



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de Tecnología de la Información

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA RENOVACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN, SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ALFRESCO O EQUIVALENTE

Table with 2 columns: Field (Unidad Orgánica, Meta Presupuestaria, Actividad del POI) and Value (Oficina General de Tecnología de la Información, Sec. Fun. 0295 - Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas Informáticos, AO100107200151 Gestión de la Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática)

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio de renovación de la suscripción, soporte técnico y mantenimiento de la herramienta de gestión documental Alfresco o equivalente para el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

La contratación pretendida del servicio de renovación de la suscripción, soporte técnico y mantenimiento de la herramienta de gestión documental permitirá el correcto funcionamiento de los sistemas que almacenan información y el flujo adecuado de la digitalización.

3. FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar y mantener la continuidad operativa del servicio Gestión Documental, el cual es usado por los trabajadores del Ministerio y ciudadanos en general que ingresan documentación en los distintos sistemas del Ministerio de Transportes y Copara realizar algún trámite o solicitar información.

4. ANTECEDENTES

La contratación del servicio de renovación de la suscripción, soporte técnico y mantenimiento de la herramienta de gestión documental Alfresco o equivalente, ha sido estandarizada mediante Resolución Directoral N° 0312-2021-MTC/10 de fecha 12 de octubre del 2021.



Firmado digitalmente por REQUENA CASTRO Jesus Nicanor FAU 20131379944-soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 07.03.2024 11:19:56 -05:00

5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

5.1 Descripción del servicio

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

Table with 4 columns: ÍTEM, DESCRIPCIÓN, UNIDAD, CANT. Rows include PRESTACIÓN PRINCIPAL (Servicio de renovación de la suscripción de la herramienta de gestión documental Alfresco o equivalente para el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)) and PRESTACIÓN ACCESORIA (Soporte técnico, Mantenimiento preventivo).



Firmado digitalmente por BARREDA VALDIVIA Rosa Aurelia FAU 20131379944-hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 08.03.2024 15:27:12 -05:00



BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024



Jr. Central telefónica. (511) 615-7800 www.gob.pe/mtc

Firmado digitalmente por ORTIZ ALBERCA Carlos Joet FAU 20131379944-hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 07.03.2024 14:47:00 -05:00 Lima - Perú





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

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

5.2 PRESTACIÓN PRINCIPAL

Características del servicio

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
LICENCIAMIENTO	Licencia/Suscripción para cien (100) usuarios
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS	<ul style="list-style-type: none"> - El ingreso de contenido al servidor debe ser mediante interface web, interface de web services y debe soportar los navegadores actuales como Firefox, MS Internet Explorer y Chrome. - Debe soportar dispositivos móviles como Android e iPhone. - El sistema propuesto debe cumplir con el estándar: Content Management Interoperability Services (CMIS) para intercambio de datos con otros gestores de contenidos. - El sistema propuesto debe cumplir con los siguientes estándares; REST, RSS, Atompublishing, JSON, OpenSearch, Servicios Web, JSR 168, FTP, CIFS, WebDAV, RSS. - Debe permitir la agrupación de documentos a través de folios digitales de tal manera que permita relacionar documentos a través de folders y subfolders. - Debe permitir la subida masiva de documentos, descarga de carpetas como ficheros .ZIP y el control automático de versiones. - 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. - Soporte para todos los formatos de archivos como correo electrónico, Microsoft® Office o Google Doc, PDF. HTML, XML. - 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. - Debe poseer una vista previa en línea de tipos de documentos populares como Microsoft Office, PDF e imágenes. - Debe permitir el uso y creación de flujos de trabajos y contar todos los módulos sobre una interfaz web. - 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. - Permitir control de check-in/check-out de archivos digitales en diferentes formatos, control de versiones de forma nativa.





