



PERÚ

Presidencia
del Consejo
de Ministros

Proyecto Especial Legado

Unidad de Servicios
Tecnológicos y Transmisiones

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

“SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y DE GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS, INCIDENTES Y PROBLEMAS PARA LOS JUEGOS BOLIVARIANOS BICENTENARIO 2024”

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Soporte Técnico y de Gestión de las solicitudes de servicios, incidentes y problemas para los Juegos Bolivarianos Bicentenario 2024

2. ÁREA USUARIA

La Unidad de Servicios Tecnológicos y Transmisiones

3. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL

Contar con un servicio de mesa de ayuda que incluya el soporte presencial que garantice la gestión eficiente del registro de incidentes y requerimientos relativos a servicios de Tecnología para los Juegos Bolivarianos Bicentenario Ayacucho 2024, así como la delegación, solución y/o escalamiento de estos.

3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Implementar y desplegar eficientemente los procesos de gestión de solicitudes de requerimientos e incidentes de TI durante todas sus etapas.
- Gestionar y cumplir adecuadamente los Niveles de Servicio (SLA).
- Registrar y hacer seguimiento a los escalamientos que se realicen a los Servicios de TI hasta la solución definitiva.

4. ACTIVIDAD POI

Gestión de la infraestructura tecnológica, soporte y de las transmisiones de actividades y eventos de los Juegos Bolivarianos del Bicentenario 2024.

5. FINALIDAD PÚBLICA

Contribuir con el éxito de los Juegos Bolivarianos Ayacucho 2024, por medio de la gestión adecuada de los servicios tecnológicos, que permiten como consecuencia la reducción de impactos negativos y la atención oportuna durante el desarrollo de los Juegos, frente a un incidente o requerimiento tecnológico.

6. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Las actividades que realice el proveedor, materia del presente proceso se describen a continuación:

6.1 PROVEER UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN HELPDESK

El servicio debe contar con una herramienta de gestión Helpdesk de uso autorizado o licenciado por el fabricante, y este deberá contar como mínimo con las siguientes características:

- debe permitir la Gestión de catálogo de servicios.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

- Medir los SLA por cada servicio (tiempo de atención o resolución y tiempo de primera respuesta).
- Escalamiento de tickets.
- Debe permitir la asignación de tickets y categorización de estados.
- Permitir la Gestión de usuarios, técnicos y clientes.
- Permitir el acceso al sistema de Help Desk a técnicos para que puedan registrar, atender los tickets, entre otros.
- Capacidad de mantener inventario de hasta 500 equipos informáticos (marca, modelo, serie)
- Brindar permisos de administrador al PEL.
- Debe permitir el registro de oficinas y sedes asociada a los usuarios que reportan los tickets.
- Creación de Dashboard de tickets generados por determinadas fechas, cantidad de incidentes y requerimientos por oficina y sedes, atención por equipos, SLAs, entre otros.
- Sincronización con el correo institucional para el manejo de notificación, alertas y reportes.
- Creación de encuestas de satisfacción del usuario.
- Debe guardar un registro de log de accesos o modificación en la herramienta
- Capacidad de establecer Políticas de contraseñas para el ingreso.
- Debe permitir el registro de todos los usuarios clientes del proyecto en la herramienta de forma manual o sincronizando con correo o directorio activo (420 usuarios aproximadamente).
- La herramienta debe contar con un módulo de Reportes que muestre informes, el cual será solicitado por el proyecto de forma inopinada.
- se deberá informar al personal del proyecto por alguna modificación en algunos de los tickets generados.

El contratista deberá implementar y dejar configurada la Herramienta de HelpDesk en 07 días calendarios, desde el 19 al 25 de octubre del 2024.

En caso de que los contratistas de tecnología del nivel 3 no presenten sus catálogos de servicios para la Mesa de Ayuda, no se incurrirá en penalidad (al proveedor de mesa de ayuda); sin embargo, el contratista del servicio de Mesa de Ayuda deberá ingresar la información ni bien sea entregada por el nivel 3 o especializado.

Contemplar para la gestión adecuada la matriz de escalamiento proporcionada por el PEL.

6.2 PROVEER UN CANAL DE COMUNICACIÓN A LA MESA DE AYUDA

- Los medios de comunicación hacia la mesa de ayuda podrán ser mediante un correo electrónico a la cuenta de soporte que el PEL determine y mediante una cuenta de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes de nivel corporativa que deberá ser provista e implementada por el proveedor del servicio de mesa de ayuda
- Los medios de comunicación mencionados anteriormente deben contemplar un tiempo de primera respuesta máximo 05 minutos.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

