

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Unidad Orgánica:	Oficina General de Tecnología de la Información
Meta Presupuestaria:	Sec. Fun. 0255 - Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas Informáticos
Actividad del POI	AO100107200151 Gestión de la Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de suscripción del licenciamiento del software de gestión de contenido de la marca HYLAND y sus productos o herramientas ALFRESCO, ONBASE, así como su soporte técnico y mantenimiento.

2. OBJETIVO

Renovar la suscripción del licenciamiento del software de gestión de contenido de la marca HYLAND y sus productos o herramientas ALFRESCO, ONBASE, así como su soporte técnico y mantenimiento.

3. FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar y mantener la continuidad operativa de los sistemas que emplean el software de gestión de contenido de la marca HYLAND, las herramientas ALFRESCO y ONBASE, como repositorio de almacenamiento de archivos y que son de uso de los trabajadores de la entidad y ciudadanos en general.

4. ANTECEDENTES

Mediante Resolución Directoral N.º 0145-2025-MTC/10 de fecha 19.05.2025, se aprobó la compatibilización sobre la suscripción del licenciamiento de software de gestión de contenidos de la marca HYLAND y sus productos o herramientas ALFRESCO, ONBASE (incluido soporte técnico y mantenimiento), por el período de tres (03) años contados a partir del día siguiente de su aprobación.

5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

5.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de suscripción, soporte técnico y mantenimiento de la herramienta de gestión documental para la continuidad de los sistemas de información que hacen uso del servicio.

Cuadro 01			
Ítem	Descripción del Servicio	Unid. Medida	Cantidad
Único	Prestación Principal		
	Servicio de suscripción de la suscripción del licenciamiento del software de gestión de contenido de la marca HYLAND y sus productos o herramientas ALFRESCO, ONBASE para el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.	Servicio	1
	Prestación Accesorio		

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

	Mantenimiento preventivo	Servicio	1
	Soporte técnico	Servicio	1

5.2. PRESTACIÓN PRINCIPAL

a) Características Del Servicio

Cuadro 02	
DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
LICENCIAMIENTO	a. Licencia/Suscripción para un mínimo de cien (100) usuarios del software de gestión de contenidos de la marca HYLAND y sus herramientas, entre ellas ALFRESCO ACS y ONBASE por un periodo de mil noventaicinco (1095) días calendario.
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS	<p>a) El ingreso de contenido al servidor debe ser mediante interfaz web, interfaz de web services y debe soportar los navegadores actuales como Mozilla Firefox, Microsoft Edge y Chrome</p> <p>b) Debe soportar sistemas operativos móviles iOS y Android.</p> <p>c) El sistema propuesto debe cumplir con el estándar: Content Management Interoperability Services (CMIS) para intercambio de datos con otros gestores de contenidos.</p> <p>d) El sistema propuesto debe cumplir con los siguientes estándares; REST, RSS, Atompublishing, JSON, OpenSearch, Servicios Web, JSR 168, FTP, CIFS, WebDAV, RSS.</p> <p>e) Debe permitir la agrupación de documentos a través de folios digitales, de tal manera que permita relacionar documentos a través de folders y subfolders.</p> <p>f) Debe permitir la subida masiva de documentos, descarga de carpetas como ficheros .ZIP y el control automático de versiones.</p> <p>g) Debe registrar datos de auditoría como: quien creó el documento, quien modificó, cuando se creó, cuando modificó; además de en qué momento los modificaron o lo crearon.</p> <p>h) Soporte para todos los formatos de archivos como correo electrónico, Microsoft® Office o Google Doc, PDF, HTML, XML</p> <p>i) Debe permitir la integración con MS Office o la Suite Ofimática Google, de modo que permita rescatar un documento del repositorio, actualizar y guardar la nueva versión. Debe permitir la integración con el explorador de Windows o Linux como una unidad de montaje (ftp, webdav, unidad red). De modo que permita rescatar un documento del repositorio, actualizar y guardar la nueva versión.</p>

