

## REQUERIMIENTO

### SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS, SOPORTE DE FÁBRICA Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE ARANDA

#### 3.1. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

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.

#### 3.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

El servicio de suscripción de licencias, soporte de fábrica y mantenimiento del 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 de la ONP, el cual consiste en lo siguiente:

Objeto	Descripción del servicio	Unidad de medida	Cantidad
<b>Prestación Principal</b>	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)
<b>Prestación accesoria</b>	Servicio de soporte y mantenimiento de software	Servicio	1

#### 3.3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

##### a. MODALIDAD DE PAGO

El contrato se rige por la modalidad de **Suma Alzada**, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento.

##### b. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestan en el plazo de 365 días calendario, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación, de acuerdo a lo siguiente:

Objeto	Descripción del servicio	Plazo de prestación
PRESTACIÓN PRINCIPAL	SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS	365 días calendario, contabilizados a partir de la suscripción del Acta de Activación de Licencias.
PRESTACIÓN ACCESORIA	SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	365 días calendario, contabilizados a partir de la suscripción del Acta de Activación de Licencias.

##### c. SISTEMA DE ENTREGA

No aplica

#### **d. LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIO**

El servicio se presta conforme a lo siguiente:

- **Prestación Principal:** El servicio será prestado en las instalaciones de la Entidad, sito en Sede Central: Jr. Bolivia N° 109 – Cercado de Lima, provincia y departamento de Lima.
- **Prestación Accesorio:** El servicio será prestado en las instalaciones de la Entidad, sito en Sede Central: Jr. Bolivia N° 109 – Cercado de Lima, provincia y departamento de Lima, y/o de manera remota.

#### **e. PENALIDADES**

##### **- PENALIDAD POR MORA:**

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento.

##### **- OTRAS PENALIDADES:**

Adicionalmente a la penalidad por mora, se aplican las siguientes penalidades:

<b>N°</b>	<b>Supuestos de aplicación de penalidad</b>	<b>Forma de cálculo</b>	<b>Procedimiento de verificación</b>
01	Por cada vez que se supere el tiempo máximo de solución para incidentes, configuraciones y/o procedimientos técnicos establecidos para el soporte técnico	0.20% del valor total del contrato de la prestación accesorio, por cada ocurrencia.	Se verificará con la fecha y hora de atención del ticket o correo electrónico de solución.
02	Por retraso en la presentación de cada "Informe de Soporte técnico y mantenimiento".	0.50% del valor total del contrato de la prestación accesorio, por cada día de retraso en la entrega.	Se verificará de acuerdo a la fecha de presentación del documento a través de la mesa de partes de la Entidad.

#### **Procedimiento de aplicación de otras penalidades**

El procedimiento para la aplicación de las otras penalidades es conforme a la siguiente:

- Cuando el área usuaria determine la aplicación de penalidad, emite el documento comunicando el hecho al Contratista, para que éste presente su descargo.
- El Contratista tendrá hasta cinco (5) días calendario, contados a partir del día siguiente de recibida la comunicación, para efectuar su descargo respectivo al área usuaria correspondiente. Entiéndase por descargo, al documento presentado por el Contratista donde sustente con documentos probatorios que los motivos o causas del hecho que se pretenden penalizar no son atribuibles al mismo y/o escapa a su responsabilidad contractual, o de corresponder, los motivos o causas por los que incurrió en el hecho pasible de penalidad.
- Recibido el descargo o no habiendo recibido respuesta alguna dentro del plazo concedido, el área usuaria procede a la evaluación respectiva y determina la confirmación o no de la penalidad. El resultado es comunicado por la Oficina de Administración al Contratista.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato.

**f. SUBCONTRATACIÓN**

Se encuentra prohibida la subcontratación de las prestaciones objeto del contrato

**g. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, cuando se haya pactado y arbitraje.

Para el arbitraje, el postor ganador de la buena pro selecciona a una de las siguientes Instituciones Arbitrales para administrar el arbitraje: i) Centro de Análisis y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú y ii) Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima.

### **3.4. TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**A. ACTIVIDAD POI VINCULADA A LA CONTRATACION**

OEI.08. FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia. AEI.08.07 Fortalecimiento del Sistema de Control Interno. Actividad operativa: Atención de Solicitudes de Mesa de Servicios de TI (AOI00005500841).