6.3 ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y REQUERIMIENTOS

- Recibir, registrar, gestionar y concluir las solicitudes de requerimientos e incidentes que sean reportados por los diversos usuarios de los Juegos Bolivarianos Ayacucho 2024.
- En nivel 1 deberá gestionar y procurar solucionar en primera línea de forma remota aquellas incidencias y requerimientos tecnológicos que estén dentro del alcance de la mesa de ayuda, caso contrario deberá escalar al nivel 2 o nivel 3.
- El nivel 2 deberá solucionar presencialmente los requerimientos y las incidencias tecnológicas en cada una de las sedes, en caso de que no pueda resolver se deberá escalar al nivel 3 con conocimiento al Project Manager para el seguimiento correspondiente, el nivel 2 también debe registrar e ingresar tickets que se reporten directamente por los usuarios o Venue Manager (encargado de la sede).
- Registrar tickets de los niveles 3, asimismo, gestionar la derivación, escalamiento y seguimiento de los requerimientos e incidentes hacia las áreas especializadas de este nivel, en los cuales están incluidos los especialistas tecnológicos, y servicios no tecnológicos que guardan relación con la operatividad de estos hasta la solución definitiva.
- El personal de mesa de ayuda deberá tener comunicación directa con el Nivel 3 ante un requerimiento o incidencias derivadas.
- El personal de la mesa de ayuda categorizará, priorizará, asignará y/o escalará el requerimiento o incidente a los siguientes niveles según su criticidad y acuerdos de niveles de servicio.
- Generar informes de tickets atendidos, pendientes, caducados, escalados, los que cumplan e incumplan los SLA, entre otros, asimismo filtrar información según los niveles de criticidad de incidentes o requerimientos.
- En caso de que un personal de nivel 3 solicite apoyo para un descarte el nivel 1 y nivel 2 deberán brindar dicho apoyo técnico.
- alguna de las actividades que se deberá realizar como mínimo serán: validación de conectividad, instalar los sistemas de Ofimática, antivirus, instalación de equipos informáticos (laptops, PCs, periféricos, Televisores, proyectores, entre otros).
- De ser necesario se podrá solicitar el realizar mantenimiento preventivo en determinados equipos informáticos, asimismo supervisar la operatividad física de dichos equipos informáticos.
- Cumplir con los tiempos establecidos dentro de los SLA nivel 1 y 2.
- Otras actividades que el proveedor planifique, será previa validación con el proyecto Especial Legado.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

- Los niveles 3 pueden contemplar servicios como: telecomunicaciones, audio y video y transmisiones, entre otros.

6.3.1 Sedes para atención Presencial

La atención presencial se realizará en las siguientes locaciones de la provincia de Huamanga:

SEDE	Dirección
Villa Bolivariana	Avenida del Ejército S/N, Ayacucho
Workforce (Archivo Central GORE)	Urbanización José Ortiz Vergara Mz. W Lt 1, Ayacucho
Centro de distribución de Uniformes y Acreditaciones (UDAC)	Portal Unión #37 Plaza Central Ayacucho
Plaza Mayor de Huamanga	Plaza Central Ayacucho
Colegio “Mariscal Cáceres”	Av. Independencia N° 435
Colegio “Nuestra Sra. De las Mercedes”	Avenida Las Mercedes N° 351, Ayacucho
“Skate Park”	Av. 9 de Diciembre S/N, San Juan Bautista, Ayacucho
Patinaje	Av. Andrés Avelino Cáceres S/N, Ayacucho
Aeropuerto Alfredo Mendivil	Av. Del Ejército S/N, Andrés A. Cáceres, Ayacucho
Colegio “San Ramón”	Av. Carmen Alto N° 295, Ayacucho
Cerro “Campanayoc”	Comunidad Campesina de Campanayoc, Ayacucho
Pampa de Quinoa	Santuario de Pampa de Ayacucho
Quinoa Partida Maratón	Plaza Principal del distrito de Quinoa, Ayacucho

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

6.3.2 Equipamiento informático a soportar

Durante el desarrollo del servicio en los juegos Bolivarianos Ayacucho 2024, el proveedor deberá brindar soporte técnico a las sedes de competencia y no competencia, los cuales contendrán los siguientes equipos informáticos:

SEDES	Laptop PC - General	Impresora - tipo 1 B/N Stand-alone	Impresora Multifuncional	Televisores	Proyector - Desktop	Periféricos (mouse, micros, parlantes, otros)
Villa Bolivariana	8	0	2	7	1	4
Mariscal Cáceres	26	5	5	10	4	7
Mercedes	10	3	7	6	1	4
Skatepark	17	2	2	4	1	6
San Ramón	16	3	3	5	1	5
Patinaje Vía Cáceres	10	2	2	1	2	7
Campanayoc	9	3	1	3	1	4
Pampa de la Quinua	11	2	0	13	0	10
Ruta Quinua (*)	-	-	-	-	-	-
UDAC	17	3	0	0	0	9
Aeropuerto AYP	5	0	0	0	0	0
TOTAL	129	23	22	49	11	60

(*) En la Ruta Quinua-Huamanga se reutilizarán los equipos de Pampa de Quinua

6.4 GESTIONAR ACTIVOS, CONFIGURACIÓN Y GARANTÍAS

- El proveedor será responsable controlar y registrar los traslados de equipamiento informático del Proyecto Especial Legado, dentro de las Sedes asignadas; para ello la herramienta de Help Desk deberá contemplar el registro de datos como marca, serie, modelo y código patrimonial como mínimo, permitiendo asociarlo a la atención de los tickets.
- El proveedor deberá mantener un control de activos en cada sede identificándolos por medio de la marca, modelo, serie y código patrimonial como mínimo.
- El proveedor deberá elaborar bitácoras o manuales de procedimientos que puedan facilitar la gestión del servicio.
- El proveedor deberá gestionar el cambio de equipos y/o componentes que estén cubiertos por la garantía del fabricante que correspondan al equipamiento del Proyecto Especial Legado (listado en el punto 6.3.2).

