



Firmado digitalmente por:  
VIVAS MAURICIO Laura  
Magaly FAU 20254165035 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 12/04/2024 17:20:49-0500



Firmado digitalmente por:  
CHACHI VILLAIZAN Rocio  
Jocelyn FAU 20254165035 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 12/04/2024 17:31:47-0500



Firmado digitalmente por VALLEJO  
HUAYNE Victor Andres FAU  
20254165035 soft  
Motivo: Director General de la OTI  
Fecha: 12.04.2024 17:42:08 -05:00

## I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de suscripción de licencias, soporte técnico y actualización del software ARANDA para la ONP.

### 2. OBJETIVO

Contratar el servicio de suscripción de licencias, soporte técnico y actualización del software ARANDA para la ONP, a fin de contar con la herramienta de gestión de servicios de TI, la cual permite brindar atención a los servidores de la ONP sobre los servicios ofrecidos en el ámbito de recursos tecnológicos.

### SUSCRIPCION ACTUALMENTE

Esta necesidad se encuentra basada en la estandarización aprobada mediante Resolución Gerencial N° 170-2022-ONP/GG "Estandarización para la Adquisición, Soporte de Fábrica y/o Servicio de Actualización de la Solución de Software de Aranda para la Gestión De Servicios de Tecnología de la Información", que comprende: Aranda Service Desk, Aranda Asset Management y Aranda CMDB, por un periodo de cinco (5) años, contados a partir del día siguiente de su aprobación.

### 3. FINALIDAD PÚBLICA

Contribuir al cumplimiento de las estrategias establecidas por la ONP, a fin de garantizar la continuidad de los procesos eficaces y automatizados, para el desempeño y cumplimiento de su función de previsión social, las que se encuentran enmarcadas dentro de la misión y visión institucional.

La presente contratación se encuentra vinculada a la actividad del POI con código AOI00005500383 (Ejecución de acciones de ciberseguridad a las aplicaciones de la ONP).

### 4. DESCRIPCION DEL SERVICIO

#### 4.1. ALCANCE

El presente proceso de selección tiene por objeto la suscripción de licencias, soporte técnico y actualización del software ARANDA para la ONP, que incluye los siguientes módulos:

- Aranda Service Desk
- Aranda CMDB
- Aranda Asset Management

El software Aranda para la gestión de servicios de Tecnología de la Información estará en la capacidad de administrar la gestión de requerimientos e incidentes, así como el control de inventario de activos informáticos.

El fabricante del software debe contar con presencia y soporte local, la suscripción de licencias debe regirse por lo indicado en las características y descripciones de las licencias requeridas.



Firmado digitalmente por ROJAS  
SAMAME Victor Manuel FAU  
20254165035 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 16.04.2024 09:31:54 -05:00

N°	OBJETO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	PRESTACION PRINCIPAL	SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS	UNIDAD	11 licencias de Aranda Service Desk / Nombrada 39 licencias de Aranda Service Desk / Concurrente 3000 licencias de Aranda Asset Management 10, 000 licencias de Aranda CMDB (CIS)
2	PRESTACION ACCESORIA	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	SERVICIO	1
3	PRESTACION ACCESORIA	CAPACITACION CERTIFICADA EN LOS MODULOS REQUERIDOS	SERVICIO	1

## 4.2. PRESTACIÓN PRINCIPAL

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MINIMAS	
1. Aspectos Generales	<p>a) La solución de software Aranda deberá estar en idioma español y deberá incluir: licenciamiento y soporte local.</p> <p>b) Las licencias requeridas son por el periodo de un (01) año, contabilizado a partir de la entrega de las licencias en almacén</p>
2. Características Generales	<p>El software de Aranda debe incluir los siguientes módulos:</p> <p>a) MODULO ARANDA SERVICE DESK</p> <p>Funcionalidades Claves</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentes Registro y control de todos los incidentes que se presenten, logrando restaurar la operación normal y minimizando el impacto que éstos produzcan en el negocio. ASDK te permitirá llevar los incidentes debidamente documentados, con información sobre el usuario final, el especialista, aplicaciones involucradas, acciones tomadas, entre otros.</li> <li>Problemas Solucionar en forma definitiva un problema generado conociendo su causa raíz y establece el ciclo de vida del problema logrando gestionar cada caso de manera eficiente desde la definición de su origen, clasificación, enrutamiento, investigación y resolución permanente del problema. Reduce el nivel de incidentes, establece mecanismos de prevención y estrategias de mejora de calidad, con un incremento en el conocimiento de la infraestructura.</li> <li>Cambios Gestionar los cambios en la infraestructura o en un servicio, definiendo los procesos de cambio requeridos de forma clara y programada. Mejora la calidad del servicio e incrementa la productividad de los usuarios, estableciendo los niveles de</li> </ul>