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

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

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
	<ul style="list-style-type: none"> - Arquitectura con el concepto de repositorio único de gestión documental. - Límites de seguridad controlados por el usuario/grupos, que tiene acceso a la lectura, edición o borrado de archivos individuales. - Debe permitir etiquetar documentos a través de tags, colocar notas o comentarios en los documentos.
SISTEMAS OPERATIVOS	<p>Deberá soportar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Windows Server versiones 2008, 2012, 2016, 2019. - Linux Red Hat Versiones 7.0 a 8.0
MOTOR DE BASE DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"> - Oracle, MS SQL Server y PostgreSQL
INTERFACES SOPORTADAS	<ul style="list-style-type: none"> - CIFS/SMB Microsoft File Share Protocol - JSR-168 PortletSpecification - FTP - WebDAV, REST - SMTP/IMAP - MS Office/Google Docs.
TECNOLOGÍAS SOPORTADAS	<ul style="list-style-type: none"> - Java - Spring Aspect-Oriented Framework - ACEGI – Aspect – OrientedSecurity Framework - MyFaces JSF Implementation - Hibernate ORM Persistence - Lucene Text SearchEngine - 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. - Debe permitir colocar comentarios en los documentos. - Debe permitir integrarse a través de Social Channels a LinkedIn, YouTube, Facebook y 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.





DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 documental, las cuales deberán ser compatibles a nubes públicas o privadas (google drive, one drive, mega u otros).El MTC proporcionara el almacenamiento necesario para los respaldos requeridos.
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.
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. - Debe contar con una herramienta de monitoreo de eventos, carga y transaccionabilidad en tiempo real. - Debe contemplar políticas de control de auditoria a usuarios, repositorios, sitios, permitiéndole a la entidad





DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
	tener una trazabilidad en el tiempo de los eventos ocurridos en la solución

El contratista ganador tendrá siete (07) días calendarios como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, para la activación de la suscripción respectiva, la misma que se acreditará con la **"acta de conformidad de la activación de la suscripción"** respectiva, siendo firmada por la persona señalada por la Oficina General de Tecnología de la Información y el contratista.

5.3 PRESTACION ACCESORIA

a) Soporte Técnico

El CONTRATISTA deberá contar con sistema de Mesa de Ayuda, Mesa de Servicio o NOC, para recibir solicitudes de atención vía teléfono, correo electrónico con soporte ON SITE y ON LINE dependiendo de la severidad del caso. Se señala que la acreditación de Mesa de Ayuda de Servicio o NOC para recibir solicitudes de atención vía telefónica, correo electrónico se realizaría con la presentación del Manual de Mesa de Ayuda de Servicio o NOC en la propuesta.

La modalidad del servicio a prestar para el soporte técnico deberá tener una cobertura de 24x7x365, (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, durante un periodo de doce (12) meses, equivalentes a trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

El servicio de soporte técnico deberá tener un tiempo de respuesta y diagnóstico inicial de hasta de cuatro (04) horas, desde la comunicación por parte de la entidad mediante correo electrónico o llamada telefónica, es en este lapso de tiempo donde se registrará el ticket de atención de incidentes.

En caso el incidente o falla que presente cualquier componente de la herramienta de gestión documental, el contratista debe escalarlo directamente a la marca, el plazo máximo de solución será de setenta y dos (72) horas, una vez registrado el ticket de atención, de haber transcurrido el tiempo de solución máximo y no haber resuelto el problema. En caso se superen las 72 horas de plazo de atención por condiciones especiales que dependen del fabricante (por ejemplo, el desarrollo de un paquete de software a medida), el contratista podrá presentar los sustentos correspondientes de la marca para dichos casos.

Los niveles de servicios serán los siguientes:

	Tiempo de Respuesta y Atención	Tiempo de Solución
Atenciones Generales		
Registro de Tickets	No mayor de 30 minutos	No aplica





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

	Tiempo de Respuesta y Atención	Tiempo de Solución
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.		
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

b) Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo se iniciará posterior a la aprobación del plan de trabajo por parte de la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática.

El plan de trabajo deberá presentarse como máximo a los trecientos (300) días calendarios contabilizados desde el día siguiente de firmado el **"acta de conformidad de la activación de la suscripción"**. Asimismo, no se aceptará su presentación con una anticipación mayor a siete (7) días calendario al plazo máximo de presentación.

La Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática deberá aprobar u observar el plan de trabajo en un máximo de dos (02) días calendarios.