6.5 PROCEDIMIENTOS

6.5.1 INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO

El proveedor de la mesa de ayuda deberá:

- Designar a su personal para que los niveles 3 contratados por el PEL les puedan brindar una inducción de sus servicios de manera detallada, a fin de poder identificar con mayor celeridad los incidentes de estos servicios contratados.
- El proveedor de la mesa de ayuda deberá brindar una inducción al personal de los niveles 1, 2 y 3 referente al uso de la herramienta de Helpdesk (registro, derivación, atención y cierre de tickets como mínimo) y deberá ser no menor a ocho horas.
- El espacio para la inducción será provisto por el PEL previa coordinación.
- Se deberá poner a disposición del Proyecto Especial, toda la información correspondiente a la etapa de capacitación.

6.5.2 ESTRUCTURA DE LA MESA DE AYUDA

El proveedor del servicio de mesa de ayuda debe proveer del personal de nivel 1 y nivel 2, liderados por un Project Manager (PRM) para el cumplimiento de ello, se detallan y definen cada uno de los Niveles:

6.5.2.1 Nivel 1 o Contact center

Es el primer contacto que tiene el usuario con el área de tecnología. En este nivel están los técnicos teleoperadores o Contact center (CCT).

El personal del Nivel 1 deberá cumplir con lo estipulado en el numeral 6.3 atención de incidentes y requerimientos.

6.5.2.2 Nivel 2 o IT technical

Es el Segundo nivel o IT technical (ITT), es aquel técnico informático que resuelve de manera presencial los incidentes y requerimientos tecnológicos derivados del nivel 1.

El IT technical (ITT) es quien estará ubicado en cada recinto, deberá contar con las herramientas adecuadas para las atenciones. Asimismo, también puede realizar atención de manera remota de ser el caso.

El personal del Nivel 2 deberá cumplir con lo estipulado en el numeral 6.3 atención de incidentes y requerimientos.

6.5.2.3 Nivel 3 o especialistas del servicio

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

El personal de este nivel no está incluido en el servicio de mesa de ayuda, por ende, alguna falta o SLA incumplido por parte de este nivel no afectará al servicio de mesa de ayuda.

Es el nivel especializado de atención a incidentes y requerimientos tecnológicos que demandan mayor complejidad y conocimientos. A este nivel podrán ser escalados los incidentes y requerimientos tecnológicos tanto desde el Nivel 1 o Nivel 2.

El PEL asignará los contactos para la interacción de mesa de ayuda y nivel 3.

6.5.3 DIMENSIONAMIENTO DE PERSONAL POR FASES DE LOS JUEGOS

Bajo la estructura mencionada en los párrafos anteriores del numeral 6.5.2, se debe considerar lo siguiente:

6.5.3.1 Inicio del servicio

El servicio se inicia con la operatividad de la Herramienta de Gestión HelpDesk, activación del canal de comunicación a la mesa de ayuda e inicio de la capacitación al personal técnico que atenderá las sedes.

6.5.3.2 Transición del servicio

Para estos periodos se debe contar con la asistencia del Project manager en horario de oficina hasta el final o etapa post juegos.

El horario de oficina corresponde desde las 8:00 am hasta las 5:30 Pm de lunes a viernes.

El personal técnico cubrirá una cantidad de posiciones, las cuales están dentro del nivel 1 y nivel 2.

A lo largo del servicio los horarios pueden variar:

Algunos periodos deberán contar con la presencia de personal los días sábados y domingos, si la atención puede realizarse de manera remota en esos días, únicamente se coordinará con el área usuaria para su ejecución.

Las sedes estarán distribuidas por grupos las cuales se detallan a continuación

Grupos	Sedes
Grupo 1	<ul style="list-style-type: none">• Colegio “Mariscal Cáceres”
Grupo 2	<ul style="list-style-type: none">• UNSCH Villa Bolivariana
Grupo 3	<ul style="list-style-type: none">• Archivo Central WorkForce (GORE)
Grupo 4	<ul style="list-style-type: none">• UDAC• Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga• Colegio Guamán Poma de Ayala
Grupo 5	<ul style="list-style-type: none">• Colegio “Nuestra Sra. de las Mercedes”• Aeropuerto• Patinaje Vía Andres A. Cáceres

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Grupo 6	<ul style="list-style-type: none"> • “Skate Park” San Juan Bautista
Grupo 7	<ul style="list-style-type: none"> • Cerro “Campanayoc”
Grupo 8	<ul style="list-style-type: none"> • Pampa de Quinua • Quinua Clausura • Ruta Quinua Maratón