	<p>impacto, el riesgo de los cambios a generar y definiendo para cada una de las transiciones de las etapas del caso, procesos de planeación y evaluación autorizados por miembros de un comité de aprobación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Niveles de Servicios</b>  Definir los acuerdos de nivel de servicio para tu negocio, identificando y controlando el cumplimiento de los tiempos de soporte, los acuerdos operacionales (OLA's) y con los proveedores (UC's). </li> <li> <b>Creación de Casos</b>  Agilizar los procesos de soporte y los tiempos de respuesta de la mesa de servicio, utilizando el correo electrónico como alternativa para generar casos de forma automática y obtener el registro de información por caso y su respectivo almacenamiento. </li> <li> <b>Definición de reglas</b>  Definir condiciones de manera automática generando acciones efectivas a través del envío de correos electrónicos, activación de alarmas, o enrutamiento de casos, manteniendo informado a los especialistas y usuarios sobre el avance de los casos. </li> <li> <b>Llamada de Servicio</b>  Gestionar una solicitud de información, cambios estándar, de una forma práctica e inmediata, con el apoyo de la mesa de servicio y el uso efectivo de la base de datos de conocimiento. </li> <li> <b>Guiones</b>  Obtener la información necesaria al momento del registro de un caso o llamada de servicio mediante el uso y elaboración de guiones. </li> <li> <b>Acceso Web</b>  Especialistas, supervisores, administradores y el usuario final tienen acceso a una consola web sin limitaciones de tiempo para radicar incidentes, llamadas de servicio, consultar y dar seguimiento a la información relacionada con cualquier caso generado, sin ocupar tiempos de consulta de la mesa de servicio. </li> <li> <b>Base de conocimiento</b>  El usuario tiene acceso ilimitado permanente a un centro de información y conocimiento para resolver fácilmente las inquietudes de soporte, sin acudir a la mesa de servicio. Estos artículos deberán ser aprobados, clasificados y publicados, dependiendo del tipo de información que contengan. Estos artículos pueden ser de consulta pública o privada, con la opción de calificación por parte del usuario. </li> <li> <b>Catálogo de Servicio</b>  Establecer un catálogo de servicios conforme a su necesidad, asociando acuerdos y niveles de servicio, usuarios y compañías, grupos de especialistas, CIs, responsabilidades, entre otros. </li> <li> <b>Banners y noticias</b> </li> </ul>
--	--

	<p>Informar al usuario desde la consola web sobre las eventualidades más importantes de la infraestructura, a través de mensajes como: aviso de alerta, de falla técnica, de advertencia, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción Conocer el grado de satisfacción del usuario final al concluir un caso, logrando una retroalimentación efectiva y una percepción real del servicio para tomar decisiones acertadas y elevar la calidad del servicio.</li> <li>• Aranda Service Desk Mobile Gestionar los casos desde tu celular, obteniendo conexión permanente con la mesa de servicio. Los especialistas podrán visualizar información relacionada con los casos, permitiendo consultar, crear incidentes y llamadas de servicio.</li> <li>• Reportes Conocer la información generada por la mesa de servicio sobre el estado de los casos, tiempo de respuesta, desempeño de los especialistas, indicadores, entre otros, y obtenga los datos de sus recursos tecnológicos mediante informes detallados. A través de la consola web acceda a información de reportes predefinidos desde cualquier lugar y en forma permanente; elabore informes personalizados, consulte y programe el envío de estos en forma automática.</li> </ul> <p>Beneficios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y control sobre las solicitudes de soporte.</li> <li>• Organización y control en el soporte. Información completa por cada caso.</li> <li>• Monitoreo continuo de casos y de los activos asociados. Fácil integración con otras herramientas.</li> <li>• Acceso a consola web para seguimiento de los casos.</li> <li>• Implementación en mejores prácticas ITIL.</li> <li>• Define todos los niveles de categorización que la organización requiera con ANSs específicos por cada uno.</li> <li>• Reducción de asistencia técnica y costos del servicio.</li> <li>• Protege y aprovecha al máximo la inversión en infraestructura tecnológica generando alta rentabilidad. Disminución en tiempos de respuesta de usuarios. Define tu matriz de prioridad para la resolución de tus casos.</li> <li>• Define el flujo de estados por proceso y el comportamiento que tendrá cada uno, para su respectiva gestión.</li> <li>• ASDK permite establecer de manera automática la asignación de casos a los especialistas, balanceando la carga de trabajo entre los mismos.</li> <li>• Cree categorías ilimitadas para la clasificación de los CIs.</li> <li>• Obtiene el seguimiento de sus elementos de configuración a través de la relación de los mismos a cada caso.</li> <li>• La herramienta permite la creación de múltiples perfiles de usuario y auditorías de las acciones realizadas.</li> <li>• Certificación de PinkElephan, en trece procesos ITIL Edición 2011.</li> </ul>
--	--