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
	<p>j) Debe poseer una vista previa en línea de tipos de documentos populares como Microsoft Office, PDF e imágenes.</p> <p>k) Debe permitir el uso y creación de flujos de trabajos y contar todos los módulos sobre una interfaz web.</p> <p>l) Poseer tecnología de indexación de tal manera que se pueda realizar búsquedas no solo por la meta-data sino también por el contenido de los documentos.</p> <p>m) Permitir control de check-in/check-out de archivos digitales en diferentes formatos, control de versiones de forma nativa.</p> <p>n) Arquitectura con el concepto de repositorio único de gestión documental.</p> <p>o) Límites de seguridad controlados por el usuario/grupos, que tiene acceso a la lectura, edición o borrado de archivos individuales.</p> <p>p) Debe permitir etiquetar documentos a través de tags, colocar notas o comentarios en los documentos.</p>
SISTEMAS OPERATIVOS	Deberá soportar: <ul style="list-style-type: none">• Windows Server versiones 2016 o posterior• Linux Red Hat Versiones 7.0 o posterior
MOTOR DE BASE DE DATOS	<ul style="list-style-type: none">• Oracle 12c o posterior
INTERFACES SOPORTADAS	<ul style="list-style-type: none">• CIFS/SMB Microsoft File Share Protocol• JSR-168 Portlet Specification• FTP• WebDAV, REST - SMTP/IMAP• MS Office/Google Docs.
TECNOLOGÍAS SOPORTADAS	<ul style="list-style-type: none">• Java• Spring Aspect-Oriented Framework• ACEGI – Aspect – Oriented Security Framework• MyFaces JSF Implementation• Hibernate ORM Persistence• Lucene Text Search Engine• PDFBox – PDF Conversion - BPMN 2.0 – FTP y IMAP• Rhino JavaScript engine.
COLABORACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Debe permitir la creación de equipos virtuales, formados por un grupo de usuarios y un control de permisos.• Debe permitir gestionar calendarios por cada equipo, tener foros de discusión por cada equipo y tener blogs de discusión por cada equipo.• Debe permitir etiquetar cualquier tipo de contenido, ya sea documentos, entradas de los foros.

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
	<ul style="list-style-type: none">• Debe permitir colocar comentarios en los documentos.• Debe permitir integrarse a través de Social Channels a LinkedIn, YouTube, Facebook y X(ex Twitter).
GESTIÓN DE CONTENIDO WEB	<ul style="list-style-type: none">• Debe poseer herramientas de transformación que permitan convertir archivos office en formatos listos para publicar en la web.• Debe permitir la definición de procesos empresariales para gestionar la creación, aprobación y publicación de los contenidos web. Debe permitir la creación de sitios rápidamente que puedan ser publicados para soportar campañas temporales.
CAPTURA	<ul style="list-style-type: none">• Debe proveer los mecanismos necesarios para realizar la extracción de información y categorización de los documentos digitales existentes.• Debe proveer los mecanismos necesarios para realizar la extracción de información, categorización de los documentos y obtención del OCR de los documentos físicos que hayan sido digitalizados a través de un proceso de escaneado.• Debe poder obtener los documentos a procesar desde cualquiera de los siguientes repositorios: ECM, Sistema de Archivos, BPM, Base de Datos, Servidor de Correos• Debe poder recibir y extraer los documentos adjuntos a los correos electrónicos, así como extraer su información, categorizarlos.• Debe soportar mínimo: Intelligent Character Recognition (ICR) y Optical Character Recognition (OCR).• Debe proveer los mecanismos necesarios para "limpiar" las imágenes de los documentos, con el objetivo de incrementar la calidad del OCR.• Debe soportar códigos de barra.• Debe proveer un proceso de validación/QA de la información extraída.• Debe proveer los mecanismos de notificación que avisen cuando la calidad de la imagen o resolución comprometan la extracción exitosa de la información.• Los formatos que debe soportar importar como mínimo son: tif, png, pdf, doc, xls, gif, jpg.
RESPALDO	Debe contar con un plan de respaldo o backup de los repositorios donde se almacenan los archivos binarios, metadata, configuraciones, datos y todo documento que transite por la solución de gestión