El plazo para la subsanación de las observaciones será de dos (02) días calendario.

Las actividades que se realizarán en el mantenimiento preventivo serán:

- Revisión, diagnóstico y estado de la solución de gestión documental, identificación de eventos que puedan afectar las operaciones e instalación de parches de seguridad.
- Se deberá realizar una 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.
- Al finalizar, el mantenimiento preventivo y actualización el contratista deberá entregar un informe en formato impreso y digital en el cual indique las acciones realizadas durante el mantenimiento (Fechas, reportes, eventos, alertas, estado del hardware o Software, etc. de





toda la solución). Este informe será entregado a los cinco (05) días calendario de haber concluido el mantenimiento preventivo.

6. REQUISITOS DEL CONTRATISTA Y PERSONAL

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

Un (01) Jefe de proyecto

El jefe de Proyecto será el responsable de la renovación, registro e implementación de la herramienta de gestión documental ALFRESCO, asimismo la gestión de atención de tickets y conducción del soporte técnico contratado, y deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- ✓ Profesional titulado, colegiado y habilitado en alguna de las siguientes carreras: 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 Electrónica y/o Ingeniería de Telecomunicaciones.
- ✓ Deberá contar con certificación en Gestión de Proyectos Agiles y/o Scrum y/o Lean y/o Kanban, con un mínimo de 20 horas lectivas lo cual se acreditará con copia de las constancias y/o certificados respectivos.
- ✓ Debe contar con una experiencia mínima de cinco (05) años como jefe de proyecto o coordinador en gestión de proyectos de implementación de gestión documental, tales como: Sistema de Tramite Documentario – STD y/o Sistema Integrado Documental – SID y/o Sistema de Gestión Documental – SGD.

La colegiatura y habilitación del personal clave se acreditará para el inicio de la prestación

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, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- ✓ Debe contar con el grado de bachiller en alguna de las siguientes carreras: 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 Electrónica y/o Ingeniería de Telecomunicaciones.
- ✓ Deberá contar con certificación en la solución de gestión documental ALFRESCO, con un mínimo de 24 horas lectivas lo cual se acreditará con copia de constancias o certificados respectivos.
- ✓ Debe contar con una experiencia mínima de cuatro (04) años como especialista en proyectos de implementación en instalación, configuración, soporte y/o mantenimiento de soluciones de gestión documental, tales como: Sistema de Tramite Documentario – STD y/o





Sistema Integrado Documental – SID y/o Sistema de Gestión Documental
– SGD.

7. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

7.1 Prestación principal

Renovación y/o activación del servicio

El registro de la renovación y/o activación del servicio de soporte y garantía contratado, será realizado por el contratista en un plazo máximo de siete (07) días calendarios, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

La vigencia de la Renovación de la suscripción y soporte técnico de la herramienta de gestión documental ALFRESCO o equivalente para el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, será por un periodo de doce (12) meses, que corresponde a 365 días calendario; contabilizados al día siguiente de firmada el **acta de conformidad de la activación de la suscripción**.

7.2 Prestación accesorias:

a) Soporte técnico:

El soporte técnico deberá de tener una duración de un (01) año equivalente a trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de firmada el **"Acta de conformidad de la activación de la suscripción"**.

b) Mantenimiento Preventivo

El servicio debe realizarse en un plazo máximo de hasta treinta (30) días calendarios posterior a la aprobación del plan de trabajo (véase numeral 5.3, literal b.), previa coordinación con el personal de la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática.

8. ENTREGABLES

8.1 Prestación principal

Renovación de la suscripción

Informe relacionado a las actividades realizadas para la activación y renovación de la suscripción del licenciamiento de la herramienta de gestión documental ALFRESCO, y estará definido de la siguiente manera:

Entregable N° 01

Será entregado hasta cinco (05) días calendario, posteriores a la renovación y/o activación del servicio de suscripción del licenciamiento de la herramienta de gestión documentaria ALFRESCO, y estará conformado por:

- ✓ Certificado del documento que acredite la vigencia de la renovación de la suscripción, según lo requerido en los términos de referencia.
- ✓ **Acta de conformidad de la activación de la suscripción**, suscrita por el contratista y la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática.
- ✓ Informe final de la activación de la licencia o 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.