La entidad podrá solicitar el reemplazo del personal que cubre alguna de las posiciones de soporte, en caso de no cumplir con las actividades solicitadas, debiendo el contratista realizar el reemplazo con personal con iguales o mayores calificaciones que el personal reemplazado

Esta transición de los Juegos se divide en 3 etapas: Pre-Juegos, Juegos y POST-Juegos, y el respectivo dimensionamiento de personal se detalla a continuación

6.5.3.2.1.1 Etapa Pre-juegos

- Comprende el periodo del 03 noviembre al 24 de noviembre, día antes de la llegada masiva de los atletas y delegaciones oficiales.
- Para este periodo la herramienta de mesa ya debe estar implementada y aprobada por el personal de Legado, en el caso que los contratistas de nivel 3 no hayan presentado aun sus catálogos de servicios, niveles y SLA no incurre en penalidad el servicio de mesa de ayuda.
- En esta etapa el horario será el de oficina.
- Es la etapa en la cual se deberá contar con un total de 11 posiciones incluyendo la presencia del Project Manager, a continuación, se detalla las posiciones que deberán cubrir las escalas Nivel 1 y Nivel 2:

<u>Posición</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Ubicación</u>	<u>Horario a cubrir</u>
Project Manager - Jefe de Mesa de Ayuda	1	Grupo 1,2,3,4,5,6,7,8	Horario de oficina
Nivel 1 – Contact Center Team	2	Grupo 1	horario de oficina
Nivel 2 – IT Technical	8	Grupo 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	horario de oficina

- El personal de Legado de la sede especificará el momento donde se priorizará la presencia de alguna posición dentro de cada grupo establecido, esto en caso de alguna inauguración o presentación.

6.5.3.2.2 Etapa de JUEGOS

- Esta etapa es la principal, la cual inicia del 25 de noviembre al 10 de diciembre del 2024.
- En este periodo de aproximadamente 2 semanas se requerirá trabajar Sábados y Domingos de manera presencial.
- Es la etapa en la cual se deberá contar con un total de 17 posiciones incluyendo la presencia del Project Manager, a continuación, se detalla las posiciones a coberturar:

<u>Posición</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Ubicación</u>	<u>Horario a cubrir</u>
-----------------	-----------------	------------------	-------------------------

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Project Manager - Jefe de Mesa de Ayuda	1	Grupo 1	Horario de oficina
Nivel 1 – Contact Center Team	4	Grupo 1	6:00a.m. a 7:00p.m.
Nivel 2 – IT Technical	12	Grupo 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	6:00a.m. a 7:00p.m.

6.5.3.2.3 Etapa POST-juegos

- Comprende el periodo posterior a los Juegos y Clausura, desde el 11 de diciembre hasta el 15 de diciembre 2024.
- Es la etapa en la cual se retira toda la infraestructura temporal de los juegos en las distintas Sedes de Competencia y No competencia.
- En esta etapa se regresa al horario de oficina.
- Es la etapa en la cual se deberá contar con un total de 9 posiciones incluyendo la presencia del Project Manager, a continuación, se detalla las posiciones que se deberán coberturar:

Posición	Cantidad	Ubicación	Horario que la posiciones deberán cubrir
Project Manager - Jefe de Mesa de Ayuda	1	Grupo 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Horario de oficina
Nivel 1 – Contact Center Team	1	Grupo 1	horario de oficina
Nivel 2 – IT Technical	7	Grupo 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	horario de oficina

- El personal de Legado de la sede especificará el momento donde se priorizará la presencia de alguna posición dentro de cada grupo establecido, esto en caso de alguna inauguración o presentación.

6.5.3.3 Cierre del servicio

El proveedor deberá emitir un informe que consolide:

- Elaborar y entregar información detallada de todos los procesos implementados, una memoria descriptiva con datos estadísticos y eventos más resaltantes ocurridos durante el desarrollo del servicio junto con las soluciones.
- Cantidad de incidentes y requerimientos por sede y por niveles.
- Recomendaciones como base de conocimiento para futuros eventos.
- Dashboard todo tipo de estadística que genere la mesa de ayuda.
- Cantidad de incidentes reportados al nivel 3 a todos los niveles (1,2 y 3) y detallado por servicio, y otros reportes solicitados por el PEL.