## b) MODULO ARANDA CMDB

### Funcionalidades Claves

- **Conocimiento del TCO**  
El Costo Total de Propiedad (TCO), es un método de cálculo diseñado para ayudar a los usuarios y a los gestores empresariales a determinar los costos directos e indirectos, así como los beneficios, relacionados con la compra de equipos o programas informáticos. Esta herramienta ofrece idealmente un resumen final que refleja no sólo el costo de la compra, sino aspectos del uso y mantenimiento. Esto incluye formación para el personal de soporte y para usuarios, el costo de operación, y de los equipos o trabajos de consultoría necesarios. Esto le facilitará hacer un balance de gestión y/o de presupuesto por cada departamento o área de tu empresa y de esta manera, evaluar eficientemente el uso e inventario de los activos existentes.
- **Gestión de activos**  
Administra y controla la información financiera de los elementos de configuración (Ci's) de tu organización, al auditar la depreciación de activos o al conocer características como el precio de compra, relaciones entre facturas y contratos, centro de costo, localización y garantías correspondientes. Por cada activo, podrás tener un registro de existencia y versión respectiva, así como de tu historial.
- **Perfiles**  
Conozca los activos asociados a cada perfil y determina los costos totales por cada recurso, facilitando la proyección de presupuestos y agilizando los procesos para evaluar los gastos por cargo.
- **Gestión de Costos**  
Implementa una práctica herramienta para la planificación de gastos, presupuestos y proyecciones a través de la gestión de costos mediante la generación de reportes clasificados por centros de costo, sucursales, unidades de negocio, proveedores, departamentos, entre otros.
- **Gestión de Contratos**  
Administra la información de tus contratos asociando cada activo registrado, asignando centros de costo, definiendo planes de mantenimiento de los CI's y generando alarmas por vencimiento, permitiendo conocer y distribuir el costo total de los recursos en las áreas de la organización.

### Beneficios

- Gestión de componentes de TI y demás activos tecnológicos.
- Permite la detección automática y cargue de equipos con protocolos SNMP.
- Mejoramiento en la planificación de gastos y presupuestos.
- Manejo de la continuidad de servicios TI.
- Información actualizada sobre los recursos TI.
- Información actualizada del Costo Total de Propiedad (TCO).
- Administración de contratos.
- Conocer qué activos y proveedores están regidos por un contrato.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Único punto de repositorio de datos de los activos.</li> <li>• Conocimiento del costo de la infraestructura tecnológica de su empresa.</li> <li>• Base de datos organizada de las órdenes de mantenimiento de los activos.</li> <li>• Conoce el estado real de los activos, dónde están y quién los tiene.</li> <li>• Clasifica los activos por Centros de costos, sucursales, unidades de negocio, entre otros.</li> <li>• Información actualizada y real que puede ser utilizada para la toma de decisiones.</li> <li>• Control de los movimientos de sus CIs, entre sedes, áreas, departamentos, responsables, etc. de manera automática, teniendo una trazabilidad de cada acción realizada</li> </ul> <p>c) MODULO ARANDA ASSET MANAGEMENT (GESTIÓN DE ACTIVOS)</p> <p>Funcionalidades Claves</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario Hardware y Software Conozca en forma automática la información completa y actualizada de los recursos de hardware, software y dispositivos instalados o asociados por cada estación de trabajo y servidor.</li> <li>• Descubrimiento Realice el descubrimiento de los dispositivos conectados a la red, desde el Active Directory/LDAP o por carga de archivos.</li> <li>• Control y Administración Remota Tenga acceso desde cualquier lugar de su organización a un dispositivo con una conexión total o parcial y en tiempo real, efectuando tareas de administración remota que dan como resultado una reducción de tiempos y costos en desplazamiento y soporte presencial.</li> </ul> <p>Permite ejecutar actividades remotas de monitoreo y administración sobre cada dispositivo, como encender o reiniciar, enviar la ejecución de un comando o remover una impresora entre otras. Adicionalmente podrá realizar tareas en línea como el acceso al registro de Windows, el inicio y detención de procesos, conexiones, archivos, entre otros, de manera transparente para el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración Remota Linux y Mac Además de los dispositivos Windows, agregue a su inventario los dispositivos Mac y Linux. Ejecute actividades de administración remota, como apagar o reiniciar la estación de trabajo, solicitar un inventario entre otras.</li> <li>• Componentes integrados Aranda Asset Management es el componente base de la suite de Aranda Device Management y se encuentra integrado de forma nativa, junto a Aranda Software Delivery, Aranda Software Metrix, Aranda Patch Management y Aranda Power Management. Mediante esta integración es posible que se despliegue un único agente y en una única consola realice toda la gestión y configuración.</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alarmas</b> Conozca los cambios en sus dispositivos a nivel de hardware y software, mediante la revisión automática de variables que permiten identificar cambios en los procesos de instalación o desinstalación de hardware y software y podrá tener acciones como eventos de actualización de inventario o notificaciones enviadas por correo electrónico.</li> <li>• <b>Histórico de actividades</b> Conozca las actividades realizadas y el registro de las misma en cada uno de los dispositivos, informando el especialista que las realizo.</li> <li>• <b>Dashboard y Reportes</b> Conozca la información necesaria para mejorar la toma de decisiones estratégicas y operativas en su organización, con la información al día de inventarios de sus dispositivos y de sus recursos tecnológicos mediante informes detallados y el panel de control. Acceda a información de reportes predefinidos desde cualquier lugar y en forma permanente.</li> <li>• <b>Acceso Web</b> Toda la configuración y gestión de los dispositivos de su organización desde la misma consola. Acceda a la información detallada de cada dispositivo inventariado y ejecute tareas de administración y control remoto.</li> </ul> <p><b>Beneficios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento real de los recursos de la compañía.</li> <li>• Optimización del uso de los recursos de IT</li> <li>• Inventario actualizado y detallado de Hardware, Software y archivos de los dispositivos.</li> <li>• Obtenga en detalle la información de sus dispositivos en tiempo real para sustentar la toma de decisiones.</li> <li>• Control permanente del uso de los recursos informáticos por dispositivo.</li> <li>• Implementación fácil y ágil sin mayor inversión en infraestructura tecnológica. Instalación de servidores On Premise o Cloud.</li> <li>• Bajo uso del recurso de red (bajo consumo del ancho de banda).</li> <li>• Administración de procesos, servicios en dispositivos Windows, Mac y Linux.</li> <li>• Reduzca los costos de inventario manual, evite la pérdida de hardware por reemplazos no autorizados y la estandarización de la configuración básica de los dispositivos.</li> <li>• Identifique el software instalado en cada estación.</li> <li>• Incremente la productividad del personal de soporte reduciendo desplazamientos innecesarios, mediante soporte y administración remota de los dispositivos.</li> <li>• Agilice la entrega de equipos generando automáticamente las actas de entrega.</li> <li>• Tenga el control de la información y de los cambios en todos sus dispositivos, manteniendo la hoja de vida actualizada con todo el inventario</li> </ul>
--	--