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
	<p>documental, las cuales deberán ser compatibles a nubes públicas o privadas (google drive, one drive, mega u otros).</p> <p>El MTC proporcionara el almacenamiento necesario para los respaldos requeridos.</p>
SEGURIDAD	<p>Debe soportar modelos de seguridad basados en:</p> <ul style="list-style-type: none">• Roles, Usuarios y Grupos de Usuarios.• Seguridad de nivel de documento y carpeta.• Debe soportar el uso de SSL sobre HTTPS.
GESTION DE REGISTROS	<ul style="list-style-type: none">• Debe permitir cumplir con regulaciones de gestión de documentos y mínimo como el DoD 5015.02 y MoReq• Debe permitir la organización jerárquica de series documentales con reglas específicas para cada clase.• Debe permitir la aplicación de políticas de retención, cuánto tiempo se conserva un documento y cuándo debe eliminarse.• Debe permitir suspender temporalmente la eliminación de documentos en caso de auditorías o litigios.• Debe brindar registro detallado de todas las acciones realizadas sobre los documentos, con trazabilidad completa.• Debe permitir iniciar plazos de retención en función de eventos como la aprobación o publicación de un documento.• Debe permitir la generación de reportes y evidencia para auditorías externas o internas.• Debe permitir la clasificación y aplicación de políticas automatizadas basadas en los metadatos del contenido.• Debe impedir la edición, eliminación o movimiento de documentos con políticas de retención activas.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTUALIZACIONES	<ul style="list-style-type: none">• El contratista debe realizar y garantizar las actualizaciones según el siguiente detalle:• Actualizar las versiones más estables publicadas por el fabricante, en cada mantenimiento preventivo según lo establecido en el literal a) del numeral 5.3.• Toda actualización deberá estar coordinada y aprobada por el personal de Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática – OITSI.• Las actualizaciones que podrían impactar en las aplicaciones que utilizan el repositorio único de gestión documental (Alfresco ACS y Onbase) deberán ser coordinadas y realizadas por el contratista de manera conjunta con el personal de la Oficina de Desarrollo y Tecnología Digital (ODTD), lo cual será formalizado mediante el Acta de Pruebas y validación de la actualización.• Las actualizaciones a realizar deberán realizarse en los ambientes de desarrollo y posteriormente en los ambientes productivos que determine el personal de Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática – OITSI. Las actualizaciones deberán realizarse para los productos de Alfresco ACS y Onbase.
OTROS	<ul style="list-style-type: none">• Debe poseer capacidad de integración mínimo con AD o LDAP• Debe integrarse con correo electrónico para realizar notificaciones de eventos, gestionar calendarios; crear tareas y modificar la duración de estas. <p>Debe contemplar políticas de control de auditoría a usuarios, repositorios, sitios, permitiéndole a la entidad tener una trazabilidad en el tiempo de los eventos ocurridos en la solución.</p>

b) Condiciones adicionales de la prestación principal

- Para la suscripción del "Acta de conformidad de la activación de la suscripción" el postor deberá presentar, además, el plan de trabajo con el detalle de las actividades a realizar en cada uno de los mantenimientos preventivos que se realizarán durante la prestación efectiva del servicio.
- El contratista deberá realizar una inducción mínima diez (10) horas, respecto a la administración, configuración e implementación y uso de la herramienta gestor de contenidos y software de digitalización, el cual debe llevarse a cabo en un plazo máximo de diez (10) días calendarios contados a partir de firmada la "Acta de conformidad de la activación de la suscripción", y deberá tener el siguiente detalle:
 - Dos (02) horas del uso y funcionamiento del gestor de contenidos y software de digitalización para la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – OACGD, encargada de realizar la digitalización documental, mínimo para cuatro (04) participantes.
 - Cuatro (04) horas de capacitación sobre la gestión de registros que debe abarcar la implementación, uso, aplicación, administración e integraciones con las aplicaciones que señale la dirección de la Oficina de Desarrollo Tecnológico y Digital, asimismo dicha capacitación deberá brindarse a un mínimo de cuatro (04) participantes de la Oficina de Desarrollo Tecnológico y Digital.
 - Cuatro (04) horas para monitoreo, administración y resolución de problemas, para el personal de Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática, mínimo para cuatro (04) participantes.