6.5.4 PERFIL PROFESIONAL DEL PERSONAL



PERÚ

Presidencia
del Consejo
de Ministros

Proyecto Especial Legado

Unidad de Servicios
Tecnológicos y Transmisiones

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

El personal a cubrir las actividades del proyecto, deberán cumplir con el siguiente perfil profesional:

6.5.4.1 Personal Clave

- **Project Manager (PRM)**
 - Titulado en Ingeniería Electrónica o de Sistemas o de computación o de Informática o de software o de Industrial o de Redes y Comunicaciones o Telecomunicaciones o empresarial o científico de datos o computación. **Para los profesionales en Ingeniería se requieren que estos se encuentren debidamente colegiados y habilitados al momento del inicio de su participación efectiva en el servicio.**¹
 - Experiencia profesional mínima de 5 años en jefe y/o coordinador y/o encargado de Soporte técnico y/o Mesa de Ayuda y/o Service Desk y/o Outsourcing de servicio técnico y/o Atención al usuario y/o help desk y/o servicio tecnológico y/o telecomunicaciones y/o redes.
 - Certificación **PMP² y/o SCRUM MASTER³ y/o PRINCE2⁴ vigentes⁵**, la acreditación será presentada a la firma de contrato.
 - Certificación ITIL, nivel Foundation, la acreditación será presentada a la firma de contrato.

6.5.4.2 Personal No Clave

- **Contact Center Team (CCT)**
 - Título o bachiller Técnico informático y/o Electrónica y/o de Sistemas y/o de computación y/o de Informática y/o de software y/o de Industrial y/o de Redes y Comunicaciones y/o Telecomunicaciones y/o empresarial y/o científico de datos y/o computación.
 - Experiencia profesional mínima de 1 años en Asesor telefónico y/o Remoto de Soporte técnico y/o Mesa de Ayuda y/o Service Desk y/o Outsourcing de servicio técnico y/o Atención al usuario y/o help desk y/o servicio tecnológico.
 - Curso en gestión basada en ITIL con un mínimo de 30 horas.
- **IT Technical (ITT)**
 - Título o bachiller Técnico informático y/o Electrónica y/o de Sistemas y/o de computación y/o de Informática y/o de software y/o de Industrial y/o de Redes y Comunicaciones y/o Telecomunicaciones y/o empresarial y/o científico de datos y/o computación.

¹ Añadido de acuerdo a la consulta 04 del participante CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.

² Añadido de acuerdo a la consulta 09 del participante ENERGYNET DEL PERU S.A.C.

³ Añadido de acuerdo a la consulta 02 del participante CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.

⁴ Añadido de acuerdo a la consulta 08 del participante CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.

⁵ Añadido de acuerdo a la consulta 06 del participante CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

- .Experiencia profesional mínima de 2 años en personal de Soporte técnico y/o Mesa de Ayuda y/o Service Desk y/u Outsourcing de servicio técnico y/o Atención al usuario y/o help desk y/o servicio tecnológico y/o asistente técnico.
- Curso en gestión basada en ITIL con un mínimo de 30 horas.
- curso en manteniendo de equipos de cómputo con un mínimo de 30 horas.
- curso en redes o telecomunicaciones con un mínimo de 30 horas.

Nota: La acreditación del personal No-Clave será presentada al inicio efectivo del servicio; el proveedor podrá reemplazar al personal por uno de igual o mayores características, previa coordinación con el área usuaria.

Nota 2: Para los profesionales en Ingeniería se requieren que estos se encuentren debidamente colegiados y habilitados al momento del inicio de su participación efectiva en el servicio.⁶

6.5.5 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y CRITICIDAD (SLA)

En el siguiente cuadro se establece una matriz de prioridad y tiempo, del cual se exigirá el cumplimiento:

PRIORIDAD	SLA		
	Tiempo máximo de Primera Respuesta	Tiempo máximo de restablecimiento o resolución	Detalle del evento
Alto	05 minutos	30 minutos	Varios usuarios se ven afectados, el juego se ve comprometido
Medio	05 minutos	45 minutos	Usuarios de una unidad o área se ven afectados, el juego se pone en riesgo
Bajo	10 minutos	1 hora	Un usuario de una unidad o área se ven afectado, el juego no se pone en riesgo
Muy Bajo	10 minutos	6 horas	Un incidente de un usuario no crítico de una unidad o área se ve afectado, el juego no se pone en riesgo ni comprometido

6.6 PLAN DE TRABAJO

El proveedor deberá presentar un Plan de Trabajo y deberá contener lo siguiente:

- Describir el diseño y la implementación de la mesa de ayuda (Procedimientos del trabajo a realizar)
- Cronograma de actividades.
- Relación del personal Clave.
- Seguro complementario de trabajo de Riesgo y pensión (SCTR pensión y salud) de cada trabajador. Dicho seguro debe estar vigente durante el periodo del servicio, pudiendo ser renovado.

⁶ Añadido de acuerdo a la consulta 04 del participante CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

El plan de trabajo será presentado a través de correo electrónico al responsable técnico de parte del área usuaria. EL proveedor deberá presentar el plan de trabajo, en un plazo no mayor a diez (10) días calendarios contados a partir del día siguiente del perfeccionamiento del contrato.

El responsable técnico de parte del área usuaria realizará la evaluación y aprobación del plan de trabajo en un plazo no mayor a dos (2) días calendarios contados a partir del día siguiente de la recepción del plan de trabajo vía correo electrónico, para lo cual se comunicará la aprobación al proveedor vía correo electrónico y de haber observaciones se notificará por el mismo medio.

El proveedor deberá de realizar la subsanación de las observaciones en un plazo no mayor de un (1) día calendario siguiente de notificado las mismas. La aprobación del Plan de Trabajo será requisito fundamental para el inicio del servicio.