**B. ANTECEDENTES:**

Mediante Resolución de Oficina N° 000578-2025-OAD-ONP<sup>1</sup>, se aprueba el proceso de compatibilización del requerimiento para la "Suscripción, Soporte de Fábrica y/o Mantenimiento del Software Aranda para la Gestión de Servicios de Tecnología de la Información", por un periodo de cinco (5) años, sujeto a las condiciones que determinaron la compatibilización.

**C. ÁREA USUARIA**

Oficina de Tecnologías de la Información

**D. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

Contratar el servicio de suscripción de licencias, soporte técnico y mantenimiento 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.

**E. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN**

**E.1 Alcance de la contratación**

Viabilizar la suscripción de licencias, soporte técnico y mantenimiento del software ARANDA para la ONP, que incluye los siguientes módulos:

- Aranda Service Desk (nombradas y concurrentes)
- Aranda CMDB (base de datos de gestión de la configuración)
- 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.

Asimismo, la suscripción de licencias debe regirse por lo indicado en las características y descripciones de las licencias requeridas.

---

<sup>1</sup> Con fecha 20 de mayo del 2025

Objeto	Descripción del servicio	Unidad de medida	Cantidad
<b>Prestación Principal</b>	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)
<b>Prestación accesoria</b>	Servicio de soporte y mantenimiento de software	Servicio	1

## E.2 PRESTACIÓN PRINCIPAL

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS	
1. Aspectos Generales	a) La solución de software Aranda deberá estar en idioma español y deberá incluir: la suscripción de licencias y soporte local.
2. Funcionalidades Generales	<p>El software de Aranda debe incluir los siguientes módulos:</p> <p><b>a) MODULO ARANDA SERVICE DESK (ASDK)</b></p> <p>Funcionalidades Claves</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incidentes</li> <li>✓ Problemas</li> <li>✓ Cambios</li> <li>✓ Niveles de Servicios</li> <li>✓ Creación de Casos</li> <li>✓ Definición de reglas</li> <li>✓ Llamada de Servicio</li> <li>✓ Guiones</li> <li>✓ Acceso Web</li> <li>✓ Base de conocimiento</li> <li>✓ Catálogo de Servicio</li> <li>✓ Banners y noticias</li> <li>✓ Encuestas de satisfacción</li> <li>✓ Aranda Service Desk Mobile</li> <li>✓ Reportes</li> </ul> <p><b>b) MODULO ARANDA CMDB (BASE DE DATOS DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN)</b></p> <p>Funcionalidades Claves</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento del TCO (Costo Total de Propiedad)</li> <li>✓ Gestión de activos</li> <li>✓ Perfiles</li> <li>✓ Gestión de Costos</li> <li>✓ Gestión de Contratos</li> </ul> <p><b>c) MODULO ARANDA ASSET MANAGEMENT (GESTIÓN DE ACTIVOS)</b></p> <p>Funcionalidades Claves</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inventario Hardware y Software</li> </ul>

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Descubrimiento</li> <li>✓ Componentes integrados</li> <li>✓ Alarmas</li> <li>✓ Histórico de actividades</li> <li>✓ Dashboard y Reportes</li> <li>✓ Acceso Web</li> </ul>
3. Activación de la suscripción de licencias	<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>

Cabe mencionar que el Contratista deberá realizar la activación de la suscripción de licencias en un plazo de diez (10) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato<sup>2</sup>, para ello, se suscribirá una Acta de Activación de Licencias entre la OTI y el contratista.

### E.3 PRESTACIÓN ACCESORIA:

#### E.3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El Mantenimiento Preventivo se divide en dos fases importantes, cada una con objetivos y plazos específicos. El contratista deberá realizar estas actividades para garantizar que la herramienta Aranda Software mantenga su funcionamiento óptimo durante todo el período de suscripción. A continuación, se detallan las dos fases de mantenimiento:

##### ➤ PRIMER MANTENIMIENTO:

A los 60 días calendario de activada la suscripción de las licencias, el Contratista deberá presentar una Carta de Evaluación y Mantenimiento a la OTI, a través de la mesa de partes de la Entidad, en la cual se informe como mínimo lo siguiente:

- ✓ Estado situacional de la Herramienta Aranda
- ✓ Actividades a realizar para su mejoramiento (de corresponder)
- ✓ Cronograma de mantenimiento
- ✓ Requisitos para su cumplimiento