<p>3. Implementación<sup>1</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activación de las licencias por cada módulo requerido.</li> <li>• Activación de los servicios sobre el cual opera la base de datos de la solución de software.</li> </ul>
--------------------------------------	--

### 4.3. PRESTACIÓN ACCESORIA

#### 4.3.1. SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO<sup>2/3/4</sup>

##### 4.3.1.1. SOPORTE TÉCNICO

- La atención del servicio técnico a prestar será en el horario de lunes a domingo 24 x 7 (incluyendo feriados) y podrá realizarse de manera virtual o presencial, durante el periodo de doce (12) meses.
- Este servicio deberá ser atendido a través de los siguientes Canales de Atención como mínimo:
  - Telefónico, a través de un número de contacto.
  - Correo electrónico, a través de una dirección de correo asignada para la atención de solicitudes.
- El contratista deberá registrar los incidentes con números de atención<sup>5</sup>, los cuales serán reportados a través de los canales de atención.

##### 4.3.1.2. MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

- El proveedor deberá realizar dos (02) mantenimientos por año, dentro de los meses 6 y 12 contados a partir del día siguiente de la suscripción de las licencias.
- Todo mantenimiento deberá ser coordinado con la ONP.
- El mantenimiento consistirá como mínimo con las siguientes actividades:
  - Revisión de configuración de consola de administración.

<sup>1</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°11 de SONDA DEL PERU S.A. Se precisa que el alcance se detalla en los Términos de Referencia en el numeral 4.2 Prestación Principal, sección 3. Implementación, que señala:

"Activación de las licencias por cada módulo requerido.

•Activación de los servicios sobre el cual opera la base de datos de la solución de software."

<sup>2</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°04 de SONDA DEL PERU S.A. Se precisa que, el alcance se detalla en los Términos de Referencia en el apartado 4.3. PRESTACIÓN ACCESORIA, 4.3.1 SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO.

<sup>3</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°06 de SONDA DEL PERU S.A. Se precisa que se cuenta con un administrador de la herramienta Aranda.

<sup>4</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°07 de SONDA DEL PERU S.A. Se precisa que no se cuenta con otros SLA's asociados.

<sup>5</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°05 de SONDA DEL PERU S.A. Se precisa que no se han determinado tiempos de respuesta, aquellos serán acorde a los indicados por la marca Aranda.



- Instalación de las actualizaciones de aplicaciones y versión de base de datos para Aranda Service Desk, Aranda Query Manager y Aranda Device Management, de corresponder y aprobado previamente por ONP.
- Revisar y solucionar alertas y log de errores de la solución de software.
- El mantenimiento se podrá realizar de manera presencial o remota y deberá remitir un informe técnico del trabajo realizado.

#### **4.3.2. CAPACITACIÓN**

El Contratista debe realizar una capacitación certificada en la administración y manejo de los módulos solicitados, es decir, en Aranda Service Desk, Aranda CMDB y Aranda Asset Management para cuatro (04) personas que laboran en la Mesa de Servicios de TI de la ONP, dicha capacitación deberá ser dictada por un especialista certificado en la solución Aranda.<sup>6</sup>

El contratista deberá enviar por correo electrónico el plan de capacitación (temario por días y horas) a las casillas electrónicas [vrojass@onp.gob.pe](mailto:vrojass@onp.gob.pe) y/o [cseminario@onp.gob.pe](mailto:cseminario@onp.gob.pe) como máximo quince (15) días calendario de suscrito el contrato, el cual será aprobado por la ONP mediante notificación vía oficio al Contratista.

La capacitación deberá considerar un mínimo de 40 horas, y la misma podrá brindarse de manera virtual o presencial en las oficinas que el Contratista disponga. Asimismo, deberá entregar certificados de capacitación a los asistentes, indicando los temas y el número de horas.