6.7 RECURSOS PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

6.7.1 Herramientas de trabajo del Personal

- El proveedor del servicio de mesa de ayuda deberá proveer los recursos necesarios para cada personal a su cargo, así como sus equipos de comunicación (celulares), a fin de que garanticen el cumplimiento de los niveles de servicio especificados en el apartado 6.5.5 del presente documento.
- El proveedor deberá brindar Las herramientas informáticas que usarán los operadores de mesa de ayuda.
- El proveedor brindará a su personal técnico, el equipamiento de trabajo como: USB para portar software y drivers de las aplicaciones y equipos, así como poder realizar algún backup; deberá también contar herramientas necesarias para soporte técnico de componentes informáticas.

Nota: Los equipos informáticos que emplee el personal del proveedor, deberán estar debidamente licenciados en sistema operativo, ofimática y antivirus.

6.7.2 Traslados

- El proveedor del servicio será responsable del traslado de su personal y sus equipos entre las sedes, deberá estar documentada con actas de entrega y de responsabilidad del personal que reciba el equipo en cada proceso del traslado.
- El Nivel 2 de atención presencial deberá trasladarse entre las sedes para solucionar los incidentes no factibles por remoto.
- En el caso del Personal que deba acudir al Cerro Campanayoc será un máximo de 2 veces por día o 14 veces por semana.
- El Técnico presencial Nivel 2 de mesa de ayuda perteneciente a un grupo en particular coordinará con el Nivel 1 (Contact Center, Project Manager) los traslados correspondientes a las sedes dentro de su grupo.

6.7.3 Acreditación del personal

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

El contratista, para prestar servicios dentro del perímetro de las sedes de Competencia y No Competencia, necesitará solicitar la acreditación de todo su personal que necesite acceso durante el período de ejecución de sus servicios, lo cual incluye estar sujeto a la investigación de antecedentes realizada por las autoridades competentes del Perú.

Durante este proceso, el contratista designará una persona encargada de contacto con el equipo de Acreditación de EL PROYECTO ESPECIAL, por medio del cual enviará posteriormente, dentro del período definido, la información personal de cada colaborador en formato a ser brindado.

El equipo de Acreditación de EL PROYECTO ESPECIAL estará en contacto con las Áreas Funcionales de EL PROYECTO ESPECIAL para detallar qué servicio entregará EL CONTRATISTA y qué acceso a los sitios se requiere para el servicio. Luego se acordarán diferentes soluciones de acceso dependiendo si dicho acceso es regular (personal de acceso diario), recurrente o irregular (personal con acceso específico a una sede).

Los plazos para los procesos de acreditación también son un requerimiento, por lo que el encargado de EL PROYECTO ESPECIAL coordinará con EL CONTRATISTA el cronograma del proceso de acreditación.

Al final de este proceso, cada personal de EL CONTRATISTA deberá acercarse personalmente al centro de acreditación posteriormente indicado por EL PROYECTO ESPECIAL, portando su documento de identificación, para recoger su tarjeta de acreditación.

6.8 RECURSOS PROVISTOS POR LA ENTIDAD

Durante el desarrollo del servicio, El proyecto especial Legado facilitará en los recintos, lo siguiente:

- Espacio físico para la operación de mesa de ayuda (Nivel 1) y su personal, ubicados en el Colegio Mariscal Cáceres.
- Mobiliario básico: mesas y sillas en sus sedes asignadas.
- Acceso a Internet bajo las políticas de seguridad establecidas.
- Tomas eléctricas.
- Equipos de cómputo de backup para los usuarios del Proyecto Especial.

7 SEGUROS

Todo el personal del proveedor del servicio asignado debe contar con Seguro Complementario para Trabajo de Riesgo pensión y Salud (SCTR pensión y salud) dicho seguro debe estar vigente durante el periodo del servicio, pudiendo ser renovado.

8 REQUISITOS MÍNIMOS DEL PROVEEDOR Y PERSONAL PROPUESTO

- Persona Natural o jurídica.
- No tener impedimentos para contratar con el Estado de acuerdo con lo señalado en la Ley de contrataciones del Estado.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores vigente.
- El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 300,000.00 (Trescientos mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

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”.

- Se consideran servicios similares a los siguientes DISEÑO Y/O IMPLEMENTACION DE MESA DE AYUDA Y/O ATENCIÓN AL USUARIO Y/O SERVICIO TÉCNICO Y/O HELP DESK Y/O OUTSOURCING DE PERSONAL TÉCNICO Y/O SERVICE DESK **Y/O SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y/O SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE A USUARIOS DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL PARA EQUIPOS INFORMATICOS Y/O SERVICIOS DE SOPORTE ONSITE Y/O SERVICIO DE MESA DE AYUDA, MONITOREO Y SOPORTE.⁷**

9 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de diseño, implementación y operación de la Mesa de Ayuda deberá brindarse en la ciudad de Ayacucho, conforme se indica en los puntos anteriores: para el Nivel 1 será en el Colegio “Mariscal Cáceres” (Av. Independencia N° 435, Ayacucho, Huamanga, Ayacucho).