Posterior a la culminación el contratista deberá emitir certificado a cada participante de manera físico o electrónico.

5.3. PRESTACIONES ACCESORIAS**a) Mantenimiento Preventivo**

El mantenimiento preventivo, se desarrollará durante el periodo de vigencia de suscripción del licenciamiento del software de gestión de contenido de la marca HYLAND, de acuerdo a los plazos establecidos en el numeral 7.2.

Las actividades a realizar en el mantenimiento preventivo se detallarán en el plan de trabajo, y deberán considerar, como mínimo:

- Revisión, diagnóstico y estado de la solución de gestión documental.
- Identificación de eventos que puedan afectar las operaciones e instalación de parches de seguridad.
- Actualización (Upgrade) a la última versión disponible y estable de toda la solución de gestión documental y componentes, el mismo que debe tener el aval de los especialistas de la marca antes de realizarse, para evitar fallas o bug posteriores a la actualización.

**b) Soporte Técnico**

El soporte técnico, será brindado por el periodo suscripción, y debe cubrir y soportar la atención de incidentes que se presenten y sean reportados a través de los canales de atención que el contratista ponga a disposición de la entidad tales como:

- Mesa de Ayuda o Mesa de Servicio o NOC, para recibir solicitudes de atención vía teléfono, correo electrónico y/o plataforma web para la toma de solicitudes con seguimiento de casos con soporte ON SITE y ON LINE dependiendo de la severidad del caso.
- La modalidad del servicio a prestar para el soporte técnico de la solución ofertada debe tener una cobertura de 24 x 7 x 365 (24 horas del día, de lunes a domingo incluyendo feriados), con los especialistas locales del proveedor o con las acciones de escalamiento al fabricante cuando se hayan realizado todas las atenciones del proveedor.
- El contratista deberá asegurar que el escalamiento con el soporte oficial del fabricante sea hasta la fecha de vigencia de soporte técnico de la versión con la que cuenta la entidad, la cual será verificada en la página web oficial del fabricante.
- El contratista deberá atender y resolver todos los incidentes reportados que estén relacionados al buen funcionamiento del gestor de contenidos instalados en el Centro de Datos del MTC.
- Lo indicado en los párrafos precedentes (prestación y disponibilidad de la mesa de ayuda o Mesa de Servicio o NOC) es de entera responsabilidad del contratista.
- El contratista debe asignar un ticket de atención desde que se inició la comunicación (vía telefónica o correo electrónico) hasta solucionar el incidente, el cual debe ser notificado por correo electrónico a la siguiente dirección: OGTI-Administradoreservidores@mtc.gob.pe. Con esta acción se permitirá llevar un registro y control del tiempo de atención del incidente.

Los niveles de servicios serán los siguientes:

Cuadro 03		
	Tiempo de Respuesta y Atención	Tiempo de Solución
Atenciones Generales		
Registro de Tickets	No mayor de 30 minutos	No aplica
Atenciones remotas	No mayor de 2 hora	No mayor de 8 horas
Atenciones de soporte técnico	No mayor de 4 horas	No mayor de 12 horas
Atención de Emergencia		
Atenciones remotas	No mayor de 30 minutos	No mayor de 6 horas.
Atenciones de soporte técnico	No mayor de 1 hora	No mayor de 8 horas
Tiempos de reposición de servicio ante problemas de software.		