El Contratista deberá brindar todo el material de aprendizaje (puede ser digital) para cada asistente de la capacitación.

### **5. RECURSOS Y REQUISITOS DEL PROVEEDOR**

#### **REQUISITO DEL POSTOR**

- El postor deberá acreditar para la suscripción del contrato ser representante o distribuidor autorizado de la marca ofertada, adjuntando una carta del fabricante haciendo referencia al proceso.

#### **RECURSOS DEL POSTOR**

---

<sup>6</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°08 de SONDA DEL PERU S.A. Se precisa que en los Términos de Referencia en el apartado 4.3.2 CAPACITACION , se indica que la capacitación por cada módulo será para cuatro (04) personas

## **ESPECIALISTA EN IMPLEMENTACION, SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO Y CAPACITACIÓN**

### **i. Actividades**

Responsable de la implementación, soporte y mantenimiento del software ARANDA.

### **ii. Perfil**

#### **a. Experiencia<sup>7</sup>:**

- Con experiencia mínima de tres (03) años en implementación y/o soporte y/o mantenimiento en la solución y/o implementación de servicios de mesa de ayuda que incluyan la implementación y/o configuración de herramientas ITSM laborando como especialista de servicios TI o especialista en infraestructura TI o profesional de servicios TI.

#### **b. Formación académica<sup>8</sup>**

Bachiller de Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Informática o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Ciberseguridad o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería Industrial o Licenciado en Computación o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Computación o Licenciado en Computación o Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas y Computo o Ingeniería de Sistemas y Computación.

---

<sup>7</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°10 de SONDA DEL PERU S.A.

Se precisa que se aceptará como experiencia a especialista en implementación de servicios de mesa de ayuda que incluyan la implementación y/o configuración de herramientas ITSM, por lo que se procederá a incorporar en la integración de bases.

<sup>8</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°20 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.

Se aclara que en aras de ampliar la pluralidad de postores al presente procedimiento de selección se incluirán las siguientes carreras:

Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas y Computación, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones, Ingeniería Industrial y de Sistemas, Ingeniería de Sistemas de Información, Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes, Ingeniería de Computación y de Sistemas, Ingeniería Informática y de Sistemas, Ingeniería de Redes y Comunicaciones, Ingeniería de Seguridad Informática, Ingeniería de Computación y Sistemas, Ingeniería de Computación, Ingeniería de Computación e Informática, Ingeniería de Sistemas y Computo, Ingeniería de Sistemas y Computación.

### c. Certificaciones<sup>9/10/11</sup>

- Deberá contar con Certificado Oficial en la solución de software Aranda Service Desk.
- Deberá contar con Certificado Oficial en la solución de software Aranda Asset Management.
- Deberá contar con Certificado de ITIL v3 o v4.

En el caso de las certificaciones, el contratista debe presentar una copia simple en la etapa de suscripción de contrato.

En caso de cambio de personal, deberá solicitar el mismo con una anterioridad no mayor a 5 días calendario, adjuntando la documentación que acredite el perfil del personal requerido. Los cambios de personal solo se podrán realizar siempre que se justifique por caso fortuito o fuerza mayor.<sup>12</sup>

La Oficina de Tecnologías de la Información tendrá un plazo de tres (03) días calendario para aprobar el cambio de personal.<sup>13</sup>

## 6. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

N°	OBJETO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	PLAZO
1	PRESTACION PRINCIPAL	SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS	12 MESES A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DE LAS LICENCIAS

<sup>9</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°01 de SSG PERU S.A.C.

No se confirma, para la gestión de servicios de TI, ITIL es un marco de buenas prácticas que es más flexible y adaptable a las necesidades específicas de una organización, incluye un enfoque de ciclo de vida del servicio más amplio y una orientación más clara hacia la gestión de servicios digitales, y principalmente se centra en la entrega o generación de valor para el cliente; mientras que ISO 20000 es una norma internacional que establece requisitos específicos para un sistema de gestión de servicios de TI, que se centra en la gestión de procesos de TI.

Por lo anterior descrito, basamos nuestros procesos en el marco de buenas prácticas de ITIL y en herramientas que puedan soportar esta flexibilidad y generación de valor.

Por otro lado, mencionar que en el Perú la mayor parte de la población de profesionales que trabajan en el rubro de la informática, sistemas o tecnologías de la información cuentan con la certificación de ITIL, donde un grupo de ellos cuentan tanto con la certificación en la versión 3 y 4, por lo anteriormente expuesto lo solicita permite pluralidad de postores.

<sup>10</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°15 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.

Se precisa que las certificaciones solicitadas no refieren a una vigencia del certificado.

<sup>11</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°17, N°18 y N°19 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.

Se precisa que se solicita que el personal clave cuente las certificaciones señaladas en el apartado 5. Recursos y Requisitos del proveedor de los Términos de Referencia, no se aceptarán cursos, dado que se requiere de un personal especializado, el cual se puede validar a partir de la obtención de la certificación oficial.

<sup>12</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°21 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.

