



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 TÉCNICO

### 1. OFICINA O ÁREA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Oficina de Tecnologías de la Información

### 2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de un servicio de soporte técnico, para la Oficina de Tecnologías de la Información de Provias Descentralizado

### 3. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación busca contar con el servicio de apoyo en soporte técnico, 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

Contar con el Servicio de apoyo en soporte técnico, para brindar apoyo en actividades de soporte técnico, con la finalidad de garantizar la atención a los usuarios de la entidad.

### 6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

#### 6.1. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS

- Soporte técnico con el personal técnico en la Sede Central y unidades Zonales.
- Mantenimiento preventivo de computadoras e impresoras.
- Instalación y configuración de conexiones VPN en los usuarios que hacen trabajo remoto.
- Apoyo en instalación de puntos de red cuando sea necesario en las Oficinas o Gerencias de PVD.
- Habilitación de puntos de voz y datos (traslados, nuevos y anulaciones) de ser necesarios en la infraestructura de PVD.
- Configuración de SIAF, SIGA, SIGA MEF, SIGAT, otros sistemas de información de PVD necesarias en las Unidades Zonales.
- Instalación de certificados digitales en los usuarios de las Oficinas y Gerencias cuando lo soliciten.
- De ser necesario para el cumplimiento del servicio, se podrá incorporar otras actividades complementarias o afines que le sean designadas por el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la 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 correspondiente, acorde a las Directivas internas vigentes.*

## 6.2 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.

## 7. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1 LUGAR

El proveedor asistirá a las instalaciones de la sede central y/o unidades zonales, cuando la Entidad lo requiera.

### 7.2 PLAZO

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

## 8. RESULTADOS ESPERADOS

En dicho plazo deberán cumplir con presentar un informe, conforme las actividades realizadas según el numeral 6.1. 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 6.1. 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 6.1. 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 6.1. de los presentes términos.



## 9. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL CONDICIONES GENERALES

### 9.1 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).





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"

## 9.2 CONDICIONES PARTICULARES

### Formación Académica:

- Egresado Técnico de Computación e Informática

### Experiencia laboral:

- Experiencia general, mínimo CUATRO (04) años en el sector público y/o privado.
- Experiencia específica, mínimo DOS (02) años en el sector público y/o privado desarrollando actividades de soporte técnico o actividades similares.

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

- 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 Pública
- Certificado de especialista en SIAF-RP y SIGA-MEF

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

## 10. OBLIGACIONES

### 10.1 OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

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

### 10.2 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.

## 11. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

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





## 12. FORMA DE PAGO

En dicho plazo deberán cumplir con presentar un informe, conforme las actividades realizadas según el numeral 6.1. 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 el producto indicado en el numeral 6.1 de los presentes términos.
- ✓ Segundo entregable: hasta los sesenta (60) días calendario de iniciado el servicio, debiendo presentar un informe conteniendo el producto indicado en el numeral 6.1 de los presentes términos.
- ✓ Tercer entregable: hasta los noventa (90) días calendario de iniciado el servicio, debiendo presentar un informe conteniendo el producto indicado en el numeral 6.1 de los presentes términos.

## 13. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El plazo de responsabilidad del profesional por los vicios ocultos de los servicios ofertados, no será menor a un (01) año contado a partir de la conformidad final otorgada.

## 14. 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.





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"

## 15. **NORMAS ANTICORRUPCIÓN**

El proveedor 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 se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecerá o transferirá algo de valor, a un funcionario 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 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 Peruano, constituyendo su declaración, la firma del mismo en la Orden de Servicio de la que estos términos de referencia forman parte integrante.

## 16. **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, y 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.





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"

## 17. 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 proveedor tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.



## 18. 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 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>