Para el Nivel 2 se deberá trabajar en las distintas Sedes de competencia y no competencia según lo indicado en el punto 6.3.1 Sedes para atención Presencial

10 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo de ejecución del servicio será de cincuenta y ocho (58) días calendarios, a partir del 19 de octubre del 2024, previo perfeccionamiento del contrato y aprobación del plan de trabajo.

De haber alguna modificación (es) a la fecha de inicio del servicio, que sea posterior a la señalada en el párrafo precedente, será comunicado (la comunicación podrá ser realizada con un (1) días calendario de anticipación) vía correo electrónico por el área usuaria al contratista. El (los) cambio(s) a la fecha de inicio del servicio, comunicado(s) por el área usuaria, no generará gasto adicional para la entidad.

11 ENTREGABLES

N°	ENTREGABLE	PLAZO MÁXIMO
1	ENTREGABLE 1: Informe de Implementación de la Plataforma de HELP DESK conformada por la herramienta informática de gestión y los canales de comunicación, deberá adjuntar el acta de implementación aprobada por la Unidad de Servicios tecnológicos del PEL y el acta de las capacitaciones a su personal.	Hasta nueve (9) días calendarios de iniciado el servicio.
2	Entregable N° 2: Informe final del Servicio de Mesa de Ayuda durante los Juegos Bolivarianos Ayacucho 2024	Hasta cinco (05) días calendarios posterior al término del servicio

12 FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

⁷ Adicionado de acuerdo a la consulta N° 01 del participante CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en dos (2) armadas, previa conformidad del servicio y presentación de los entregables (numeral 11) por parte del contratista, de conformidad con los artículos 171° y 168° del Reglamento de la Ley de contrataciones del estado, así mismo se realizará cada pago dentro de los diez (10) días calendarios siguientes de otorgada cada conformidad.

"Artículo 171.

Del pago 171.1. La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los bienes, servicios en general y consultorías, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente. (...)"

El pago se realizará tal como sigue a continuación en la siguiente tabla: Cronograma de pagos y previa presentación de la factura correspondiente.

Pago	Forma de pago	Condición
Primer Pago	40% del monto total contratado.	A la conformidad del primer entregable.
Segundo Pago	60% del monto total contratado	A la conformidad del segundo entregable.

13 CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad será otorgada por la Unidad de Servicios Tecnológicos y Transmisiones, previo informe del especialista designado por la misma unidad. Así mismo, de acuerdo con el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, modificado por el Decreto Supremo 168-2020-EF, la conformidad se emite dentro de los siete (7) días calendario siguiente de producida la recepción del entregable.

"Artículo 168. Recepción y Conformidad"

(...)

"168.3. La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad."

"168.4. De existir observaciones, la Entidad las comunica al contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (08) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar, o si se trata de consultorías, el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Subsanas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades."

14 PENALIDADES

En caso de retraso injustificado 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, o, de

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ser el caso del ítem que debió ejecutarse. Esta penalidad será deducida de los pagos a realizarse. Según la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria: } \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

F = 0.40 para plazos menores o iguales a 60 días.

F = 0.25 para plazos mayores a 60 días.

Monto Vigente = Monto de la Orden de Compra o Servicio.

Plazo Vigente en días = Plazo de cumplimiento de la ejecución contractual.

La penalidad máxima aplicable será de hasta el 10% del monto contratado.

15 OTRAS PENALIDADES

Considerar la tabla de los Acuerdos de niveles de servicio especificada en el numeral 6.5.5

DESCRIPCIÓN	PENALIDAD	PROCEDIMIENTO
1. Por tiempo vencido de primera respuesta acordado en el cuadro de nivel de servicio y criticidad (6.5.5)	1 UIT x ticket vencido	El especialista del área usuaria notificará por correo electrónico al proveedor el incumplimiento de acuerdo con el cuadro de nivel de servicio y criticidad.
2. Por tiempo vencido de restablecimiento o resolución acordado en el cuadro de nivel de servicio y criticidad (6.5.5).	0.5 UIT x ticket vencido	El especialista del área usuaria notificará al proveedor por correo electrónico al proveedor el incumplimiento de acuerdo con el cuadro de nivel de servicio y criticidad.
3. Por día de inasistencia del Project Manager	0.5 UIT x cada evento.	El especialista del área usuaria notificará al proveedor por correo electrónico la ausencia del personal.
4. Por hora de tardanza del personal registrado en el sistema	0.01 UIT x por cada hora.	El especialista del área usuaria notificará al proveedor por correo electrónico.
5. Por indisponibilidad mayor a cinco minutos del Canal Principal de Mensajería instantánea corporativa para telefonía móvil	1 UIT x cada evento.	El especialista del área usuaria notificará al proveedor por correo electrónico Al Exceder el umbral de indisponibilidad registrado por el PEL

