manera semipresencial o virtual de acuerdo al cronograma de coordinaciones realizado por la OTI.

7.2 PLAZO

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

8. RESULTADOS ESPERADOS (Entregable)

1° Entregable:

- ✓ Presentación de un Informe Técnico del desarrollo de la Prestación, de acuerdo a lo establecido en el ítem 6.1., hasta los 30 primeros días calendarios de iniciado el servicio.

2° Entregable:

- ✓ Presentación de un Informe Técnico del desarrollo de la Prestación, de acuerdo a lo establecido en el ítem 6.1., hasta los 60 primeros días calendarios de iniciado el servicio.

3° Entregable:

- ✓ Presentación de un Informe Técnico del desarrollo de la Prestación, de acuerdo a lo establecido en el ítem 6.1., hasta los 90 primeros días calendarios de iniciado el servicio.





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"

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

- Título Técnico en Computación e Informática.

Experiencia Laboral

- Experiencia general, no menor cuatro (04) años en el sector público y/o privado.
- Experiencia específica, no menor de dos (02) años en el sector público realizando labores como: Asistente o Soporte Técnico.

Capacitación y/o entrenamiento: (diplomados y/o cursos):

- Diplomado en Proyectos de Tecnología de la Información.
- Certificado Multiplatform Networking Administrator.
- Certificado Firewall Palo Alto.
- Certificado Virtualización de Servidores.
- Certificado Switches enlaces y comunicación.
- Certificado Seguridad de información.
- Certificado Tecnologías de servidores.
- Certificado de Ethical Hacking

Para acreditar el perfil y 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 podría 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, brindará las facilidades para la realización de la orden, así como realizará el seguimiento a las acciones para el cumplimiento de los Términos de Referencia para el presente procedimiento.





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

11. ADELANTOS

No corresponde

12. SUBCONTRATACIÓN

No corresponde

13. FORMA DE PAGO

Se pagará en tres (03) armadas, dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad por el funcionario competente.

Primer Pago: 30% del monto total contratado, luego de emitirse la respectiva conformidad.

Segundo Pago: 30% del monto total contratado, luego de emitirse la respectiva conformidad.

tercer Pago: 40% del monto total contratado, luego de emitirse la respectiva conformidad.

De acuerdo al instructivo 6-2017-MTC/21, denominado "Lineamientos para el trámite de requerimientos de bienes, servicios y consultorías de servicios en general hasta 8 UIT" aprobado mediante la Resolución Directoral 308 – 2017-MTC/21, el pago se efectúa dentro de los diez (10) días hábiles siguiente efectuada la conformidad de servicio o entregable según el caso correcto.

14. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La supervisión y conformidad del servicio será otorgada por el jefe de la Oficina de Tecnologías de Información, dentro de un plazo que no excederá los diez (10) días hábiles.

15. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El plazo de responsabilidad del profesional por los vicios ocultos de los servicios ofertados, no será menor a 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 (60) días F= 0.60
- Para plazos mayores a noventa (90) días: F= 0.25

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la contratación o ítem que





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de TransportesProvías
Descentralizado

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

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 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 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.

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.

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





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"

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

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/RESOLUCIONES/RD-2017-00308-999.pdf>