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Atenciones remotas	No mayor de 30 minutos	No mayor de 6 horas
Atenciones en sitio	No mayor de 2 horas	No mayor de 8 horas





6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

6.1. PERFIL DEL CONTRATISTA:

El postor, debe ser representante o distribuidor autorizado y habilitado para comercializar en el Perú el servicio ofertado, lo que se sustentará mediante carta de acreditación emitida por el fabricante, filial o subsidiaria en el país, misma que debe ser presentado a la suscripción del contrato.

6.2. REQUISITOS DEL PERSONAL CLAVE:

✓ **Un (01) jefe de proyecto**

El jefe de Proyecto será el responsable de la renovación, registro e implementación del software de gestión documental de la marca HYLAND y sus herramientas ALFRESCO y ONBASE.

✓ **Un (01) Especialista en la herramienta de Gestión Documental**

El especialista será el responsable de la implementación y puesta en marcha de la solución de gestión documental.

7. PLAZO DE EJECUCION DE LA PRESTACION

7.1. Prestación principal

Suscripción, renovación y/o activación del servicio

El registro de la renovación y/o activación del servicio de suscripción de licencias, será realizado por el contratista en un plazo máximo de siete (07) días calendarios, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, suscribiéndose un **"Acta de conformidad de la activación de la suscripción"**.

La suscripción del licenciamiento del software de gestión de contenido de la marca HYLAND y sus productos o herramientas ALFRESCO, ONBASE, será por un periodo de mil noventa y cinco (1095) días calendario; que se contabilizarán desde el día siguiente de firmada el **"Acta de conformidad de la activación de la suscripción"**.

7.2. Prestación accesorias:

a) Mantenimiento Preventivo

- Los mantenimientos preventivos, se desarrollarán durante el periodo de suscripción del licenciamiento del software de gestión de contenido de la marca HYLAND (ALFRESCO, ONBASE), según detalle:
- Mantenimiento Preventivo 1: a los 180 días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el "Acta de conformidad de la activación de la suscripción";
- Mantenimiento Preventivo 2: a los 540 días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el "Acta de conformidad de la activación de la suscripción";
- Mantenimiento Preventivo 3: a los 915 días calendario contados a



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

partir del día siguiente de suscrito el "Acta de conformidad de la activación de la suscripción";

Al finalizar cada uno de los mantenimientos preventivos, se firmará un "Acta de conformidad de mantenimiento preventivo"

b) Soporte técnico

El soporte técnico, se brindará durante la vigencia de suscripción del licenciamiento del software de gestión de contenido de la marca HYLAND y sus productos o herramientas ALFRESCO, ONBASE, mismo que se contabilizará desde el día siguiente de firmada el **"Acta de conformidad de la activación de la suscripción"**.

El reporte con el total de alertas, incidentes u averías, así como las actividades relacionadas al soporte técnico se entregarán a través de informes técnicos, de acuerdo al siguiente detalle:

- Soporte técnico N° 01: a los 365 días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el "Acta de conformidad de la activación de la suscripción";
- Soporte técnico N° 02: a los 720 días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el "Acta de conformidad de la activación de la suscripción";
- Soporte técnico N° 03: a los 1095 días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el "Acta de conformidad de la activación de la suscripción";

8. ENTREGABLES

El (la) contratista deberá presentar cada entregable según lo descrito en el numeral 5.1, de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro 04		
Entregable	Descripción	Plazo
Prestación principal		



