

Visado digitalmente por:
HERRERA BULEJE Edith Nilda
Milagros FAU 20521286769 soft
Cargos: Teleoperador de
Soporte al Usuario - Auxiliar I
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha/Hora: 07/03/2025
16:45:30

SERVICIO DE SUSCRIPCION DEL SOFTWARE DE ASISTENCIA REMOTA TEAMVIEWER O EQUIVALENTE

1. DENOMINACIÓN:

- 🌐 Servicio de suscripción del software de asistencia remota TeamViewer o equivalente.

2. ÁREA USUARIA:

- 🌐 OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION.

3. FINALIDAD PÚBLICA

- 🌐 La Oficina de Tecnologías de la Información brinda soporte técnico a todos los usuarios de la Sede Central del OEFA, así como a sus Oficinas Desconcentradas. En ese sentido es necesario contar con una herramienta que facilite la asistencia remota a fin de brindar a los usuarios a nivel nacional el soporte informático necesario de manera oportuna con mayor flexibilidad y rapidez, esto con la finalidad de que puedan realizar sus labores cotidianas sin inconvenientes en beneficio de la ciudadanía.

2.1. OBJETIVO/META DEL POI VINCULADO

Tabla N° 1: Objetivo POI vinculado

Unidad orgánica	Actividad presupuestal	Actividad Operativa	Tarea del POI
Oficina de Tecnologías de la Información	5000276 – Gestión del Programa	Acceso a la tecnología de la información y comunicación	OTI014254 – Gestión de Infraestructura y Servicios de TI

4. ANTECEDENTES

- 🌐 La Oficina de Tecnologías de la Información es el órgano de apoyo responsable de planificar, dirigir, desarrollar y mantener la operatividad de los sistemas de información, la infraestructura tecnológica y los servicios de Tecnologías de la Información (TI), garantizando la seguridad de la información; asimismo, conduce la implementación del Gobierno Electrónico en el OEFA. Considerando que actualmente una parte de los usuarios de la institución se encuentran en la modalidad de teletrabajo, se hace necesario brindar un soporte técnico de forma rápida y eficiente ya que de ello depende el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 🌐 Mediante Orden de Servicio N° 598-2024 del 22 de febrero de 2024, se contrató el “SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE DE ASISTENCIA REMOTA” por un plazo de vigencia de cada suscripción, de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.
- 🌐 Mediante Resolución N° 00018-2025-OEFA/OAD del 23 de enero de 2025, se aprueba la estandarización de la suscripción del software de asistencia remota TeamViewer por un periodo de tres (03) años, contados a partir de su aprobación.
- 🌐 Por lo tanto, se requiere la contratación del SERVICIO DE SUSCRIPCION DEL SOFTWARE DE ASISTENCIA REMOTA TEAMVIEWER O EQUIVALENTE, para garantizar la operatividad y continuidad del servicio de soporte.

5. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo general:

- 🌐 Garantizar el acceso y soporte a los equipos de la institución mediante el uso de un software de asistencia remota.

Objetivo específico:

Formato PA0201-F02
Versión: 02
Fecha de aprobación:

- Mantener la continuidad de operación de las diferentes áreas que requieren un servicio de soporte informático de manera presencial y remota.

6. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

6.1 ALCANCE DEL SERVICIO:

OEFA requiere suscripciones nuevas, de acuerdo con el siguiente detalle:

El OEFA cuenta con el siguiente número de PAC: 4518CE2E-ADA2-4C7D-9B01-78B0EAF383AD¹

Tabla N° 2

Item	Denominación	Sub Item	Descripción	Cantidad de suscripciones	Periodo de vigencia de suscripciones
1	Suscripción del software de asistencia remota Teamviewer	1.1	1.1. Suscripción TeamViewer Tensor Basic Full Agent	24	Mil noventa y cinco (1095) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de realizada la activación de las licencias.
		1.2	1.2. Suscripción TeamViewer Tensor Basic Remote Worker	13	