Se precisa que, en los Términos de Referencia en la página 10 en el apartado 5. Recursos y requisitos del proveedor, se señala que:

"En caso de cambio de personal, deberá solicitar el mismo con una anterioridad no mayor a 5 días calendario, adjuntando la documentación que acredite el perfil del personal requerido. Los cambios de personal solo se podrán realizar siempre que se justifique por caso fortuito o fuerza mayor."

Los casos señalados en la consulta se aceptarán siempre y cuando se presente la justificación del caso.

<sup>13</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°23 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.

Se precisa que de no obtener respuesta dentro del plazo acordado se considerará que el cambio ha sido aprobado.

2	PRESTACION ACCESORIA	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	12 MESES A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DE LAS LICENCIAS
3	PRESTACION ACCESORIA	CAPACITACION CERTIFICADA, EN LOS MODULOS REQUERIDOS	5 DÍAS DESPUES DE APROBADO EL PLAN DE CAPACITACIÓN

## 7. ENTREGABLES

Los entregables deberán ser remitidos mediante carta a través de la mesa de partes presencial o digital (<https://facilita.gob.pe/t/2861>).

NRO	DESCRIPCION DEL ENTREGABLE	TIPO DE ENTREGABLE	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	PLAZO DE ENTREGA
1	Documento que certifique la suscripción de las licencias	Carta	Deberá indicar el número de licencias suscritas, el inicio y fecha de caducidad de las mismas, de ser posible, se deberá visualizar en el portal web del fabricante.	Única vez	Hasta los tres (3) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato
2	Informe de implementación	Informe	Deberá contener como mínimo las actividades realizadas, las licencias activadas, las configuraciones realizadas y las recomendaciones del caso	Única vez	Hasta los cinco (5) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de suscripción del contrato
3	Primer Informe técnico de soporte y mantenimiento	Informe	<p>Deberá desarrollar las actividades realizadas en el marco del alcance del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de configuración de consola de administración.</li> <li>Revisar y aplicar actualizaciones de aplicaciones y versión de base de datos para Aranda Service Desk, Aranda Query Manager y Aranda Device Management, de corresponder.</li> <li>Revisar y solucionar alertas y log de errores de la solución de software.</li> <li>Reporte de atenciones de soporte técnico realizado.</li> </ul>	Unica vez	Hasta seis (6) meses después contabilizado a partir del día siguiente de realizada la suscripción según las fechas que se indiquen en el entregable N°1
4	Segundo Informe técnico de soporte y mantenimiento	Informe	<p>Deberá desarrollar las actividades realizadas en el marco del alcance del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de configuración de</li> </ul>	Unica vez	Hasta doce (12) meses después contabilizado a partir del día siguiente de realizada

			consola de administración. • Revisar y aplicar actualizaciones de aplicaciones y versión de base de datos para Aranda Service Desk, Aranda Query Manager y Aranda Device Management, de corresponder. • Revisar y solucionar alertas y log de errores de la solución de software. • Reporte de atenciones de soporte técnico realizado.		la suscripción según las fechas que se indiquen en el entregable N°1
5	Certificado de capacitación	Certificado	Deberá contener la cantidad de horas y los módulos capacitados por participante, así como la lista de asistencia	Unica vez	Hasta diez (10) días posteriores a la capacitación

## 8. SUBCONTRATACIÓN

Para el presente servicio, no se aceptará la subcontratación, conforme a lo dispuesto en el artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

## 9. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

De conformidad con el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: En caso de retraso injustificado del Contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la ONP le aplica una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la fórmula establecida en el citado artículo.

## 10. OTRAS PENALIDADES

No aplica.

## 11. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN

El/La postor/a declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación con el contrato.

Asimismo, El/La postor/a 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, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores, y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, El/La postor/a se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas; conforme a lo previsto en la

Directiva N° 004-2022-ONP/GG “Directiva sobre la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción, otorgamiento de medidas de protección a el/la denunciante y sanción de las denuncias de mala fe en la Oficina de Normalización Previsional.

Hacemos de conocimiento que la ONP, mediante Resolución Jefatural N° 016-2022-ONP/JF, aprobó la Política Antisoborno y Objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno, la cual está disponible en el siguiente enlace: <https://www.gob.pe/institucion/onp/normas-legales/2721514-016-2022-onp-jf>.

## **12. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD**

El contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la ONP, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resulte estrictamente necesario para el cumplimiento de la Orden de Compra, en adelante “el contrato”.

El contratista deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia de la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.

Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.

Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el proveedor. Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada a la ejecución y conclusión no podrá ser utilizada por el proveedor para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la ONP.

Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su cotización y su propuesta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de la ONP. En tal sentido, queda claramente establecido que el contratista, no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del presente contrato.

Se adjunta el formato de compromiso de confidencialidad (Anexo N°1), correspondiente a la directiva de Lineamiento de seguridad de la información “DIR-02/01-A Compromiso de Confidencialidad”. Dicho formato debe ser llenado y firmado por:

- Representante Legal
- Especialista para la instalación y configuración de la solución de software.