**Inicio:** A partir del día 90 calendario de activada la suscripción de las licencias.

**Duración:** 20 días calendario como máximo.

**Cuadro resumen del 1° mantenimiento**

Elemento	Detalle
Fecha de presentación de Carta de Evaluación y Mantenimiento	A los 60 días calendario de activada la suscripción de las licencias
Contenido mínimo de la Carta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado situacional de la Herramienta Aranda.</li> <li>• Actividades de mejora (si aplica)</li> <li>• Cronograma de mantenimiento</li> <li>• Requisitos para su cumplimiento</li> </ul>
Inicio de mantenimiento 20 días calendario	A partir del día 90 calendario de activada la suscripción de las licencias
Duración máxima	20 días calendario

<sup>2</sup> Cabe indicar que, la suscripción vigente de la herramienta Aranda finaliza el 11 de julio del 2025.

➤ **SEGUNDO MANTENIMIENTO:**

A los 280 días calendario de activada la suscripción de las licencias, el Contratista deberá presentar una Carta de Evaluación y Mantenimiento a la OTI, a través de la mesa de partes, en la cual se informe como mínimo lo siguiente:

- ✓ Estado situacional de la Herramienta Aranda
- ✓ Actividades a realizar para su mejoramiento (de corresponder)
- ✓ Cronograma de mantenimiento
- ✓ Requisitos para su cumplimiento

**Inicio:** Desde los 310 días calendario de activada la suscripción de las licencias.

**Duración:** 20 días calendario como máximo.

**Cuadro resumen del 2° mantenimiento**

Elemento	Detalle
Fecha de presentación de Carta de Evaluación y Mantenimiento	A los 280 días calendario de activada la suscripción de las licencias
Contenido mínimo de la Carta	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estado situacional de la Herramienta Aranda</li><li>• Actividades de mejora (si aplica)</li><li>• Cronograma de mantenimiento</li><li>• Requisitos para su cumplimiento</li></ul>
Inicio de mantenimiento 20 días calendario	A partir del día 310 calendario de activada la suscripción de las licencias
Duración máxima	20 días calendario

**Consideraciones Generales:**

- La OTI efectuará la revisión y aprobación de cada Carta de Evaluación y Mantenimiento, a fin de autorizar la ejecución del mantenimiento correspondiente.
- Las actividades de mantenimiento deberán ser coordinadas previamente con el personal de la OTI.

**Actividades mínimas del mantenimiento:**

- Revisión y ajustes de configuración de la consola de administración.
- 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.
- Identificación, análisis y diagnóstico de la base de datos y aplicaciones.
- El mantenimiento se podrá realizar de manera presencial y/o remota.

**E.3.2 SOPORTE TÉCNICO**

- El servicio de soporte técnico y mantenimiento es esencial para asegurar que la herramienta Aranda Software se mantenga operativa y actualizada durante todo el periodo de suscripción.
- Asimismo, el servicio de soporte técnico deberá estar disponible a través de los siguientes canales de atención, como mínimo:
  - **Vía telefónica**, mediante un número de contacto habilitado.

- **Vía correo electrónico**, utilizando una dirección asignada exclusivamente para la atención de solicitudes e incidentes.
- La atención de soporte técnico deberá brindarse en modalidad **24x7 (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)**.
  - El contratista deberá emitir un ticket de atención después de recibir un correo electrónico con la notificación de una incidencia o requerimiento, con el fin de asegurar su seguimiento adecuado.
  - La atención podrá realizarse de manera remota o presencial, según la necesidad del caso y previa coordinación con el supervisor del servicio.
  - Este soporte estará vigente desde la activación de las licencias y se mantendrá activo durante todo el periodo de 365 días calendario.
  - El contratista deberá garantizar los siguientes tiempos máximos de respuesta y solución según el nivel de prioridad del incidente reportado:

Prioridad	Descripción del Incidente	Tiempo Respuesta (primer contacto)	Tiempo Máximo de Resolución
Crítica	Interrupción total de uno o más módulos esenciales de la herramienta Aranda, que impide completamente su funcionamiento:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aranda Service Desk:</b> No permite gestionar tickets.</li> <li>• <b>Aranda CMDB:</b> Pérdida total de acceso a la base de datos de configuración.</li> <li>• <b>Aranda Asset Management:</b> No es posible consultar ni gestionar activos.</li> </ul>	< 30 minutos	< 2 horas
Alta	Fallo funcional que causa una afectación significativa a las operaciones de la herramienta, sin llegar a ser una interrupción total del servicio.	< 60 minutos	< 8 horas
Media	Falla puntual en alguna funcionalidad específica del sistema que afecta parcialmente la operación, pero sin comprometer gravemente la continuidad del servicio.	< 90 minutos	< 48 horas

#### Otros tipos de atención

Prioridad	Descripción del Incidente	Tiempo Respuesta (primer contacto)	Tiempo Máximo de Resolución
-----------	---------------------------	------------------------------------	-----------------------------

Configuración y/o Procedimientos	Consultas o requerimientos relacionados con la configuración de la herramienta, uso adecuado de funcionalidades, procedimientos operativos o análisis de problemas intermitentes.	< 120 minutos	< 120 horas
----------------------------------	---	---------------	-------------

### Consideraciones adicionales

- El tiempo de solución para incidentes, configuración y/o procedimientos<sup>3</sup> se contabilizará a partir de la comunicación por mensaje de correo realizada por el personal de la OTI y culminará cuando el ticket de atención se encuentre en estado **solucionado o cerrado**.
- El servicio deberá incluir la instalación y configuración de las nuevas versiones o parches de la herramienta, cuando estas sean liberadas por el fabricante en coordinación con el personal de la ONP.

## F. RECURSOS DEL PROVEEDOR

### F.1 PERSONAL CLAVE

Se deberá contar con un (01) Especialista en implementación, soporte técnico, mantenimiento de la herramienta ARANDA.

#### a) Actividades

Responsable de la implementación, instalación, configuración, de la herramienta ARANDA.

#### b) Certificaciones

- Contar con Certificado(s) Oficial(es) en la solución de software Aranda Asset Management y/o Device Management.
- Contar con Certificado de ITIL v3 o v4.

Las certificaciones se acreditarán con la copia simple del documento, lo cual deberá ser presentado para la suscripción del contrato.

#### Cambio de personal:

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.

La Oficina de Tecnologías de la Información tendrá un plazo de 3 días calendario para aprobar el cambio de personal.

## G. ENTREGABLES

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

#### Prestación Principal:

<sup>3</sup> Nota:

- Entiéndase por incidente a cualquier interrupción del servicio debido a inconvenientes con el mismo.
- Entiéndase por configuración y/o procedimientos a consultas acerca de la configuración, procedimiento, operación e investigación de problemas intermitentes.



N°	ENTREGABLE	CONTENIDO MINIMO DEL ENTREGABLE	PLAZO DE ENTREGA
1	Documento que certifique la activación de las licencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de Activación de Licencias, la cual debe contener la fecha de instalación, número de licencias activadas y el personal del contratista responsable de ello.</li> <li>Informe que deberá indicar el número de licencias suscritas, el inicio y fecha de caducidad de las mismas, se deberá visualizar en el portal web del fabricante, el procedimiento para registro de incidentes y/o requerimientos.</li> <li>Asimismo, debe incluir las actividades y configuraciones realizadas y las recomendaciones del caso.</li> </ul>	Hasta los 10 días calendario, contabilizados a partir de la suscripción del Acta de Activación de Licencias.

#### Prestación Accesorio:

N°	ENTREGABLE	CONTENIDO MINIMO DEL ENTREGABLE	PLAZO DE ENTREGA
1	Primer Informe de Soporte técnico y mantenimiento	<p>Informe que deberá indicar las actividades realizadas en el marco del alcance del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión y ajustes de la configuración de la 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>Identificación, análisis y diagnóstico de la base de datos y aplicaciones</li> <li>Reporte de tickets de incidentes y/o requerimientos reportados al Contratista.</li> </ul>	Hasta los 130 días calendario, contabilizados a partir de la fecha de suscripción del Acta de Activación de Licencias.
2	Segundo Informe de Soporte técnico y mantenimiento	<p>Informe que deberá mencionar las actividades realizadas en el marco del alcance del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión y ajustes de la configuración de la 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>Identificación, análisis y diagnóstico de la base de datos y aplicaciones</li> <li>Reporte de tickets de incidentes y/o requerimientos reportados al Contratista.</li> </ul>	Hasta los 365 días calendario, contabilizados a partir de la fecha de suscripción del Acta de Activación de Licencias.

#### H. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad es otorgada por la Oficina de Tecnología de la Información, previo informe de la/el Ejecutiva/o de Administración de Plataformas y Redes, en el plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de presentado el entregable correspondiente.

#### I. FORMA DE PAGO

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley. La entidad contratante paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco (5) días hábiles.

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realiza, a quien corresponda, de acuerdo con lo que se indique en el contrato de consorcio.

La entidad realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista, de acuerdo con el siguiente detalle:

<b>Prestación principal</b> (pago único)	Entregable 1	100% del monto total del contrato de la prestación principal.
---	--------------	---

<b>Prestación accesoria</b> (pagos parciales)	Entregable 1	50% del monto total del contrato de la prestación accesoria.
	Entregable 2	50% del monto total del contrato de la prestación accesoria.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la entidad contratante debe contar con la siguiente documentación:

- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el Director/a General de la Oficina de Tecnología de la Información,
- Comprobante de pago.
- Entregable correspondiente.

Salvo los documentos de conformidad, el contratista debe presentar la documentación mediante carta a través de la mesa de partes digital (<https://facilita.gob.pe/t/2861>) o presencial, sito en Sede Central: Jr. Bolivia N° 109 – Cercado de Lima.

## J. DOCUMENTOS PARA LA FIRMA DEL CONTRATO

- El proveedor deberá presentar una carta del fabricante del software que acredite que cuenta con presencia y soporte local.
- El proveedor deberá acreditar su condición de representante o distribuidor autorizado de la marca ofertada, a través de una carta del fabricante que haga referencia al procedimiento de contratación en cuestión.
- El proveedor deberá presentar copia simple de certificaciones solicitadas al personal clave asignado al proyecto:
  - a) Certificación oficial en la solución de software Aranda Asset Management y/o Device Management.
  - b) Certificación en ITIL v3 o v4.
- El proveedor deberá presentar para la firma del contrato la Estructura de Costos del Servicio, de acuerdo con el siguiente formato:

N°	Concepto	Unid.	Cant.	P.U.	Parcial S/.	Sub Total S/
1	PRESTACIÓN PRINCIPAL					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	<b>PRESTACIONES ACCESORIAS</b>					S/ 0.00
	2.1 Soporte técnico	Serv	1	S/ 0.00	S/ 0.00	
	2.2 Mantenimientos preventivos de Software	Serv.	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

#### K. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El Contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio por un plazo de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

#### L. 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.

Se adjunta el formato de compromiso de confidencialidad (Anexo N° 01), 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.
- Ingenieros que brindarán el soporte local.

Los formatos firmados deberán ser presentados durante los primeros quince (15) días a partir de la suscripción del contrato.

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.

**M. 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.
- 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.

**N. POLITICA ANTISOBORNO**

Hacemos de conocimiento que la ONP, con fecha 26 de enero del 2022 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>.

### 3.5. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

#### A. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

##### Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 960,000.00 (Novecientos sesenta mil soles con 00/100), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

En el caso de postores que declaren en el **Anexo N° 1** tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/. 112,500 (Ciento doce mil quinientos soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Suscripción de licencias de software de mesa de ayuda y/o Servicios de actualización, soporte técnico y mantenimiento de software de mesa de ayuda y/o Provisión de licencias de software de mesa de ayuda y/o Provisión de suscripción de licencias, configuración e implementación de plataforma para la gestión de activos.

##### Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia 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>4</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados<sup>5</sup>, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.

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 **Anexo N° 11** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los quince (15) 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

---

<sup>4</sup> El solo sello de cancelado en el comprobante de pago, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Es válido el sello colocado por el cliente del postor (sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”).

<sup>5</sup> Se entiende “privados” como aquellos que no son entidades contratantes.

cancelados.

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.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 14**.

Las personas jurídicas resultantes de un proceso de reorganización societaria no pueden acreditar como experiencia del postor en la especialidad que le hubiesen transmitido como parte de dicha reorganización las personas jurídicas sancionadas con inhabilitación vigente o definitiva.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios 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 servicio o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 11** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

## **B. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL**

### **B.1 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE**

#### Requisitos:

El personal clave: **Un (1) Especialista en implementación, soporte técnico y mantenimiento en herramienta ARANDA**, debe acreditar una experiencia de tres (03) años como especialista y/o supervisor y/o jefe y/o responsable y/o líder de equipo en proyectos de similar envergadura y/o servicios relacionados a la implementación y/o soporte y/o mantenimiento en la solución.

#### Acreditación:

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.

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.

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.

Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

#### Importante para la entidad contratante

*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.*

## B.2 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

### B.2.1 Formación académica

#### Requisitos:

Bachiller de Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Ciberseguridad o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería Industrial o en Computación, del personal clave requerido como **Especialista en implementación, soporte técnico y mantenimiento herramienta ARANDA**.

#### Acreditación:


El grado de bachiller será verificado por los evaluadores 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: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso el grado de bachiller no se encuentre inscrito en los referidos registros, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda.

## ANEXO N° 1: FORMATO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

	<b>COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD</b>	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: |



**ANEXO N° 2: FORMATO DE DECLARACION JURADO DEL CUMPLIMIENTO DE  
POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

**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:



Firmado digitalmente por CARRERA  
MAESTRO, María Clara FAU  
20254165035 soft  
Director General De La Oficina De  
Administración  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20.05.2025 16:55:32 -05:00

Lima, 20 de Mayo del 2025

## RESOLUCIÓN DE OFICINA N° 000578-2025-OAD-ONP

### APRUEBA DE LA COMPATIBILIZACIÓN DEL REQUERIMIENTO PARA LA SUSCRIPCIÓN, SOPORTE DE FÁBRICA Y/O MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE ARANDA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

#### VISTOS:

El Informe N° 000463-2025-OAD-AB-ONP de fecha 20 de mayo de 2025, emitido por la Coordinadora de la Unidad Funcional de Abastecimiento, el Memorando N° 001276-2025-OTI-ONP, Informe N° 000263-2025-OTI-AD-ONP, Proveedor N° 002221-2025-OTI-ONP e Informe Técnico de Compatibilización del requerimiento para la suscripción, soporte de fábrica y/o mantenimiento del software Aranda para la gestión de servicios de tecnología de la información, emitidos por la Oficina de Tecnologías de la Información,

#### CONSIDERANDO:

Que, conforme lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, concordante con el artículo 20 de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF, la formulación del requerimiento es responsabilidad del área usuaria en coordinación con la dependencia encargada de las contrataciones, el mismo que se determina de manera clara y objetiva y debe expresar el bien, servicio u obra a contratar, preferentemente, en función a su desempeño y funcionalidad, en el cual se identifican la finalidad pública y los objetivos de la contratación;

Que, en el numeral 44.6 del artículo 46 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas, establece que el requerimiento no hace referencia a procedencia, fabricante, marca, patente, origen o tipos de producción ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo la autoridad de la gestión administrativa haya aprobado el correspondiente proceso de compatibilización del requerimiento, conforme a las disposiciones que establezca la DGA mediante directiva;

Que, el Anexo I de Definiciones contenido en el Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas, concordante con el literal a) del artículo 4 de la Directiva N° 001-2025-EF/54.01 - Directiva de Compatibilización del Requerimiento, aprobada mediante Resolución Directoral N° 0007-2025-EF/54.01, define la compatibilización del requerimiento como el proceso de racionalización que realiza la entidad contratante consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo de los bienes o servicios a contratar en atención a los equipamientos preexistentes;

Que, en el numeral 5.2 del artículo 5 de la Directiva N° 001-2025-EF/54.01 señala los presupuestos que deben verificarse para que proceda la compatibilización del requerimiento, en tanto que en el numeral 6.1 del artículo 6 de la referida Directiva detalla el contenido mínimo



Firmado digitalmente por ORTEGA  
CAMPANA Amparo FAU  
20254165035 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20.05.2025 16:40:05 -05:00



Firmado digitalmente por  
GUEVARA INOCENTE Tatiana  
Rosa FAU 20254165035 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20.05.2025 16:20:39 -05:00

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 20 de mayo de 2025. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.

URL: <https://consultasgd.onp.gob.pe/validadorDocumental>  
CVD: 0138 3013 5681 8150





que debe contener el informe técnico sustentando la necesidad de realizar la compatibilización del requerimiento;

Que, en atención a la normativa señalada precedentemente, mediante Memorando N° 001276-2025-OTI-ONP, que adjunta el Informe N° 000263-2025-OTI-AD-ONP, ambos del 09 de mayo de 2025, y el Proveído N° 002221-2025-OTI-ONP, que adjunta el Informe Técnico de Compatibilización del requerimiento para la suscripción, soporte de fábrica y/o mantenimiento del software Aranda para la gestión de servicios de tecnología de la información, ambos de fecha 15 de mayo de 2025, la Oficina de Tecnologías de la Información, en su calidad de área usuaria, sustenta la compatibilización del requerimiento para la suscripción, soporte de fábrica y/o mantenimiento del software Aranda para la gestión de servicios de tecnología de la información, que comprende: Aranda Service Desk, Aranda Device Management y Aranda CMDB, por un periodo de cinco (5) años;

Que, mediante Informe N° 000463-2025-OAD-AB-ONP, del 20 de mayo de 2025, la Unidad Funcional de Abastecimiento concluye que resulta procedente el trámite de compatibilización del requerimiento para la suscripción, soporte de fábrica y/o mantenimiento del software Aranda para la gestión de servicios de tecnología de la información, cuyo periodo de vigencia será de cinco (5) años, la misma que estará sujeta a las condiciones que determinaron su compatibilización;

Que, en ese sentido, considerando lo establecido en el numeral 6.3 de la Directiva N° 001-2025-EF/54.01, que señala que la compatibilización de los bienes o servicios a ser contratados es aprobada por la autoridad de la gestión administrativa de la entidad contratante, sobre la base del informe técnico emitido por el área usuaria o el área estratégica, de ser el caso, resulta necesario emitir el acto resolutivo que apruebe la compatibilización solicitada; por un periodo de cinco (05) años, precisando que la misma estará sujeta a las condiciones que determinaron su compatibilización;

Que, el numeral 25.2 del artículo 25 de la Ley General de Contrataciones Públicas, establece que el titular de la entidad y la autoridad de la gestión administrativa de la entidad contratante pueden delegar, mediante resolución, las facultades que la presente ley les otorga, salvo las excepciones previstas en el reglamento;

Que, en ese contexto debemos precisar que la Gerencia General (autoridad de la gestión administrativa de la ONP), delegó al/la Director/a General de la Oficina de Administración la facultad de aprobar el proceso de compatibilización del requerimiento, según lo dispuesto en el literal f) del artículo 1 de la Resolución de Gerencia General N° 000127-2025-GG-ONP;

Que, conforme a los documentos de vistos, resulta procedente la aprobación de la compatibilización del requerimiento para la suscripción, soporte de fábrica y/o mantenimiento del software Aranda para la gestión de servicios de tecnología de la información, cuyo periodo de vigencia será de cinco (5) años, la misma que estará sujeta a las condiciones que determinaron su compatibilización;

Que, en ese sentido, considerando lo establecido en el numeral 6.4 de la Directiva N° 001-2025-EF/54.01, señala que el documento de aprobación se publica en la sede digital de la

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 20 de mayo de 2025. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.  
URL: <https://consultasgd.onp.gob.pe/validadorDocumental>  
CVD: 0138 3013 5681 8150





entidad contratante en el plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente de efectuada la misma;

Con los vistos de la Directora General de la Oficina de Tecnologías de la Información; y la Coordinadora de la Unidad Funcional de Abastecimiento, y;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2025-EF; la Directiva N° 001-2025-EF/54.01 - Directiva de Compatibilización del Requerimiento, aprobada mediante Resolución Directoral N° 0007-2025-EF/54.01; y en uso de las facultades conferidas en el literal f) del artículo 1 de la Resolución de Gerencia General N° 000127-2025-GG-ONP;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1. APROBAR** el proceso de compatibilización del requerimiento para la suscripción, soporte de fábrica y/o mantenimiento del software Aranda para la gestión de servicios de tecnología de la información, por un periodo de cinco (5) años, sujeto a las condiciones que determinaron la compatibilización;

**Artículo 2. ENCARGAR** al Director/a de la Oficina de Tecnologías de la Información, verificar si las condiciones que motivan la presente Resolución se mantienen durante el periodo de vigencia de la compatibilización, quedando sin efecto la presente aprobación de producirse alguna variación.

**Artículo 3. DISPONER** la publicación de la presente Resolución y los documentos sustentatorios en la Plataforma digital única del Estado ([www.gob.pe/ongp](http://www.gob.pe/ongp)) dentro de los tres (03) días hábiles, contados desde el día siguiente de efectuada la aprobación. y en el Portal de Transparencia Estándar del Estado ([www.transparencia.gob.pe](http://www.transparencia.gob.pe)).

**Regístrese y comuníquese.**

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 20 de mayo de 2025. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.  
URL: <https://consultasgd.onp.gob.pe/validadorDocumental>  
CVD: 0138 3013 5681 8150