6.2 DESCRIPCION DEL SERVICIO:

OEFA tendrá derecho como parte de cada suscripción solicitada, a lo siguiente:

- Soporte por parte del fabricante en modalidad 8x5 por Mil noventa y cinco (1095) días calendario.
- Debe incluir un Soporte Web que permitirá la libre descarga de cualquier actualización (upgrades), parches y nuevas versiones que sean liberadas.
- Acceso al Portal web del fabricante, para el seguimiento de la atención de incidentes.
- Acceso a la base de conocimientos del fabricante para la suscripción contratada.
- La versión del software deberá estar actualizada a la última disponible en el mercado.
- Migración de la información institucional y los informes de conexiones que actualmente se muestran en el portal de administración de la plataforma.

6.3 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.3.1 LUGAR:

- La prestación del servicio se realizará de forma remota, utilizando una plataforma online provista por el fabricante.

6.3.2 PLAZO:

- Las suscripciones descritas en el numeral 6.1. tiene como fecha de activación como máximo a los cinco (05) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de firmado el contrato.
- El periodo de vigencia de las suscripciones es de Mil noventa y cinco (1095) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de realizada la activación de las licencias.

¹ Se incorpora la precisión de la referencia del PAC, con ocasión de la Consulta N° 1 formulado por el postor CYBERSECURITY & CLOUD TI S.A.C.

6.4 ENTREGABLE

- El entregable, será dirigido a la Jefatura de la Oficina de Tecnologías de la Información, en la siguiente modalidad:

VIRTUAL: En la ventanilla electrónica, remitir la documentación a través de la mesa de partes virtual del OEFA <https://sistemas.oefa.gob.pe/mpv/>, el cual se encuentra disponible de lunes a domingo, las 24 horas del día. Los documentos ingresados entre las 00:00 horas hasta las 23:59, se consideran presentados dentro del mismo día hábil. Los documentos ingresados los sábados, domingos y feriados se consideran presentados al día hábil siguiente.

Este requerimiento comprenderá el siguiente entregable:

- Documentación que acredite la fecha de activación de las **veinte y cuatro (24) suscripciones del software de asistencia remota TeamViewer Tensor Basic full agent o equivalente y las trece (13) suscripciones del software de asistencia remota TeamViewer Tensor Basic Remote Worker o equivalente**, a nombre del OEFA, donde se detalle la fecha de inicio y fecha fin del periodo de vigencia de las suscripciones.

Plazo: como máximo a los diez (10) días calendario, contabilizado a partir de la activación de las **veinte y cuatro (24) suscripciones del software de asistencia remota TeamViewer Tensor Basic full agent o equivalente y las trece (13) suscripciones del software de asistencia remota TeamViewer Tensor Basic Remote Worker o equivalente**.

6.5 CONFIDENCIALIDAD

- El Contratista para la prestación del servicio deberá guardar confidencialidad sobre toda información del OEFA a la que tenga acceso, así como hacerse responsable de que su personal cumpla con este punto, debiendo mantener las reservas del caso y no transmitir ninguna información, por ningún medio, a ninguna persona natural o jurídica, sin la autorización expresa y por escrito de la Oficina de Tecnología de la Información del OEFA.

6.6 MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCION CONTRACTUAL

6.6.1 Áreas que coordinaran con el proveedor: La Oficina de Tecnologías de la Información.

6.6.2 Áreas responsables de las medidas de control: La Oficina de Tecnologías de la Información.

6.6.3 Área que brindará la conformidad: La conformidad será otorgada por el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, en un plazo que no excederá los siete (07) días calendarios, contabilizado a partir de la recepción del entregable detallado en el **numeral 6.4**.

6.7 FORMA DE PAGO

- La Entidad realizará un único pago a favor del proveedor, dentro de los diez (10) días calendario siguiente de emitida la conformidad del entregable detallado en el **numeral 6.4** y de acuerdo con lo establecido en el artículo N° 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado vigente

6.8 PENALIDAD POR MORA

- De conformidad con el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de retraso injustificado del Proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente.