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

DESCRIPCIÓN	PENALIDAD	PROCEDIMIENTO
6. Por indisponibilidad mayor a cinco minutos de la Herramienta de Gestión Help Desk	1 UIT x cada evento.	El especialista del área usuaria notificará al proveedor por correo electrónico Al Exceder el umbral de indisponibilidad registrado por el PEL
7. INCUMPLIMIENTO DE PRESENTACION DEL PLAN DE TRABAJO Y ENTREGABLES. a) Cuando El Contratista no remita el plan de trabajo a El responsable técnico del área usuaria, de acuerdo con el numera 6.6 b) Cuando El Contratista no remita el entregable especificado en el numeral 11. Según las especificaciones y/o plazos y frecuencias dadas en el mismo numeral. La penalidad es por cada entregable y por cada día de atraso en la presentación del documento.	1 UIT por día de atraso en la presentación del documento.	El especialista del área usuaria notificará al proveedor por correo electrónico el incumplimiento en la presentación de los entregables.

UIT vigente

16 RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo de no menor de un (1) año contado a partir de la conformidad de la prestación otorgada por la Entidad.

17 DISPOSICIONES DE CONFIDENCIALIDAD

El contratista se obliga a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad de todos los documentos e información que tenga acceso o sea proporcionada por el Proyecto Especial Legado, y a todos los que tenga acceso en la ejecución del servicio. Se entiende que la obligación asumida por el proveedor está referida no solo a los documentos e informaciones señalados como “confidenciales” si no a todos los documentos e informaciones que debido al presente servicio o vinculado con la ejecución del mismo, puedan ser conocidos a través del contratista.

18 CLÁUSULA DE ANTICORRUPCIÓN

EL PROVEEDOR declara y garantiza conocer y cumplir estrictamente las normas en materia de integridad y anticorrupción (<https://www.gob.pe/integridad>), así como a 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

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

de la LCE, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, 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 LCE.

Además, EL PROVEEDOR 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.

En tal sentido, EL PROVEEDOR reconoce y acepta la prohibición de ofrecer o recibir, por la suscripción o ejecución del presente contrato, cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad que motive estas acciones contrarias a la ética pública

19 CLÁUSULA DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERESES

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad”.

20 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Se debe precisar que los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante trato directo, conciliación y/o acción judicial.

21 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p>Project Manager (PRM)</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Titulado en las carreras de Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería de Sistemas y/o ingeniería de computación y/o Ingeniería de Informática y/o Ingeniería de Software y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Redes y Comunicaciones y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y/o ingeniería empresarial y/o ingeniería científica de datos y/o computación. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El Grado o Título será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: 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.</p>



PERÚ

Presidencia
del Consejo
de Ministros

Proyecto Especial Legado

Unidad de Servicios
Tecnológicos y Transmisiones

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

	<p>En caso Grado o Título no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p> <p>Para los profesionales en Ingeniería se requieren que estos se encuentren debidamente colegiados y habilitados al momento del inicio de su participación efectiva en el servicio.⁸</p>
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p>Project Manager (PRM)</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Experiencia profesional mínima de cinco (5) años en jefe y/o coordinador y/o encargado de Soporte técnico y/o Mesa de Ayuda y/o Service Desk y/u Outsourcing de servicio técnico y/o Atención al usuario y/o help desk y/o servicio tecnológico y/o telecomunicaciones y/o redes.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div><p>Importante</p><ul style="list-style-type: none">• <i>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</i>• <i>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.</i>• <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i>• <i>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.</i></div>
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente S/ 300,000.00 (Trescientos 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/ 30,000.00 (Treinta 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 DISEÑO Y/O IMPLEMENTACION DE MESA DE AYUDA Y/O ATENCIÓN AL USUARIO Y/O SERVICIO TÉCNICO Y/O HELP DESK Y/O</p>

⁸ Añadido de acuerdo a la consulta 04 del participante CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.



PERÚ

Presidencia
del Consejo
de Ministros

Proyecto Especial Legado

Unidad de Servicios
Tecnológicos y Transmisiones

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

OUTSOURCING DE PERSONAL TÉCNICO Y/O SERVICE DESK Y/O SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y/O SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE A USUARIOS DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL PARA EQUIPOS INFORMATICOS Y/O SERVICIOS DE SOPORTE ONSITE Y/O SERVICIO DE MESA DE AYUDA, MONITOREO Y SOPORTE..⁹

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 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 pago¹⁰, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

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° 8** 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 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.

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 N° 9**.

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 N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad

⁹ Adicionado de acuerdo a la consulta N° 01 del participante CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.

¹⁰ 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 fehacencia 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”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo
de Ministros

Proyecto Especial Legado

Unidad de Servicios
Tecnológicos y Transmisiones

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, 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 objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*

Importante

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*

.....

CAYO GILMAR LAINES MEDINA

RUC N° 10444605052

Correo electrónico: CGILMARLM@GMAIL.COM

Dirección: URBANIZACIÓN MAGISTERIAL MZ. “D” LT. 4, SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO

Nro. de Celular: 989104130