8.2 Prestación accesoria:

Relacionado a las actividades indicadas en los numerales 5.3 de los presentes términos de referencia, definidos de la siguiente manera:

Será entregado como máximo a los diez (10) días calendario, posteriores a la culminación de la prestación accesoria y estará definido de la siguiente manera:

Soporte Técnico

Entregable N° 02

- ✓ Informe de incidentes y atenciones correspondientes al soporte técnico realizado durante la vigencia del contrato.

Mantenimiento Preventivo

Entregable N° 03

- ✓ Informe técnico sobre las actividades realizadas en el mantenimiento y actualización de la solución de gestión documental ALFRESCO hacia la última versión disponible y estable según recomendación del fabricante, considerando parches de seguridad de ser el caso.

9. LUGAR DE PRESTACIÓN

El servicio se brindará en los ambientes de la Oficina General de Tecnología de la Información del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sito en Jr. Zorritos N° 1203, cercado de Lima.

10. FORMA DE PAGO

La entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la conformidad de entregables según el siguiente detalle.

a) **Prestación Principal**

Renovación de la suscripción

Único pago, correspondiente al 100%, previa emisión de la conformidad correspondiente al ENTREGABLE N° 01.

b) **Prestación Accesorio**

Soporte Técnico

Único pago, correspondiente al 100%, previa emisión de la conformidad correspondiente al ENTREGABLE N° 02.

Mantenimiento Preventivo

Único pago, correspondiente al 100%, previa emisión de la conformidad correspondiente al ENTREGABLE N° 03.

11. CONFORMIDAD

La conformidad de los servicios y mantenimientos, será otorgada por el director de la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática de la Oficina General de Tecnología de la Información.





12. PLAZO MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por un plazo de un (01) año, contados a partir de la conformidad otorgada por la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática de Oficina General de Tecnología de la Información.

13. 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.

14. PENALIDADES

Se aplicarán las penalidades por mora de acuerdo a lo establecido en los artículos 161° y 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

De las otras penalidades

De acuerdo con el artículo 163 del Reglamento se considerarán además las siguientes penalidades:

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
01	Por no atender los tickets de registro de incidente.	1% de la UIT	Tiempo empleado por el CONTRATISTA para brindar una atención que no implique un incidente en cualquiera de los componentes de la solución. El tiempo se contabiliza desde la comunicación por parte de la entidad emitida a través de correo electrónico. Tiempo máximo de resolución: Cuatro (4) horas La penalidad será aplicada por cada ocurrencia. Se consignará en el Informe Técnico previo a la conformidad.
02	Por exceder el tiempo de atención de los tickets de registro de incidentes.	3% de la UIT	Tiempo empleado por el CONTRATISTA para brindar el soporte correctivo y resolver el incidente reportado. El tiempo se contabiliza desde que el CONTRATISTA genera el ticket de atención al MTC. Nota: el CONTRATISTA deberá informar mediante correo electrónico el código del ticket del incidente reportado. Tiempo máximo de resolución: Veinticuatro (24) horas. La penalidad será aplicada por cada ocurrencia. Se consignará en el Informe Técnico previo a la conformidad.





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
03	Por exceder el tiempo de solución a errores (bug) propios de la herramienta.	5% de la UIT	En caso que el incidente no pueda ser resuelto vía mesa de ayuda y el proveedor deba escalarlo directamente al fabricante. Asimismo, deberá cumplirse para casos en donde se pierda la configuración total o en casos de daño parciales a la solución. Tiempo máximo de resolución: Setenta y dos (72) horas, una vez registrado el ticket de atención. La penalidad será aplicada por cada ocurrencia. El contratista podrá presentar la información de sustento del fabricante que justifique tiempos de resolución superiores a las 72 horas. Se consignará en el Informe Técnico previo a la conformidad
04	Por incumplimiento en la presentación de los entregables	2% de la UIT	En caso de retraso en la presentación de los entregables por cada día de retraso. Se consignará en el Informe Técnico previo a la conformidad.
05	Por incumplimiento en la presentación del plan de trabajo	4% de la UIT	En caso de retraso en la presentación del plan de trabajo por cada día de retraso. Se consignará en el Informe Técnico previo a la conformidad.