- Personal que brindará la capacitación (de corresponder)
- Ingenieros que brindarán el soporte local.

Los formatos firmados deberán ser presentados durante los primeros quince (15) días a partir de firmado el contrato.

### **13. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Se adjunta la Declaración Jurada (Anexo N°02) correspondiente a la directiva de Lineamiento de seguridad de la información “DIR-02/01-B Cumplimiento de Políticas de Seguridad de Información”. Dicho formato debe ser llenado y firmado por:

- Representante Legal
- Especialista para la instalación y configuración de la solución de software.
- Personal que brindará la capacitación (de corresponder)
- Ingenieros que brindarán el soporte local.

Los formatos firmados deberán ser presentados el mismo día de la entrega de licencias al almacén de la ONP.

### **14. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

El servicio se realizará desde las instalaciones del contratista.

### **15. FORMALIZACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio será formalizado mediante la firma de contrato respectivo.

### **16. SISTEMA DE CONTRATACIÓN**

A suma alzada.

### **17. FORMA DE PAGO Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

La entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendarios siguientes de otorgada la conformidad correspondiente, según lo indicado a continuación:

Prestación principal (Pago Parcial)	% A PAGAR
Entregable 1	50%
Entregable 2	50%
Prestación accesorio: (Pago Parcial)	% A PAGAR
Soporte técnico y mantenimiento	
Entregable 3	50%
Entregable 4	50%

Prestación accesoria: (Pago Único) Capacitación	% A PAGAR
Entregable 5	100%

La conformidad será otorgada por el/la Director/a General de la Oficina de Tecnología de la Información, previo informe de la/el Ejecutiva/o de Administración de Plataformas y Redes, en un plazo que no excederá de los siete (07) días calendario de prestado el servicio.<sup>14</sup>

## 18. DETALLE DE PRECIOS UNITARIOS

El postor ganador de la buena pro deberá presentar para la suscripción del contrato el detalle de precios unitarios de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla N°1

Item	Concepto	Und.	Cant.	P.U.	Parcial S/.	Sub Total S/.
1.0	<b>PRESTACIÓN PRINCIPAL LICENCIAS DE LA SOLUCION DE SOFTWARE DE ARANDA</b>					S/ 0.00
1.1	Aranda Service Desk / Nombrada	Und.	11	S/ 0.00	S/ 0.00	
1.2	Aranda Service Desk / Concurrente	Und.	39	S/ 0.00	S/ 0.00	
1.3	Aranda Asset Management	Und.	3000	S/ 0.00	S/ 0.00	
1.4	Aranda CMDB (CIS)	Und.	10000	S/ 0.00	S/ 0.00	
2.0	<b>PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN ADICIONAL</b>					S/ 0.00
2.1	Soporte y Mantenimiento de Software	Und.	1	S/ 0.00	S/ 0.00	
2.2	Capacitación Certificada	Und.	1	S/ 0.00	S/ 0.00	
<b>Sub Total</b>						S/ 0.00
<b>I.G.V. 18 %</b>						S/ 0.00
<b>Costo total</b>						S/ 0.00

## 19. VICIOS OCULTOS

Conforme a lo establecido en el artículo 40 de Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento. El plazo por responsabilidad de vicios ocultos será por un (01) año.

<sup>14</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°22 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.

Se precisa que los plazos señalados están en conformidad con lo señalado en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, por lo cual, es obligatorio su cumplimiento por parte de la Entidad



## ANEXO N° 01

### COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD<sup>15</sup>

	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD	Versión: 1.0
INTERNO	FORMATO	Fecha de formato: 24/06/2016

#### COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con DNI N° \_\_\_\_\_,  
Trabajador de la Institución \_\_\_\_\_ Con R.U.C.  
\_\_\_\_\_, Encargado de efectuar labores de \_\_\_\_\_,  
en el marco del contrato de servicio N° \_\_\_\_\_, me comprometo a no difundir a  
terceros información de la ONP, a la que pueda tener acceso durante el periodo del  
servicio. En caso de incumplimiento de lo indicado, la institución se reserva el  
derecho de iniciar las acciones legales correspondientes.

Asimismo, me comprometo a no revelar información oral, escrita, secretos  
industriales relacionados con los productos, servicios, políticas o prácticas de  
negocio, políticas de la seguridad de la información de la ONP u otros. En caso que  
incumpliera con cuales quiera de las obligaciones estipuladas en esta cláusula, la  
Oficina de Normalización Provisional estará en potestad de iniciar todas las acciones  
judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcirse del perjuicio. Esta obligación se  
hace extensiva inclusive hasta los dos años después del retiro del trabajador de la  
empresa contratada.

Lima, \_ de \_\_\_\_\_ del 201\_\_.

\_\_\_\_\_  
FIRMA (igual a DNI)

Nombre completo

DNI: |

Este documento contiene información de propiedad de la ONP. Está prohibida su distribución o copia fuera de la gestión documental de ONP. Antes de utilizar alguna copia de este documento verifique que la versión sea igual a la última publicada; si este documento es una copia impresa, verifique la validez contra la lista maestra. De no ser válido, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no autorizado.	Pág. 1 de 1
---	-------------

<sup>15</sup> Deberá ser presentado durante los primeros quince (15) días a partir de firmado el contrato.

## **ANEXO N° 02**

### **DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con DNI N° \_\_\_\_\_ que a la fecha desempeño el cargo de \_\_\_\_\_ en el marco del contrato N° \_\_\_\_\_, DECLARO lo siguiente:

#### **Primero:**

- Haber comprendido la Directiva "Lineamientos de Seguridad de la Información" (DIR-02/01).

#### **Segundo:**

- Cumplir con las cláusulas que apliquen de la Directiva indicada en el primer punto.

#### **Tercero:**

- En caso incumpliera alguna de las cláusulas de la Directiva indicada en el primer punto, ONP se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes en caso apliquen.

Lima, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2023.

---

Firma (igual a DNI)

Nombre completo

DNI:

## II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

<b>A.</b>	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>
<b>A.1.</b>	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b>
<b>A.1.1.</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
	<p>Un (1) Especialista en implementación, soporte técnico y mantenimiento<sup>16/17</sup></p> <p>Bachiller de Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Informática o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Ciberseguridad o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería Industrial o Licenciado en Computación o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Computación o Licenciado en Computación o Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas y Computo o Ingeniería de Sistemas y Computación.</p> <p><u>Acreditación<sup>18</sup>:</u></p> <p>El grado de bachiller o licenciado será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <a href="http://www.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a>, según corresponda.</p> <p>En caso de que el grado de bachiller o licenciado no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar una copia simple del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
<b>A.1.2</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>
	<p>Un (1) Especialista en implementación, soporte técnico y mantenimiento</p> <p><u>Requisitos<sup>19</sup>:</u></p>

<sup>16</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°16 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.

Se precisa que el requerimiento señala una persona y esta deba cumplir con el perfil solicitado.

En el caso de cambio de personal deberá acreditar el perfil del personal requerido, de acuerdo a lo indicado en el apartado 5. Recursos y Requisitos del proveedor de los términos de referencia.

<sup>17</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°20 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.

Se aclara que en aras de ampliar la pluralidad de postores al presente procedimiento de selección se incluirán las siguientes carreras:

Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas y Computación, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones, Ingeniería Industrial y de Sistemas, Ingeniería de Sistemas de Información, Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes, Ingeniería de Computación y de Sistemas, Ingeniería Informática y de Sistemas, Ingeniería de Redes y Comunicaciones, Ingeniería de Seguridad Informática, Ingeniería de Computación y Sistemas, Ingeniería de Computación, Ingeniería de Computación e Informática, Ingeniería de Sistemas y Computo, Ingeniería de Sistemas y Computación.

<sup>18</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°09 de SONDA DEL PERU S.A.

Se aclara la consulta, es preciso traer a colación la Opinión N°225-2017/DTN señala: (...) en el caso de profesionales extranjeros, tal requisito deberá acreditarse con la copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, conforme a la normativa especial de la materia.

En ese sentido, se aceptará copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, conforme a la normativa especial de la materia.

<sup>19</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°10 de SONDA DEL PERU S.A.

Se precisa que se aceptará como experiencia a especialista en implementación de servicios de mesa de ayuda que incluyan la implementación y/o configuración de herramientas ITSM, por lo que se procederá a incorporar en la integración de bases.

	<p>Con experiencia mínima de tres (03) años en implementación y/o soporte y/o mantenimiento en la solución y/o implementación de servicios de mesa de ayuda que incluyan la implementación y/o configuración de herramientas ITSM laborando como especialista de servicios TI o especialista en infraestructura TI o profesional de servicios TI.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <p><b>IMPORTANTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</li> <li>• En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</li> <li>• Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</li> <li>• Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</li> </ul>
<b>B.</b>	<b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD<sup>20</sup></b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 400.000.00 (Cuatrocientos Mil con 00/100 soles), por servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Provisión de licencias de software de mesa de ayuda y/o Suscripción de licencias de software de mesa de ayuda y/o Actualización y soporte de software Service Desk.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>3</sup> correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el <b>Anexo N° 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de suministro, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido</p>

<sup>20</sup> Absolución a la consulta/observación Concurso Público N°0002-2024-ONP, N°02 de SONDA DEL PERU S.A.

No se confirma, los servicios indicados no son objeto de la contratación dado que los servicios de mesa de ayuda, soporte técnico o soporte a usuarios que incluyen la herramienta de Mesa de Ayuda, son servicios de operación, sin embargo, se requieren servicios de provisión y soporte del software requeridos como son los servicios de: Provisión de licencias de software de mesa de ayuda y/o Suscripción de licencias de software de mesa de ayuda y/o Actualización y soporte de software Service Desk.

	<p>ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el <b>Anexo N° 9</b>.</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de compra o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de compra o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p> <div> <p><b>Importante</b></p> <p><i>En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".</i></p> </div>
--	---

<p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.</i></li> <li><i>El cumplimiento de las Especificaciones Técnicas se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de las características y/o requisitos funcionales. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.</i></li> <li><i>Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.</i></li> </ul>
--