6.9 OTRAS PENALIDADES APLICABLES

- Adicionalmente a la penalidad por mora, en la ejecución de la prestación de servicio, se aplicarán otras penalidades cada una hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, de configurarse alguno de los siguientes supuestos de hecho:

Nº	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Incumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo del OEFA ² .	S/. 100.00 (Cien y 00/100 soles) por ocurrencia.	Informe del área usuaria y/o correo electrónico indicando claramente la falta cometida.

6.10 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

- Se establece que el plazo de responsabilidad del proveedor por vicios ocultos es por un (01) año, contabilizados a partir de la emisión de la conformidad del entregable detallado en el **numeral 6.4**.

6.11 ANTICORRUPCIÓN

- El CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación con el contrato.
- Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas

6.12 SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO Y DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- El OEFA ha implementado el Sistema de Gestión Integrado (SGI)³, que abarca a los Sistemas de Gestión de Calidad y Antisoborno del OEFA; asimismo, cuenta con la Política del SGI, que incluye, entre otros, el compromiso referido a prohibir y sancionar todo acto de soborno y corrupción; garantizando la confidencialidad y el acceso efectivo a los canales de denuncia⁴.
- En atención a ello, las actividades desarrolladas para la prestación del presente servicio, se sujetarán a lo dispuesto en la Política del SGI, a los controles establecidos como parte del Sistema de Gestión Antisoborno del OEFA y a las *Políticas Específicas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información*, esta última incluye compromisos que asume el contratista⁵.

² Conforme al numeral 19.4 del Artículo 19° del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del OEFA, aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 037-2018-OEFA/SEG, se prevé la penalidad por el incumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por el OEFA o en la normativa vigente.

³ Política Integrada del SGI:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3356268/RESOLUCION%20DE%20PRESIDENCIA%20DEL%20CONSEJO%20DIRECTIVO%2000048-2022-OEFA-PCD.pdf.pdf?v=1657130259>

⁴ La presentación de las denuncias se realiza de la siguiente manera:

a. En forma presencial: a través de la Mesa de Partes.

b. En forma virtual: (i) Mesa de Partes Virtual; (ii) al correo electrónico, a la dirección: denunciasanticorruccion@oeffa.gob.pe; o, (iii) a través del Sistema de Denuncias por presuntos actos de corrupción

- PDUCD "Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano" (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>)

⁵ Política Específica de Seguridad de la Información, aprobada con Resolución de Gerencia General N° 051-2020-OEFA/GEG. Se encuentra en el siguiente enlace:

7. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN:

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 50 000.00 (CINCUENTA MIL con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>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/ 12 000.00 (DOCE MIL con 00/100 soles) por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: <u>venta y/o comercialización y/o provisión y/o servicio de renovación y/o servicio de adquisición de suscripción y/o suscripción de TeamViewer en cualquiera de sus versiones y/o venta y/o comercialización y/o provisión y/o servicio de renovación de suscripción de software de ofimática o software de datacenter o software en la nube y/o licenciamiento de software de control remoto corporativo y/o adquisición de software ofimático y/o servicio de suscripción de correo electrónico y colaboración en la nube, licenciamiento del software de control remoto corporativo, adquisición de software ofimático, servicio de suscripción de correo electrónico y colaboración en la nube</u>⁶.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago⁷, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo correspondiente, referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p> <p>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 ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p>

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4017211/Políticas%20Específicas%20de%20Seguridad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20del%20OEFA.pdf.pdf?v=1672787297>

⁶ Se incorpora el detalle de los servicios similares, con ocasión de la Consulta N° 4 formulado por el postor DAILY TECHNOLOGY S.A.C..

⁷ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

"... el solo sello de cancelado en el comprobante, 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. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"

(...)

"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso 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 correspondiente**.

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 servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

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



"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el OEFA, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. N° 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sistemas.oefa.gob.pe/verifica> e ingresando la siguiente clave: 08922775"



08922775