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

15. NORMAS ANTICORRUPCIÓN

EL PROVEEDOR acepta expresamente que no llevará a cabo, acciones que están prohibidas por las leyes locales u otras leyes anticorrupción. Sin limitar lo anterior, EL PROVEEDOR se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecerá o transferirá algo de valor, a un funcionario o empleado gubernamental o a cualquier tercero relacionado con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes locales u otras leyes anticorrupción, sin restricción alguna.

En forma especial, EL PROVEEDOR declara con carácter de declaración jurada que no se encuentra inmerso en ningún procedimiento de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, constituyendo su declaración, la firma del mismo en la Orden de Servicio de la que estos términos de referencia forman parte integrante.

16. NORMAS ANTISOBORNO

EL PROVEEDOR, no debe ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que pueden constituir un incumplimiento a la ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o a través de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia o a lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado.





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

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

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, participantes, integrantes de los órganos de administración apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas en virtud a lo establecido en los artículos antes citados de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Asimismo, el Proveedor se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviere conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, prácticas, a través de los canales dispuestos por el MTC.

De la misma manera, el proveedor es consciente que de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del contrato y a las acciones civiles y/o penales que el MTC pueda accionar.

17. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma alzada

18. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA DEL PERSONAL CLAVE
	<p>Requisitos:</p> <p>Un (01) Jefe de Proyectos. Profesional titulado, en alguna de las siguientes carreras: ✓ Ingeniería de Computación e Informática ✓ Ingeniería informática ✓ Ingeniería en Ciencias Informáticas y Sistemas ✓ Ingeniería de Computación y Sistemas ✓ Ingeniería de Sistemas ✓ Ingeniería Electrónica ✓ Ingeniera de Telecomunicaciones</p> <p>Un (01) Especialista en la herramienta de Gestión Documental Bachiller en alguna de las siguientes carreras: ✓ Ingeniería de Computación e Informática ✓ Ingeniería informática ✓ Ingeniería de Ciencias Informáticas y Sistemas ✓ Ingeniera de Computación y Sistemas ✓ Ingeniería de Sistemas ✓ Ingeniería Electrónica ✓ Ingeniería de Telecomunicaciones</p> <p><u>Acreditación:</u> El grado o título profesional requerido 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</p>





	<p>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 : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el grado o título profesional requerido 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>
A.1.2	CAPACITACIÓN
	<p>Requisitos: Un (01) Jefe de Proyectos. Deberá contar con certificación en Gestión de Proyectos Agiles y/o Scrum y/o Lean y/o Kanban, con un mínimo de 20 horas lectivas.</p> <p>Un (01) Especialista en la herramienta de Gestión Documental Deberá contar con certificación en la solución de gestión documental ALFRESCO, con un mínimo de 24 horas lectivas</p> <p>Acreditación: Se acreditará con copia simple de constancias o certificados.</p>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p>Un (01) Jefe de proyecto Debe contar con una experiencia mínima de cinco (05) años como jefe de proyecto o coordinador en gestión de proyectos de implementación de gestión documental, tales como: Sistema de Tramite Documentario – STD y/o Sistema Integrado Documental – SID y/o Sistema de Gestión Documental – SGD.</p> <p>Un (01) Especialista en la herramienta de Gestión Documental Debe contar con una experiencia mínima de cuatro (04) años como especialista en proyectos de implementación en instalación, configuración, soporte y/o mantenimiento de soluciones de gestión documental, tales como: Sistema de Tramite Documentario – STD y/o Sistema Integrado Documental – SID y/o Sistema de Gestión Documental – SGD.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p>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.</p>
B	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<u>Requisitos:</u>





El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 400,000.00 (Cuatrocientos mil y 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.

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/ 90,000.00 (Noventa mil y 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.

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 voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

CARLOS JOET ORTIZ ALBERCA

Director

Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática