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Primer Entregable Suscripción	<p>Informe relacionado a las actividades realizadas para la renovación, activación, y registro de la suscripción contratada, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Informe final de la activación de la licencia/suscripción y puesta en producción de la solución y el diagrama de arquitectura de la solución tanto en hardware y software en formato digital y físico.✓ Certificado del documento que acredite la vigencia de la renovación de la suscripción, según lo requerido en los términos de referencia.✓ Presentar los certificados de capacitación de cada participante relacionados al personal de la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática de en formato físico o electrónico.✓ Acta de conformidad de la activación de la suscripción de la solución suscrita por el contratista y la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática.	<p>Será presentado a los cinco (05) días calendario, contabilizado al día siguiente de la suscripción del "Acta de conformidad de la activación de la suscripción"</p>
Prestación accesoria		
Segundo Entregable Mantenimiento Preventivo N°1	<ul style="list-style-type: none">✓ Informe técnico sobre las actividades realizadas en el mantenimiento y actualización de la solución de gestión documental HYLAND y sus herramientas ALFRESCO y ONBASE, hacia la última versión disponible y estable según recomendación del fabricante y aceptación del MTC, considerando parches de seguridad de ser el caso.✓ Acta de reunión y coordinación desarrolladas y realizadas entre el contratista y las dependencias y/o áreas usuarias, áreas técnicas y/o áreas funcionales de la entidad.✓ Acta de conformidad relacionadas con el desarrollo y/o actualización de aplicaciones y/o sistemas usuarios del gestor de contenidos, las pruebas, y validación de operación y operatividad en los ambientes de desarrollo y/o producciones suscritas de forma mancomunada por el contratista y la Oficina de Desarrollo y Tecnología Digital (ODTD), posterior al mantenimiento y pruebas de la actualización realizada.✓ "Acta de conformidad de mantenimiento preventivo" N° 01	<p>Será presentado hasta un máximo de diez (10) días calendario, contabilizado al día siguiente de suscrita el "Acta de conformidad de mantenimiento preventivo N°1"</p>



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

<p>Tercer Entregable</p> <p>Soporte Técnico N° 01</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporte de las alertas, incidentes u averías, registradas y/o reportadas correspondientes al soporte técnico realizado durante la vigencia del contrato. ✓ Informe del desarrollo de las actividades relacionadas y correspondientes al soporte técnico realizado durante la vigencia del contrato. 	<p>Será presentado a los trescientos sesenta días (365) días calendario, contabilizado al día siguiente de la suscripción del "Acta de conformidad de la activación de la suscripción"</p>
<p>Cuarto Entregable</p> <p>Mantenimiento Preventivo N° 02</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe técnico sobre las actividades realizadas en el mantenimiento y actualización de la solución de gestión documental HYLAND y sus herramientas ALFRESCO y ONBASE, hacia la última versión disponible y estable según recomendación del fabricante y aceptación del MTC, considerando parches de seguridad de ser el caso. ✓ Acta de reunión y coordinación desarrolladas y realizadas entre el contratista y las dependencias y/o áreas usuarias, áreas técnicas y/o áreas funcionales de la entidad. ✓ Acta de conformidad relacionadas con el desarrollo y/o actualización de aplicaciones y/o sistemas usuarios del gestor de contenidos, las pruebas, y validación de operación y operatividad en los ambientes de desarrollo y/o producciones suscritas de forma mancomunada por el contratista y la Oficina de Desarrollo y Tecnología Digital (ODTD), posterior al mantenimiento y pruebas de la actualización realizada. ✓ "Acta de conformidad de mantenimiento preventivo" N° 02 	<p>Será presentado hasta un máximo de diez (10) días calendario, contabilizado al día siguiente de suscrita el "Acta de conformidad de mantenimiento preventivo" N° 02.</p>
<p>Quinto Entregable</p> <p>Soporte Técnico N° 02</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporte de las alertas, incidentes u averías, registradas y/o reportadas correspondientes al soporte técnico realizado durante la vigencia del contrato. ✓ Informe del desarrollo de las actividades relacionadas y correspondientes al soporte técnico realizado durante la vigencia del contrato. 	<p>Será presentado a los setecientos veinte (720) días calendario, contabilizado al día siguiente de la suscripción del "Acta de conformidad de la activación de la suscripción"</p>



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

<p>Sexto Entregable</p> <p>Mantenimiento Preventivo N° 03</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe técnico sobre las actividades realizadas en el mantenimiento y actualización de la solución de gestión documental HYLAND y sus herramientas ALFRESCO y ONBASE, hacia la última versión disponible y estable según recomendación del fabricante y aceptación del MTC, considerando parches de seguridad de ser el caso. ✓ Acta de reunión y coordinación desarrolladas y realizadas entre el contratista y las dependencias y/o áreas usuarias, áreas técnicas y/o áreas funcionales de la entidad. ✓ Acta de conformidad relacionadas con el desarrollo y/o actualización de aplicaciones y/o sistemas usuarios del gestor de contenidos, las pruebas, y validación de operación y operatividad en los ambientes de desarrollo y/o producciones suscritas de forma mancomunada por el contratista y la Oficina de Desarrollo y Tecnología Digital (ODTD), posterior al mantenimiento y pruebas de la actualización realizada. ✓ "Acta de conformidad de mantenimiento preventivo" N° 03 	<p>Será presentado hasta un máximo de diez (10) días calendario, contabilizado al día siguiente de suscrita el "Acta de conformidad de mantenimiento preventivo" N° 03.</p>
<p>Septimo Entregable</p> <p>Soporte Técnico N° 03</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporte de las alertas, incidentes u averías, registradas y/o reportadas correspondientes al soporte técnico realizado durante la vigencia del contrato. ✓ Informe del desarrollo de las actividades relacionadas y correspondientes al soporte técnico realizado durante la vigencia del contrato. 	<p>Será presentado a los mil noventa y cinco (1095) días calendario, contabilizado al día siguiente de la suscripción del "Acta de conformidad de la activación de la suscripción"</p>

NOTA: El presente servicio, considera siete (07) entregables, que serán dirigidos a la Oficina General de Tecnología de la Información y debe ser presentados a través de la mesa de parte virtual del MTC, <https://mpv.mtc.gob.pe/> o de forma física en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del MTC, sito en Jr. Zorritos N° 1203 – Cercado de Lima, de lunes a viernes en el horario de 8:30 horas a 17:30 horas, siendo que los remitidos fuera de esa hora serán recepcionados como si hubiesen sido entregados al día siguiente hábil", conteniendo la siguiente información:

9. LUGAR DE PRESTACIÓN

El contrato se brindará en la sede del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sito Jr. Zorritos N° 1203 – Cercado de Lima. El MTC podrá modificar el lugar de prestación de contrato, pudiendo realizar el contrato de manera presencial o no presencial, acorde a la necesidad del área usuaria.

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

10. MODALIDAD DE PAGO

Suma alzada

11. ADELANTOS

No corresponde

12. SISTEMA DE ENTREGA

No corresponde

13. FORMA DE PAGO

La Entidad se obliga a pagar la contraprestación a el contratista en soles, en siete (07) pagos a cuenta, luego de la conformidad emitida por la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones públicas, aprobado con Decreto Supremo N° 009-2025-EF, de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro 05	
NRO. DE PAGOS	PORCENTAJE DE PAGO
Prestación principal	
Primer pago	La suscripción 100% del monto total contratado, posterior a la conformidad del entregable correspondiente.
Prestación accesoria	
Segundo pago	Mantenimiento preventivo N° 01 33% del monto considerado para el mantenimiento preventivo, posterior a la conformidad del segundo entregable.
Tercer pago	Soporte Técnico N° 01 33% del monto considerado para el soporte técnico, posterior a la conformidad del tercer entregable.
Cuarto Pago	Mantenimiento preventivo N° 02 33% del monto considerado para el mantenimiento preventivo, posterior a la conformidad del cuarto entregable.
Quinto Pago	Soporte Técnico N° 02 33% del monto considerado para el soporte técnico, posterior a la conformidad del quinto entregable.
Sexto Pago	Mantenimiento preventivo N° 03 34% del monto considerado para el mantenimiento preventivo, posterior a la conformidad del sexto entregable.
Sétimo Pago	Soporte Técnico N° 3 34% del monto considerado para el soporte técnico, posterior a la conformidad del séptimo entregable.

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

14. CONFORMIDAD

La conformidad de la prestación del servicio será otorgada por el Director de la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática de la Oficina General de Tecnología de la Información.

15. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte de la entidad contratante no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento.

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por el plazo máximo de dos (02) años, contados a partir de la emisión de la conformidad del servicio.

16. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Toda información del MTC a que tenga acceso el CONTRATISTA, producto del desarrollo del servicio contratado es estrictamente confidencial. El CONTRATISTA y su personal, deben comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica) sin la autorización expresa y por escrito de la Oficina General de Tecnología de la Información.

17. PENALIDADES**17.1. Penalidad por mora**

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD CONTRATANTE le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo}}$$

Donde:

$$F = 0.40$$

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

17.2. Otras penalidades

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

Cuadro 06			
N.º	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
01	Por exceder el tiempo en las Atenciones Generales, Atenciones de Emergencia, Tiempos de reposición de servicio ante problemas de software	5% de la UIT por cada hora adicional (o fracción) al tiempo de solución máximo.	Según el Informe Técnico, considerando el Tiempo empleado por el CONTRATISTA para brindar las atenciones respecto al soporte técnico, según lo detallado en la tabla de niveles de servicio
02	Por incumplimiento en la presentación de los entregables	2% de la UIT por cada día de retraso	Según el Informe Técnico, considerando los plazos establecidos para la remisión de los entregables.

La Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática, informará toda irregularidad o incidente registrado a la Oficina de Abastecimiento, para las acciones correspondientes.

Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la aplicación de la penalidad por mora y otras penalidades, de ser el caso, la entidad contratante puede resolver el contrato por incumplimiento.

18. 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 Instituciones Arbitrales del listado proporcionado por la Entidad.

19. ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad,

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en numeral, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

20. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1'500,000.00 (Un millón quinientos mil y 00/100 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

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de renovación y/o soporte y/o suscripción y/o licenciamiento de herramienta de gestión documental y/o gestor de contenidos Alfresco.

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 pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados², 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

¹ 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").

² Se entiende "privados" como aquellos que no son entidades contratantes.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

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 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 hubieran 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.

Advertencia

En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto del contrato.

B. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

B.1) EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

Personal clave: **Jefe de proyectos** debe acreditar experiencia mínima de cuatro (04) años como jefe de proyectos o coordinador en gestión de proyectos de implementación de gestión documental.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

El personal clave: **Especialista en la herramienta de Gestión Documental** debe acreditar experiencia mínima de tres (03) años como especialista en proyectos de implementación en instalación, configuración, soporte y/o mantenimiento de la herramienta de gestión de contenidos ALFRESCO y/o ONBASE

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.

B.2) CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

B.2.1) Formación académica

Requisitos:

Titulado o bachiller en Ingeniería de Computación e Informática y/o Ingeniería informática y/o Ingeniería de Ciencias Informática y Sistemas y/o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y/o Ingeniería de Sistemas y Cómputo del personal clave requerido como jefe de proyecto

Titulado o bachiller universitario en Ingeniería de Computación e Informática y/o Ingeniería informática y/o Ingeniería de Ciencias Informática y Sistemas y/o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y/o Ingeniería de Sistemas y Cómputo del personal clave del especialista en la herramienta de Gestión Documental



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Acreditación:

El grado académico 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 grado académico 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.

B.2.2) Capacitación del personal clave

Requisitos:

Un (01) jefe de proyecto

Capacitación con un mínimo de 35 horas lectivas y/o académicas y/o pedagógicas en Gestión de Proyectos Ágiles y/o Scrum y/o Lean y/o Kanban y/o PMBOK del personal clave requerido como jefe de proyecto

Un (01) Especialista en la herramienta de Gestión Documental

Capacitación con un mínimo de 24 horas lectivas y/o académicas y/o pedagógicas en solución de gestión documental de la marca HYLAND, para las herramientas ALFRESCO y ONBASE, de personal clave requerido como Especialista en la herramienta de Gestión Documental

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias o certificados.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Advertencia

Al evaluar la incorporación de este requisito, la entidad contratante debe sustentar que el tipo de capacitación seleccionado se encuentre vinculado con las actividades que se van a desempeñar.

Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas, según la normativa de la materia.

Ing. YEISON VELARDE PINEDA

Director

Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática