

BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

CONCURSO PUBLICO N° 028-2024-HDNA

BASES INTEGRADAS

**CONTRATACIÓN DE:
SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS
DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A.,
ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y
ELECTROCENTRO S.A.**



DEBER DE COLABORACIÓN

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista, deben conducir su actuación conforme a los principios previstos en la Ley de Contrataciones del Estado.

En este contexto, se encuentran obligados a prestar su colaboración al OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, en todo momento según corresponda a sus competencias, a fin de comunicar presuntos casos de fraude, colusión y corrupción por parte de los funcionarios y servidores de la Entidad, así como los proveedores y demás actores que participan en el proceso de contratación.

De igual forma, deben poner en conocimiento del OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI los indicios de conductas anticompetitivas que se presenten durante el proceso de contratación, en los términos del Decreto Legislativo N° 1034, "Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas", o norma que la sustituya, así como las demás normas de la materia.

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir al OSCE o a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información referida a las contrataciones del Estado que sea requerida, prestar testimonio o absolución de posiciones que se requieran, entre otras formas de colaboración.

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

(ESTA SECCIÓN NO DEBE SER MODIFICADA EN NINGÚN EXTREMO, BAJO SANCIÓN DE NULIDAD)

CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

Cuando en el presente documento se mencione la palabra Ley, se entiende que se está haciendo referencia a la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y cuando se mencione la palabra Reglamento, se entiende que se está haciendo referencia al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

1.2. CONVOCATORIA

Se realiza a través de su publicación en el SEACE de conformidad con lo señalado en el artículo 54 del Reglamento, en la fecha señalada en el calendario del procedimiento de selección, debiendo adjuntar las bases y resumen ejecutivo.

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

El registro de participantes se realiza conforme al artículo 55 del Reglamento. En el caso de un consorcio, basta que se registre uno (1) de sus integrantes.

Importante

- *Para registrarse como participante en un procedimiento de selección convocado por las Entidades del Estado Peruano, es necesario que los proveedores cuenten con inscripción vigente y estar habilitados ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) que administra el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). Para obtener mayor información, se puede ingresar a la siguiente dirección electrónica: www.rnp.gob.pe.*
- *Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación "Guía para el registro de participantes electrónico" publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.*
- *En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.*

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento.

Importante

No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada, aun cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente respecto a las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 del Reglamento.

Importante

- *No se absolverán consultas y observaciones a las bases que se presenten en forma física.*
- *Cuando exista divergencia entre lo indicado en el pliego de absolución de consultas y observaciones y la integración de bases, prevalece lo absuelto en el referido pliego; sin perjuicio, del deslinde de responsabilidades correspondiente*

1.6. ELEVACIÓN AL OSCE DEL PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

Los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones así como a las bases integradas por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones, a los principios que rigen la contratación pública u otra normativa que tenga relación con el objeto de la contratación, pueden ser elevados al OSCE de acuerdo a lo indicado en los numerales del 72.8 al 72.11 del artículo 72 del Reglamento.

La solicitud de elevación para emisión de Pronunciamiento se presenta ante la Entidad, la cual debe remitir al OSCE el expediente completo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 124 del TUO de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, al día hábil siguiente de recibida dicha solicitud.

Advertencia

La solicitud de elevación al OSCE de los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones, así como a las Bases integradas, se realiza de manera electrónica a través del SEACE, a partir de la oportunidad en que establezca el OSCE mediante comunicado.

Importante

Constituye infracción pasible de sanción según lo previsto en el literal n) del numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley, presentar cuestionamientos maliciosos o manifiestamente infundados al pliego de absolución de consultas y/u observaciones.

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 del Reglamento.

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pago de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

- *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.*
- *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.*
- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

¹ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

El participante presentará su oferta de manera electrónica a través del SEACE, desde las 00:01 horas hasta las 23:59 horas del día establecido para el efecto en el cronograma del procedimiento; adjuntando el archivo digitalizado que contenga los documentos que conforman la oferta de acuerdo a lo requerido en las bases.

El participante debe verificar antes de su envío, bajo su responsabilidad, que el archivo pueda ser descargado y su contenido sea legible.

Importante

Los integrantes de un consorcio no pueden presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio en un procedimiento de selección, o en un determinado ítem cuando se trate de procedimientos de selección según relación de ítems.

En la apertura electrónica de la oferta, el comité de selección, verifica la presentación de lo exigido en la sección específica de las bases, de conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos y condiciones de los Términos de Referencia, detallados en la sección específica de las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento.

El desempate mediante sorteo se realiza de manera electrónica a través del SEACE.

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

La calificación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en los numerales 75.1 y 75.2 del artículo 75 del Reglamento.

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

La subsanación de las ofertas se sujeta a lo establecido en el artículo 60 del Reglamento. El plazo que se otorgue para la subsanación no puede ser inferior a un (1) día hábil.

La solicitud de subsanación se realiza de manera electrónica a través del SEACE y será remitida al correo electrónico consignado por el postor al momento de realizar su inscripción en el RNP, siendo su responsabilidad el permanente seguimiento de las notificaciones a dicho correo. La notificación de la solicitud se entiende efectuada el día de su envío al correo electrónico.

La presentación de las subsanaciones se realiza a través del SEACE. No se tomará en cuenta la subsanación que se presente en físico a la Entidad.

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

De rechazarse alguna de las ofertas calificadas, el comité de selección revisa el cumplimiento de los requisitos de calificación de los postores que siguen en el orden de prelación, en caso las hubiere.

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

Definida la oferta ganadora, el comité de selección otorga la buena pro, mediante su publicación en el SEACE, incluyendo el cuadro comparativo y las actas debidamente motivadas de los resultados de la admisión, no admisión, evaluación, calificación, descalificación, rechazo y el otorgamiento de la buena pro.

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los ocho (8) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

En caso que se haya presentado una sola oferta, el consentimiento de la buena pro se produce el mismo día de la notificación de su otorgamiento.

El consentimiento del otorgamiento de la buena pro se publica en el SEACE al día hábil siguiente de producido.

Importante

Una vez consentido el otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el órgano de la Entidad al que se haya asignado tal función realiza la verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro conforme lo establecido en el numeral 64.6 del artículo 64 del Reglamento.

CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

A través del recurso de apelación se pueden impugnar los actos dictados durante el desarrollo del procedimiento de selección hasta antes del perfeccionamiento del contrato.

El recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Los actos que declaren la nulidad de oficio, la cancelación del procedimiento de selección y otros actos emitidos por el Titular de la Entidad que afecten la continuidad de este, se impugnan ante el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*
Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.
- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Los plazos y el procedimiento para perfeccionar el contrato se realiza conforme a lo indicado en el artículo 141 del Reglamento.

Para perfeccionar el contrato, el postor ganador de la buena pro debe presentar los documentos señalados en el artículo 139 del Reglamento y los previstos en la sección específica de las bases.

3.2. GARANTÍAS

Las garantías que deben otorgar los postores y/o contratistas, según corresponda, son las de fiel cumplimiento del contrato y por los adelantos.

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento del mismo por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

En las contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, tales como mantenimiento, reparación o actividades afines, se otorga una garantía adicional por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorio, la misma que debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

Importante

- En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.
- En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

En caso se haya previsto en la sección específica de las bases la entrega de adelantos, el contratista debe presentar una garantía emitida por idéntico monto conforme a lo estipulado en el artículo 153 del Reglamento.

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser

emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

Importante

Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro y/o contratista cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.

Advertencia

Los funcionarios de las Entidades no deben aceptar garantías emitidas bajo condiciones distintas a las establecidas en el presente numeral, debiendo tener en cuenta lo siguiente:

1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).

2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.

3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.

4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.

En caso exista alguna duda sobre la clasificación de riesgo asignada a la empresa emisora de la garantía, se deberá consultar a la clasificadora de riesgos respectiva.

De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-emitar-cartas-fianza>).

Los funcionarios competentes deben verificar la autenticidad de la garantía a través de los mecanismos establecidos (consulta web, teléfono u otros) por la empresa emisora.

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

La Entidad puede solicitar la ejecución de las garantías conforme a los supuestos contemplados en el artículo 155 del Reglamento.

3.5. ADELANTOS

La Entidad puede entregar adelantos directos al contratista, los que en ningún caso exceden en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato original, siempre que ello haya sido previsto en la sección específica de las bases.

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día

de atraso, de conformidad con el artículo 162 del Reglamento.

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento y lo indicado en la sección específica de las bases.

Estos dos tipos de penalidades se calculan en forma independiente y pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 36 de la Ley y 164 del Reglamento.

3.8. PAGOS

El pago se realiza después de ejecutada la respectiva prestación, pudiendo contemplarse pagos a cuenta, según la forma establecida en la sección específica de las bases o en el contrato.

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

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, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad.

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

Advertencia

En caso de retraso en los pagos a cuenta o pago final por parte de la Entidad, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, esta reconoce al contratista los intereses legales correspondientes, de conformidad con el artículo 39 de la Ley y 171 del Reglamento, debiendo repetir contra los responsables de la demora injustificada.

3.9. DISPOSICIONES FINALES

Todos los demás aspectos del presente procedimiento no contemplados en las bases se regirán supletoriamente por la Ley y su Reglamento, así como por las disposiciones legales vigentes.

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

(EN ESTA SECCIÓN LA ENTIDAD DEBERÁ COMPLETAR LA INFORMACIÓN EXIGIDA, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES INDICADAS)



CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : HIDRANDINA S.A.
RUC N° : 20132023540
Domicilio legal : Jr. San Martin Nro. 831. La Libertad - Trujillo
Teléfono: : 211 5500 - anexo 51224
Correo electrónico: : comprascorp4@distriluz.com.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación por compra corporativa facultativa del “**SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.**”

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato N° 02 – Solicitud y Aprobación de Expediente de Contratación N° F -002 - CP N° 028-2024-HDNA el 17/10/2024.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos directamente recaudados.

Importante

La fuente de financiamiento debe corresponder a aquella prevista en la Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal en el cual se convoca el procedimiento de selección.

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de PRECIOS UNITARIOS, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No aplica.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

El alcance de la prestación está definido en el Capítulo III de la presente sección de las bases.

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de 1095 días calendarios y/o hasta agotar el monto contratado, que regirán a partir del día siguiente de la conformidad de la etapa de transición (preoperativa), en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

El servicio tendrá las siguientes etapas:

Etapas pre operativa (transición de entrada):

Inicia al día siguiente de la firma del contrato materia de la presente convocatoria y tiene un plazo de duración de sesenta (60) días calendarios. Durante esta etapa EL CONTRATISTA al que se adjudique la Buena Pro deberá cumplir con las condiciones requeridas (puesta a punto de la Mesa de Ayuda TIC) para dar inicio con la prestación del servicio. Esta etapa no tiene costo para LAS EMPRESAS.

Etapas Operativa

Tiene una duración de 1095 días calendarios, contados a partir del día siguiente de la ~~culminación~~ **conformidad** de la etapa pre operativa. Esta etapa comprende la operación o ejecución del servicio².

El servicio contempla la participación del personal del CONTRATISTA en la ejecución de las actividades que se le asignen, relacionados al servicio contratado por LAS EMPRESAS. Se precisa que el primer mes será el periodo de marcha blanca³, entendiéndose que se operará sin aplicación de penalidades por incumplimiento de los niveles de servicio acordado.

Etapas post operativa (transición de salida) ⁴

En esta etapa EL CONTRATISTA seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al subsiguiente proveedor que se haya adjudicado la Buena Pro. La duración de esta etapa será como máximo sesenta (60) días calendarios antes de la culminación del contrato. EL CONTRATISTA deberá presentar ~~en su propuesta un~~ el Plan de Transferencia, **antes de los 90 días calendario de la culminación del plazo de ejecución del servicio.** ~~(transición de salida) que se deberá ejecutar en esta etapa~~⁵.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 5.00 (Cinco con 00/100 Soles en nuestra cuenta corriente bancaria N°000-1566083 y CCI N° 00940700000156608380 del Banco Scotiabank. La copia de la solicitud y del voucher de pago se entregará en la Unidad de Logística, en el primer piso de la Sede Central de Hidrandina S.A sito en Jr. San Martín N° 831 del centro Histórico de la ciudad de Trujillo, en el horario de 08:30 a 12:30 horas y 14:30 a 18:30 horas.

Importante

El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.

1.10. BASE LEGAL

- Ley N°31953 que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N°31954, que aprueba el Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2024.
- Ley N° 28411 - Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto.
- Ley N°31953, que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley de Seguridad, Salud y Trabajo – ley 29783.
- D.S. N° 005-2012-TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Supremo No. 006-2017-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- Código Civil.
- Ley 30225, Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF y sus modificatorias.
- Directivas del OSCE.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información
- Ley N° 29973 Ley General de la persona con discapacidad.

² Según la Consulta 163 de HITSS PERU SAC.; Se precisa texto.

³ Según la Consulta 117 de HITSS PERU SAC.; Se precisa que, durante la etapa operativa, el primer mes, denominado periodo de marcha blanca, será pagado por LAS EMPRESAS.

⁴ Según la Consulta 131 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa que son 60 días calendario de etapa pre operativa, 1095 días calendario de etapa operativa, la etapa post operativa comprende 60 días y está incluida en la etapa operativa, tal como se muestra en la gráfica del numeral 5.13.2 Plazo de ejecución del servicio (de los TDR).

⁵ Según la Consulta 164 de HITSS PERU SAC.; Se precisa el texto.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

Según el cronograma de la ficha de selección de la convocatoria publicada en el SEACE.

Importante

De conformidad con la vigesimosegunda Disposición Complementaria Final del Reglamento, en caso la Entidad (Ministerios y sus organismos públicos, programas o proyectos adscritos) haya difundido el requerimiento a través del SEACE siguiendo el procedimiento establecido en dicha disposición, no procede formular consultas u observaciones al requerimiento.

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos⁶, la siguiente documentación:

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.

En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.

En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁷ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.

⁶ La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

⁷ Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. **(Anexo N° 2)**
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. **(Anexo N° 3)**
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)⁸**
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. **(Anexo N° 5)**
- g) El precio de la oferta en soles. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de dos (2) decimales.

Importante

- *El comité de selección verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.*
- *En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.*

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “**Requisitos de Calificación**” que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la presente sección de las bases.

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

No Aplica.

Advertencia

El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

El postor ganador de la buena pro debe presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- c) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de

⁸ En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

persona jurídica.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁹ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación ¹⁰ (**Anexo N° 12**).
- h) Estructura de costos^{11, 12}
- i) Declaración Jurada de Intereses para proveedores¹³ (**Anexo N° 13**).
- j) Declaración Jurada sobre prohibiciones e incompatibilidades¹⁴ (**Anexo N° 14**)
- k) Formato de conocimiento del proveedor - Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo - D.L. 1249-2016, 26/NOV/2016¹⁵ (**Anexo N° 15**)
- l) Formulario: Personas Expuestas Políticamente (PEP), de corresponder¹⁶ (**Anexo N° 16**)

Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*

⁹ Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

¹⁰ En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

¹¹ Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

¹² Según la Consulta 141 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa que, en el caso de la estructura de costos, debe contener mínimamente los sgtes ítems: - Mano de obra de servicios N1 - Mano de obra de servicios N2 - Gestión de tickets de todos los niveles - Herramienta ITSM - Central telefónica y enlaces - Herramienta de inventarios - Herramienta de control remoto – Implementación - Gestión de inventario de equipos - Equipamiento informático y de persona de contratista.

¹³ Incorporado según el Código de Ética y Conducta de las empresas del Grupo Distriluz, Art. 22.4, literal g).

¹⁴ Incorporado por Ley 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público.

¹⁵ Incorporado por D.L. 1249-2016, "Decreto Legislativo que dicta medidas para fortalecer la prevención, detección y sanción del Lavado de Activos y el Terrorismo".

¹⁶ Incorporado por Resolución SBS N° 369-2018, que aprueba la "Norma para la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo aplicable a los sujetos obligados bajo el sistema acotado de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo".

- En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

Importante

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya¹⁷.
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto una vez registrado en el SEACE el consentimiento de la buena pro, la Entidad encargada comunica a las Entidades participantes los resultados del procedimiento, dentro de un plazo no mayor a tres (3) días hábiles. Vencido dicho plazo, el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida a cada entidad participante (EMPRESA DEL GRUPO DISTRILUZ), según corresponda:

Empresa	Sede	Dirección Mesa de Partes Física	Mesa de Partes Digital
Electronoroeste	Piura	Ca. Callao Nro. 875, Piura	mesadepartesenosa@distriluz.com.pe
Electronorte	Chiclayo	Ca. San Martín N° 250 Chiclayo	mesadepartesensa@distriluz.com.pe
Hidrandina	Trujillo	Jr. San Martín N° 831 – Trujillo	mesadeparteshdna@distriluz.com.pe
Electrocentro	Huancayo	Jr. Panamá N° 575, Huancayo	mesadeparteselcto@distriluz.com.pe

Se considera el uso de la mesa de partes virtual en la medida de que la validez y el objeto del documento permita su presentación por medios electrónicos.

Importante

En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00).

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos mensuales, luego de ejecutar el servicio requerido, que empieza a partir de la conformidad de la etapa de transición (pre operativa).

En caso existiera alguna penalidad originada por incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA, el área usuaria deberá comunicar al área correspondiente de LAS EMPRESAS para que se ejecute

¹⁷ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

la gestión y aplicación de la misma. LAS EMPRESAS aplicará el monto generado por el concepto de penalidad en la facturación correspondiente al periodo consumido.

LAS EMPRESAS se obligan a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente.

La forma de Pago mensual establecida considerando la Estadística del Servicio con una línea base mensual, esta forma de trabajo aplica para todos los Niveles (nivel 1, 2 y 3) (según numeral 5.21.1 de los TDR).

Se aclara que durante la etapa de transición (preoperativa), no se realizará pago alguno a EL CONTRATISTA, en la medida que la misma corresponde a tiempos en que EL CONTRATISTA se prepara para brindar el servicio a LAS EMPRESAS.

Frente a un escenario de emergencia sanitaria, asilamiento social y otros debidamente sustentada, en el cual la ENTIDAD se vea imposibilitada en consumir su línea base mensual, el servicio podrá ingresar (durante un plazo coordinado) a un estado de “suspensión” total o parcial. Ante ello, LA CONTRATISTA y LAS EMPRESAS deberán extender la finalización del contrato en el plazo equivalente impactado.

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

- Informe mensual de conformidad suscrito por la Jefatura TIC de LAS EMPRESAS
- Acta de conformidad del servicio
- Presentación del entregable mensual
- Comprobante de pago.
- Código de cuenta interbancario enlazado al RUC del Proveedor

Dicha documentación se debe presentar en la plataforma electrónica ~~e-física~~, para ingreso, control y seguimiento de comprobantes de pago, de acuerdo a lo siguiente:

- Enosa: <https://aplicaciones.distriluz.com.pe/Proveedor>
- Ensa: <https://aplicaciones.distriluz.com.pe/Proveedor>
- Hidrandina: <https://aplicaciones.distriluz.com.pe/Proveedor>
- Electrocentro: <https://aplicaciones.distriluz.com.pe/Proveedor>

Empresa	Sede	Dirección-Mesa de Partes Física	Mesa de Partes Digital ¹⁸
Electronoroeste	Piura	Ca. Callao Nro. 875, Piura	mesadepartesenosa@distriluz.com.pe
Electronorte	Chiclayo	Ca. San Martín N° 250 Chiclayo	mesadepartesenosa@distriluz.com.pe
Hidrandina	Trujillo	Jr. San Martín N° 831 – Trujillo	mesadeparteshdna@distriluz.com.pe
Electrocentro	Huancayo	Jr. Panamá N° 575, Huancayo	mesadeparteselcto@distriluz.com.pe

Se considera el uso de la mesa de partes virtual en la medida de que la validez y el objeto del documento permita su presentación por medios electrónicos.

¹⁸ Según la Consulta 169 de HITSS PERU SAC.; Se precisa el texto.

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

Requerimiento N° 07-2024-JCTIC (Versión N° 02)

TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

2. FINALIDAD PÚBLICA

Las empresas del Grupo DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A., en adelante LAS EMPRESAS en beneficio a la comunidad garantizan la continuidad de la operación de los servicios públicos que brindan, motivo por el cual requieren del servicio de Mesa de Ayuda TIC para incrementar la eficiencia en los procesos y aumentar la productividad laboral administrativa de los trabajadores, a través de la operatividad de la plataforma de cómputo personal, comprendida en la asistencia y soporte técnico en la atención de consultas, incidentes, requerimientos, problemas sobre las aplicaciones (software), infraestructura y comunicaciones (hardware); lo cual impacta favorablemente en los usuarios finales del servicio que se ofrece.

3. ANTECEDENTES

Actualmente, LAS EMPRESAS cuentan con el servicio de Mesa de Servicio y Soporte Técnico TIC tercerizado, el mismo que a la fecha no ha logrado consolidarse, teniendo los siguientes aspectos a mejorar:

- Incrementar, por parte de los usuarios finales, el uso del servicio Mesa de Ayuda TIC ya que hasta la fecha no se utiliza al 100%.
- Data histórica que servirá para hacer más eficiente el servicio.
- El servicio de Mesa de Ayuda TIC se alinea con la transformación digital que vienen implementando LAS EMPRESAS.

Este requerimiento se vincula con el objetivo estratégico de LAS EMPRESAS y se encuentra en el Plan Anual de Contrataciones.

Los objetivos estratégicos a los que se vincula son:

- OEI 3. Mejorar la calidad de los servicios.
- OEI 4. Mejorar la eficiencia operativa.
- OEI 6. Mejorar los procesos y fortalecimiento de la gestión del gobierno corporativo.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. OBJETIVO GENERAL

Contar con un servicio de Mesa de ayuda TIC para mejorar la atención a los usuarios internos y externos de LAS EMPRESAS en sus solicitudes de consultas, incidentes, requerimientos, problemas logrando así liberar tiempo al personal TIC para atender otras actividades propias del área que generen valor.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Tener un único punto de contacto para el registro de consultas, incidentes, requerimientos y problemas, que pueda dar un servicio de calidad.

Mejorar los tiempos de respuesta y de solución a las solicitudes de los usuarios, buscando incrementar los niveles de eficiencia y satisfacción de los servicios TIC.

Teniendo en cuenta la línea base según el cuadro cantidad de tickets mensuales por nivel de atención, a continuación, se muestra el porcentaje de participación de LAS EMPRESAS:

PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE EMPRESAS

EMPRESA	% DE PARTICIPACIÓN (LINEA BASE)
ELECTRONOROESTE S.A.	25%
ELECTRONORTE S.A.	25%
HIDRANDINA S.A.	25%
ELECTROCENTRO S.A.	25%
TOTAL	100%

5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

5.1. ALCANCE GENERAL

5.1.1. Generalidades

Este servicio contempla la implementación de un punto único de contacto para la recepción de todas las solicitudes de atención que ingresen por los canales: catálogo web de servicios, teléfono, correo electrónico y asistente virtual, teniendo como finalidad principal el gestionar, coordinar y resolver consultas, incidentes, requerimientos y problemas de manera oportuna, asegurando que ninguna atención se pierda, olvide o sea ignorada, y dándole solución inmediata o escalándolos al grupo resolutor correspondiente.

Todas las solicitudes de atención generadas por los usuarios, el seguimiento y soluciones deberán ser registrados en la Herramienta de Gestión de Tickets. Los criterios de priorización, escalamiento y enrutamiento de eventos deberán ser aprobados por LAS EMPRESAS.

Las solicitudes de atención registradas, en la herramienta web de la Mesa de Ayuda TIC, fuera del horario laboral pactado entre EL CONTRATISTA y LAS EMPRESAS y que tengan configurado una asignación automática serán derivadas por la herramienta web y sin intervención de los operadores de la Mesa de Ayuda TIC. Las demás deberán ser atendidas prioritariamente el siguiente día hábil laboral y de acuerdo con el procedimiento establecido para este caso.

EL CONTRATISTA deberá analizar y proponer continuamente cuanto menos una mejoras de forma trimestral a los procesos mediante el análisis y evaluación de los indicadores establecidos, con la finalidad de reducir el número de incidentes en beneficio de LAS EMPRESAS y la automatización de requerimientos que agilicen la atención a los usuarios¹⁹.

El centro de atención deberá funcionar en las instalaciones del CONTRATISTA; para este fin, EL CONTRATISTA implementará, a costo propio, el equipamiento y los enlaces de comunicación con la contingencia necesaria para garantizar el nivel de servicio establecido.

Asimismo, se implementará los componentes necesarios de tecnología de información y de comunicaciones (equipos, software, licencias, etc.) para permitir que los operadores de la Mesa de Ayuda TIC y el personal de soporte brinden el servicio de acuerdo con los niveles de servicio establecidos y con la seguridad y privacidad del caso.

LAS EMPRESAS dotarán la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre LAS EMPRESAS y EL CONTRATISTA será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario). Actualmente el ancho de banda es de 10MB para el enlace primario y de 15MB para el enlace de contingencia, ambos de tecnología MPLS (no son enlaces de internet). El enlace primario y de contingencia son con diferentes proveedores de telecomunicaciones, dichos enlaces dedicados son punto a punto, desde el local de EL CONTRATISTA hasta el local de la Sede Lima - DISTRILUZ. La proyección de crecimiento del enlace principal podría ser de 15MB.²⁰

EL CONTRATISTA deberá brindar el servicio en el horario definido en el punto 5.1.4.1. Cobertura Horaria y brindará como funcionalidad adicional en la atención de llamadas los siguientes puntos:

- IVR (mensaje de bienvenida y mensajes predefinidos con el cliente), a definir conjuntamente en la etapa pre operativa con LAS EMPRESAS, con la línea telefónica exclusiva para LAS EMPRESAS y con la capacidad para atención de llamadas simultáneas.

¹⁹ Según la Consulta 82 de HITSS PERU SAC.; Se precisa el texto.

²⁰ Según la Consulta 5 de CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.; Consulta 68, 69, 70 y 71 de SONDA DEL PERU S.A.; Consulta 85 de HITSS PERU SAC.; Consulta 199 de CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SAC.; Se precisa Texto.

Estos mensajes podrán ser modificados, incrementados, decrementados a lo largo de la relación contractual del servicio^{21, 22}

- ACD (distribución automática de llamadas).

Se precisa que la herramienta ITSM de Gestión de Tickets, Asistente Virtual con las configuraciones de autoservicio, escalamiento y enrutamiento debe ser proporcionada y gestionada por EL CONTRATISTA.²³

5.1.2. Procesos de Gestión²⁴

EL CONTRATISTA deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de **gestión control** de tickets (**herramienta ITSM**) los siguientes procesos, alineados a ITIL: ~~complementado con otras prácticas de gestión relevantes para las operaciones del servicio:~~

- Gestión de la Configuración
- Gestión del Catálogo de Servicios
- Gestión de Niveles de Servicio
- ~~- Gestión de Accesos~~
- Gestión de Eventos
- ~~- Gestión de la Disponibilidad~~
- ~~- Gestión de la Capacidad~~
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Requerimientos
- ~~- Gestión de Terceros y Garantías~~
- Gestión de Problemas
- Gestión de Cambios
- Gestión del Conocimiento
- ~~- Gestión de Calidad del Servicio~~

Adicionalmente tener presente los procesos complementarios, los cuales deberán ser gestionados ya que son parte del servicio:

- ✓ - Gestión de accesos
- ✓ - Gestión de la disponibilidad
- ✓ - Gestión de la capacidad
- ✓ - Gestión de terceros y garantías
- ✓ - Gestión de calidad del servicio.

Es responsabilidad del CONTRATISTA ejecutar lo antes indicado, con la aceptación de LAS EMPRESAS.

La herramienta ITSM será acreditada mediante la página web de PinkVERIFY o similar.

La herramienta ITSM que el contratista provea deberá ser actualizada a la última versión estable, a lo largo de la relación contractual.²⁵

²¹ Según la Consulta 88 de HITSS PERU SAC.; Se precisa Se precisa el texto.

²² Según la Consulta 7 de CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.; Se precisa Se precisa que la central telefónica de LAS EMPRESAS es CALL MANAGER marca CISCO Unified CM, versión 12.

²³ Según la Consulta 198 de CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS S.A.C.; Se precisa TEXTO.

²⁴ Según la Observación 1 de A&S CONSULTORES SAC; Consulta 3 de IT BUSINESS & SUPPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ITB SUPPORT S.A.C.; Consulta 90 de HITSS PERU SAC.; Se precisa Texto.

²⁵ Según la Consulta 91 de HITSS PERU SAC.; Se precisa Texto.

Las actividades básicas que realizará la Mesa de Ayuda TIC son:

- Planeamiento, control y gestión de los servicios incluidos en la Mesa de Ayuda TIC.
- Recibir las llamadas y obtener la mayor cantidad de información posible del usuario para un entendimiento claro de su solicitud a fin de brindar una adecuada atención.
- Validar que los equipos y programas (hardware y software) que reporta el usuario corresponda con lo registrado en la CMDB (Configuration Management Data Base) validar si corresponde a un software permitido.
- Escalar los incidentes y/o requerimientos que no hayan sido solucionados en el primer nivel al segundo nivel para su solución.
- Priorizar los requerimientos en base a criterios de severidad y urgencia aprobados por LAS EMPRESAS.
- Documentar la solución y proceder con el cierre de los incidentes y/o requerimientos solucionados previa conformidad de los usuarios por la atención brindada.
- La coordinación y ejecución de las actividades de instalaciones, movimientos, adiciones y cambios relacionados a los equipos incluidos en el servicio.
- Generar los reportes necesarios para los procesos que requieren información relativa a la Mesa de Ayuda TIC (servicios, inventarios y estadísticas). Principalmente dirigidos a los procesos que impliquen mejora al servicio y que agreguen valor a LAS EMPRESAS, los cuales no se consideran como adicionales, son parte integral del servicio. Los reportes requeridos por LAS EMPRESAS serán propuestos y proporcionados en la ~~fase de implementación~~ etapa pre operativa; sin embargo, se debe de tener presente que durante la etapa de operación se podrán requerir reportes adicionales como parte de la mejora continua, los cuales se solicitarán con 5 días hábiles de anticipación. Estos deberán ser entregados en medio digital²⁶.
- Establecer y aplicar mecanismos periódicos para medir el grado de satisfacción de los usuarios incorporando sus resultados de forma mensual, cuyo análisis permita realizar acciones de mejoramiento en forma conjunta.

5.1.2.1. Gestión de Incidentes

El objetivo fundamental es el de registrar, atender y resolver el incidente lo más rápido posible, con el menor impacto para los usuarios y para LAS EMPRESAS.

Funciones principales:

- Registrar el incidente y generar el número de ticket en la plataforma de Mesa de Ayuda TIC.
- Coordinar las actividades para su atención, análisis de causa raíz, resolución y respuesta al usuario.
- Asegurar la calidad de la información durante la gestión y resolución de la incidencia.
- Confirmar la satisfacción del usuario con la resolución de la incidencia.

²⁶ Según la Consulta 170 de HITSS PERU SAC.; Se precisa Texto.

- Gestionar la base de datos de conocimiento de incidencias donde se almacenan los procedimientos de resolución y el historial técnico.
- Aplicar los procedimientos de gestión y documentar las excepciones, así como cualquier "caso de gestión" que no esté normalizado.
- Explotar métricas y generar informes necesarios para el seguimiento y control de la gestión propia y/o del servicio prestado a LAS EMPRESAS.
- Mejorar la capacidad de resolución de incidencias de acuerdo con la demanda de la Mesa de Ayuda TIC.
- Proponer mejoras al proceso de Gestión de incidencias y ajustes en las herramientas de gestión.
- Asegurar la correcta ejecución / definición de los procedimientos y del proceso y su seguimiento.
- Elaborar material (audio, video tutorial y/o documento) de difusión de la resolución de Incidencias para el autoservicio.
- Contribuir a mantener y mejorar el catálogo de servicios.

5.1.2.2. Gestión de Requerimientos

El objetivo fundamental es el de registrar, atender y resolver el requerimiento con una atención eficiente para los usuarios de LAS EMPRESAS.

Funciones principales:

- Coordinar las actividades para la atención de los requerimientos y respuesta al usuario.
- Asegurar la calidad de la información durante la gestión y resolución del requerimiento.
- Confirmar la satisfacción del usuario con la resolución del requerimiento.
- Gestionar la base de datos de conocimiento de requerimientos donde se almacenan los procedimientos de resolución, flujos de autorización y de atención.
- Explotar métricas y generar informes necesarios para el seguimiento y control de la gestión propia y/o del servicio prestado a LAS EMPRESAS.
- Mejorar la capacidad de resolución de requerimientos de acuerdo con la demanda de la Mesa de Ayuda TIC.
- Proponer mejoras al proceso de Gestión de Requerimientos y ajustes en las herramientas de gestión.
- Asegurar la correcta atención y seguimiento de los requerimientos.
- Elaborar material (audio, video tutorial y/o documento) para la difusión que permita la correcta solicitud de requerimientos.
- Contribuir a mantener y mejorar el catálogo de servicios.

5.1.2.3. Gestión de Problemas

La Gestión de Problemas tiene como fin identificar la causa raíz de los incidentes recurrentes y proponer soluciones que permitan eliminarla o disminuir su probabilidad de ocurrencia e impacto, mediante la aplicación de soluciones a errores conocidos o soluciones rápidas temporales; priorizando la restitución del servicio.

Como parte de la gestión de problemas, EL CONTRATISTA realizará las siguientes actividades:

- Identificar y clasificar problemas.
- Realizar revisiones periódicas mensuales para prevenir la recurrencia y así identificar la causa o error subyacente.
- Tener documentado el proceso de gestión de problemas asociado a las incidencias, cambios y activos, de acuerdo con los estándares del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de LAS EMPRESAS.
- Asegurar, en colaboración con LAS EMPRESAS, que la solución proporcionada sea implementada siguiendo los procedimientos de control establecidos.²⁷
- Asegurar, en colaboración con LAS EMPRESAS, que antes del cierre del problema se realice la Revisión Post Implementación (PIR) para asegurar que los cambios han solucionado los problemas existentes sin introducir nuevos problemas.
- Mantener actualizada la base de datos de conocimiento, de forma que esté disponible durante todo el Servicio.
- Emitir reportes mensuales sobre los estados de los problemas (identificación, evolución y solución).

5.1.2.4. Gestión de Cambios

La Gestión de Cambios tiene como fin controlar un cambio (adición, modificación o eliminación de cualquier cosa que pueda afectar directa o indirecta los servicios TIC) a lo largo de todo su ciclo de vida, desde el inicio hasta el cierre, con el objetivo de minimizar los riesgos e incidentes y alcanzar una alta tasa de éxito en su implementación.

Como parte de la gestión de cambios, EL CONTRATISTA realizará las siguientes actividades:

- Registrar las solicitudes de cambio, generar el ticket y e informar a LAS EMPRESAS.
- Seguimiento con LAS EMPRESAS en la planificación del cambio, definiendo la fecha y hora en que se realizará; coordinar la ventana de trabajo para su ejecución, definir las actividades a ejecutar y obtener la autorización de corresponder.
- La implementación del cambio, ejecución del plan y documentar cada actividad y su resultado será responsabilidad de LAS EMPRESAS con el acompañamiento del Gestor de Procesos ITIL.
- Realizar el seguimiento al proceso de cambio hasta su cierre.

5.1.2.5. Gestión del Conocimiento

El objetivo de este proceso es el de gestionar toda la información relevante a la prestación del servicio, asegurando que esté disponible para los agentes implicados en su concepción, diseño, desarrollo, implementación y operación.

²⁷ Según la Consulta 145 y 146 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa que se tiene las contrapartes (Rol de Gestor de Problemas) de LAS EMPRESAS, las cuales garantizarán la ejecución de la solución y la revisión post implementación.

Este proceso considera el crear una biblioteca metodológica de experiencia y conocimiento del personal, que sirve como guía para atender los incidentes y requerimientos; lo cual ayuda a ahorrar tiempo y esfuerzo, permitiendo así compartir el saber, las ideas y la experiencia acumulada a lo largo de todo el servicio.

EL CONTRATISTA se encargará de establecer unos criterios de registro y de acometer labores periódicas de clasificación, evaluación y mejora de los datos disponibles.²⁸

Una buena gestión de la información ha de colaborar estrechamente con los demás procesos de gestión para documentar y analizar:

- a) Los errores detectados y las soluciones aportadas en cada caso, principalmente desde la Gestión de Incidentes.
- b) La Gestión de Problemas puede hacer un seguimiento del histórico de errores, establecer relaciones y determinar con mayor facilidad las causas de los mismos.
- c) La Gestión de Cambios aportará documentación sobre las propuestas de cambio llegadas desde la fase de Mejora Continua del Servicio, tanto si han sido pre aprobadas como si se han desechado.

EL CONTRATISTA deberá asegurar la centralización de toda esta información en la Base de Datos de la herramienta, por tanto, deberá asegurar:

- Habilitación de Base de Datos de conocimiento para usuarios (auto-atención o auto-ayuda).
Este servicio deberá proveer la información correcta y oportuna sobre los servicios disponibles con el objetivo de facilitar la toma de decisiones en el servicio.
- Habilitación de Documentación de procedimientos de soporte.
La documentación, que incluye la validación de formatos y actualizaciones sobre los diversos procedimientos de soporte de los servicios TIC de LAS EMPRESAS.
- Publicación de información del servicio.
Toda la documentación del servicio tales como informes, estadísticas, comités y otros, debe estar publicada en un repositorio de LAS EMPRESAS y con accesos según correspondan.

5.1.2.6. Gestión de la calidad del servicio

EL CONTRATISTA deberá implementar acciones para asegurar la calidad del servicio ofrecido, en aspectos mínimos como:

- La satisfacción de los usuarios (mediante encuestas del servicio).
- Las llamadas recibidas por el Primer Nivel.
- Las atenciones presenciales realizadas por el Segundo Nivel.

²⁸ Según la Consulta 96 de HITSS PERU SAC.; Se precisa que no se ha estipulado ninguna periodicidad, debido a que estas actividades deben de realizarse cuando el servicio así lo demande, esta actividad deberá ser parte del "Informe ejecutivo Mensual" cuando así se demande.

- El registro integral de los tickets de atención.

5.1.3. Especificaciones técnicas del servicio

5.1.3.1. Tipos de contacto con el servicio de Mesa de Ayuda TIC

El usuario podrá auto atenderse, reportar un incidente o registrar su requerimiento a través de los siguientes canales de atención:

- Registrando su solicitud en la herramienta web de la Mesa de Ayuda TIC.
- Realizando una llamada telefónica (anexo y móvil).
- Correo electrónico (será proporcionado por LAS EMPRESAS en la etapa preoperativa²⁹. Dicho correo tiene asignada una suscripción M365 E3).³⁰
- Chat bot³¹ (TEAMS Proporcionado por EL CONTRATISTA, el cual se encargará exclusivamente de la recepción de consultas, incidentes y/o requerimientos)³².

Tipo de demanda	Canal de atención mínimo necesario	Resuelve
Incidente de baja complejidad	Herramienta web o Teléfono o correo o Chat bot	Auto servicio / N1 / Otro Grupo Resolutor ³³
Incidente	Herramienta web o Teléfono o correo o Chat bot	N1 / Otro Grupo Resolutor
Requerimiento de baja complejidad	Herramienta web o Teléfono o correo o Chat bot	Auto servicio / N1 / Otro Grupo Resolutor
Requerimiento	Herramienta web o Teléfono o correo o Chat bot	N1 / Otro Grupo Resolutor
Consultas	Herramienta web o Teléfono o correo o Chat bot	Auto servicio / N1

5.1.3.2. Soporte de Primer Nivel

La función principal del Primer Nivel de soporte es recibir, administrar y controlar todas las consultas, incidentes y/o requerimientos solicitados a través de los canales de atención establecidos en el acápite anterior; brindando una atención personalizada con solución rápida y oportuna.

EL CONTRATISTA deberá implantar procesos y procedimientos para la atención de las solicitudes del servicio tales como incidentes, requerimientos y cambios, contando con los recursos técnicos para el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

²⁹ Según la Consulta 9 de CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.; Se precisa Se precisa texto.

³⁰ Según la Consulta 205 de CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS S.A.C.; Se precisa Se precisa texto.

³¹ Según la Consulta 97 de HITSS PERU SAC.; Se precisa, que la herramienta Chat BOT y todo lo que involucre su implementación deberá ser provista por EL CONTRATISTA.

³² Según la Consulta 27 de FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA.; Consulta 98 de HITSS PERU SAC; Se precisa el texto.

³³ Según la Consulta 187 de HITSS PERU SAC; Se precisa que cuando se hace mención a otro grupo resolutor, se refiere al Nivel II o Nivel III.

EL CONTRATISTA deberá proporcionar como mínimo el staff de operadores dedicados al servicio, a fin de garantizar que todas las solicitudes ingresadas sean atendidas oportunamente por los diferentes canales de atención, asegurando la calidad del servicio en forma permanente.

El personal del Soporte de Primer Nivel deberá estar conformado por agentes altamente calificados, con amplia experiencia en soporte remoto, capacidad de expresión, buen trato a los usuarios y mostrar capacidad y eficacia en la solución de las solicitudes de servicios.

EL CONTRATISTA deberá asignar como mínimo equipos de comunicación móvil a personal gestor, coordinadores y los de Segundo Nivel, con la finalidad de mantener la comunicación con el personal del equipo TI de LAS EMPRESAS.

El personal del Soporte de Primer Nivel deberá asegurarse que los usuarios sean atendidos en los tiempos definidos para cada caso, conforme a los acuerdos de nivel de servicio establecidos, realizando el seguimiento y monitoreo de la calidad y satisfacción del usuario hasta el cierre del ticket.

Si el personal de primer nivel no logra dar solución a la atención, esta se escalará al nivel o especialista correspondiente.

Funciones del Soporte de Primer Nivel de la Mesa de Ayuda TIC:

- a. Recibir, registrar y administrar las incidencias y/o requerimientos reportados por los usuarios generando un ticket por cada caso.
- b. De tratarse de un incidente masivo, el o los tickets serán asociados a este.
- c. Proporcionar ayuda al usuario a fin de solucionar telefónicamente y/o con el apoyo de la herramienta de control remoto, la mayor parte de los incidentes reportados.
- d. Proporcionar una asesoría básica sobre el manejo de equipos, periféricos y software base a los usuarios, de manera que en total no exceda los 10 minutos de la atención para usuarios VIP y 15 minutos para usuarios estándar, de no resolverse se escalará a segundo nivel.
- e. Resolver incidentes, solicitudes, problemas o quejas de forma inmediata, además de derivar los casos más complejos a los niveles superiores.
- f. Resolver consultas técnicas, fallas y problemas relacionados con los equipos TIC explicando y presentando información de resolución.
- g. Gestionar los incidentes y/o requerimientos ante TERCEROS (proveedores que brindan servicios de computadoras, impresoras, teléfonos IP, teléfonos móviles, equipos de video conferencia, etc.) en nombre de LAS EMPRESAS.
- h. Cerrar los incidentes y/o requerimientos reportados, previa confirmación del usuario sobre la atención brindada, registrando la solución detallada en cada uno de ellos.
- i. Mantener, en caso sea necesario, una comunicación y coordinación con el equipo de especialistas de TI de LAS EMPRESAS.

LAS EMPRESAS promueve entre los usuarios las facilidades para la toma de control remoto de estaciones. Sin embargo, EL CONTRATISTA deberá informar al equipo de TIC de LAS EMPRESAS aquellas incidencias y requerimientos en la que los usuarios no permitieran dichas acciones.

En los casos de incidencias no resueltas a través del control remoto, por negativa del usuario, no serán tomadas en cuenta para la medición de indicadores de resolución del Primer Nivel. Estas situaciones deberán ser informadas inmediatamente al equipo de TI de LAS EMPRESAS.

Para el caso de atenciones de sistemas y/o aplicativos EL CONTRATISTA deberá proveer el servicio de soporte de primer nivel a los sistemas o aplicaciones existentes en LAS EMPRESAS, los cuales se encuentran definidos en el catálogo de servicios.

El Soporte de Primer Nivel de atenciones de sistemas y/o aplicativos consistirá en:

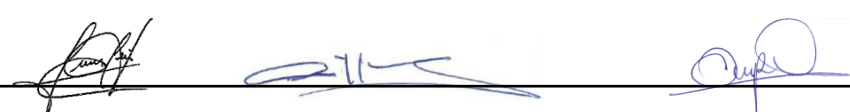
- Registrar la incidencia reportada por el usuario del sistema, indicando datos del contacto del usuario.
- Adjuntar imágenes de los módulos, pantallas y/u opciones que presentan la incidencia.
- Indicar la secuencia de pasos que se realizan en el sistema y los datos que se ingresan hasta que aparezca la incidencia.
- Resolver los eventos que tengan origen en el mal funcionamiento de la estación de trabajo, del software base, de configuración de los equipos periféricos, o equipos de comunicación.
- En caso de que la solución esté relacionada a un tema funcional (de uso del aplicativo), el soporte revisará su base de datos del conocimiento por una solución conocida, caso contrario se escalará al especialista de LAS EMPRESAS.

5.1.3.3. Soporte de Segundo Nivel

Brinda atención a los incidentes y/o requerimientos de los usuarios, de manera personalizada cuando en el primer nivel no haya sido resuelto.

Funciones del Soporte de Segundo Nivel:

- a. Atender a la solicitud de un incidente y/o requerimiento dentro del periodo establecido en el acuerdo de nivel de servicio.
- b. Efectuar la revisión y el diagnóstico de la falla, tanto de hardware como software.
- c. Ejecutar la solución según su análisis y diagnóstico.
- d. Realizar solo la instalación de software autorizado y/o propietario y aplicaciones empresariales según lo solicitado en el ticket.
- e. Realizar la instalación, movimiento, adición y cambios (IMACs) de acuerdo con lo solicitado en el ticket.



- f. Gestionar los incidentes y/o requerimientos ante TERCEROS (proveedores que brindan servicios de computadoras, impresoras, teléfonos IP, teléfonos móviles, equipos de video conferencia, etc.)³⁴ en nombre de LAS EMPRESAS.

Obligaciones del Soporte de Segundo Nivel:

- Deberá estar debidamente uniformado. (camisa manga larga con logo de EL CONTRATISTA, pantalón jeans y calzado de seguridad dieléctrico).
- En caso de asistir a una subestación, además del uniforme deberá contar con casco con barbiquejo.³⁵
- Deberá estar correctamente identificado con fotocheck de su empleador.
- Deberá contar con los equipos y herramientas necesarias para atender las solicitudes.

Soporte para las Sedes principales de LAS EMPRESAS

EL CONTRATISTA deberá contar con personal especializado para atender los incidentes y/o requerimientos en las oficinas de las sedes principales de LAS EMPRESAS.

EL CONTRATISTA deberá tener presencia local externa a LAS EMPRESAS en las ciudades donde se encuentran ubicadas las sedes principales, brindando atención a demanda y cumpliendo los SLA establecidos³⁶.

En caso de que alguna de LAS EMPRESAS opte por contar con presencia local interna (mínimamente uno) del soporte en sitio N2, EL CONTRATISTA debe tener en consideración los costos de estadía de su personal (alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet) siendo los costos promedios mensuales aproximados relacionados a alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet de S/ 500.00, por empresa, (con un rango de +-15%), los cuales deberán ser asumidos íntegramente por EL CONTRATISTA. Este costo será confirmado en el perfeccionamiento del contrato.³⁷

EL CONTRATISTA deberá realizar una verificación ocular y física del inventario de los equipos microinformáticos ~~y del gabinete de comunicación~~ de las oficinas en sedes principales regionales de manera ~~trimestral~~ anual³⁸.

Las sedes donde LAS EMPRESAS requerirán al personal N2 se detalla en Anexo N° 05.

5.1.3.4. Control de los Inventarios de HW y SW

EL CONTRATISTA deberá contar con personal encargado de la gestión del control de inventarios de hardware (equipos TIC) y de software. Además, se encargará de realizar el proceso de gestión respectivo para dar de alta o baja a un equipo en concordancia con los

³⁴ Según la Consulta 148 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa texto.

³⁵ Según la Consulta 101 y 102 de HITSS PERU SAC.; Se precisa texto.

³⁶ Según la Consulta 149 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa, que los tiempos de traslado desde el local externo hacia las direcciones de cada SEDE donde se despliega la atención del Nivel 2 está considerado en los SLA del numeral 5.4.2.

³⁷ Según la Consulta 150 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Consulta 206 CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA; Consulta 217 de HITSS PERU SAC; Se precisa texto.

³⁸ Según la Consulta 218 de HITSS PERU SAC; Se precisa texto.

procedimientos y utilizando el aplicativo de gestión de inventarios (desarrollo InHouse, denominado Benetton, versión 3.0)³⁹ que manejan LAS EMPRESAS, así también, se encargará de la gestión de la garantía de los equipos con los proveedores de servicio de los equipos rentados.

EL CONTRATISTA deberá mantener actualizado el inventario de hardware y software de LAS EMPRESAS. Para ello deberán trabajar siguiendo los siguientes estándares:

- ✓ Código de Inventario de LAS EMPRESAS.
- ✓ Número de Serie de fábrica del producto.
- ✓ Descripción, Marca, Modelo, Color y Observaciones del bien⁴⁰.

Se debe considerar los siguientes atributos mínimos para el control del inventario de software:

- ✓ Nombre
- ✓ Versión
- ✓ Fabricante
- ✓ Tipo (Licencia, Suscripción, Free, etc.)
- ✓ Cantidad contratada
- ✓ Cantidad instalada

LAS EMPRESAS podrán solicitar en cualquier momento el estado del inventario de los bienes, el mismo que debe ser entregado en un plazo máximo de un (1) día hábil.⁴¹

EL CONTRATISTA deberá contrastar el inventario microinformático con el inventario de Control Patrimonial de LAS EMPRESAS, enviado al inicio del servicio, y luego con una frecuencia trimestral, a fin de identificar a tiempo diferencias y tomar acciones correctivas. La identificación y ajuste de las diferencias encontradas serán realizadas en forma coordinada entre EL CONTRATISTA y LAS EMPRESAS.

EL CONTRATISTA se encargará de la administración del inventario de todos los equipos de LAS EMPRESAS (propios y rentados), más un margen del +/-5% del inventario inicial durante la relación contractual. El equipamiento incluye el inventario de impresoras, plotters, teléfonos IP, teléfonos móviles, proyectores multimedia, equipos de videoconferencia, cámaras de video vigilancia y access point y switch de comunicaciones⁴² de LAS EMPRESAS, cuyo detalle aparece en el Anexo N° 03.

El servicio de administración de inventarios de software en línea se realizará con un software de aplicación proporcionado y licenciado⁴³ por EL CONTRATISTA, el cual deberá ser desplegado en todo el equipamiento de LAS EMPRESAS con la finalidad de recopilar información sobre el software instalado.

³⁹ Según la Consulta 103 de HITSS PERU SAC.; se precisa el texto.

⁴⁰ Según la Consulta 132 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa texto.

⁴¹ Según la Consulta 172 de HITSS PERU SAC.; se precisa el texto.

⁴² Según la Consulta 154 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; se precisa el texto.

⁴³ Según la Consulta 65 de SONDA DEL PERU S.A.; Consulta 104 de HITSS PERU SAC.; se precisa el texto.

En la etapa pre operativa EL CONTRATISTA deberá tener definido la Base de Inventarios que soportará el control de inventario de hardware, software, garantías y mantenimiento.

5.1.3.5. Control del software instalado y seguimiento de equipos informáticos:

EL CONTRATISTA deberá realizar planes periódicos (trimestrales) de revisión, detección y eliminación de software no autorizado por LAS EMPRESAS y que haya sido instalado en cualquiera de los equipos de LAS EMPRESAS.

De encontrarse software no autorizado instalado en alguna PC se deberá registrar el incidente y asignarlo al nivel correspondiente para su desinstalación a la brevedad.

Esta actividad está orientada a realizar el seguimiento de todos los equipos de LAS EMPRESAS, así como la administración y el control de las licencias de software autorizado.

Es obligación del CONTRATISTA presentar dentro del informe mensual (cuando corresponda) las diferencias identificadas entre la cantidad de licencias contratadas versus las instalaciones existentes; además debe informar de las asignaciones y/o reasignaciones de equipos.

Funciones generales:

- a. Mantener actualizado el inventario utilizando el aplicativo de gestión de inventarios que manejan LAS EMPRESAS, así como su ficha de asignación/devolución de equipo.
- b. Seguimiento de todos los activos e información asociada al mismo. En caso de nuevas adquisiciones, el seguimiento se realizará desde cuando el equipo se encuentre instalado en el usuario.
- c. Llevar un control, utilizando el aplicativo de gestión de inventarios (desarrollo InHouse, denominado Benetton, versión 3.0)⁴⁴ que maneja LAS EMPRESAS, de todos los cambios efectuados en sus componentes hasta su baja definitiva.
- d. Mantener actualizada la base de datos sobre el software Instalado en cada equipo.
- e. Registro y control de las licencias de software.
- f. Proveer información a LAS EMPRESAS relacionada con las licencias de software y descripción de los activos que hayan sufrido algún cambio sin previo aviso.
- g. Comunicar de inmediato al jefe de TIC o personal encargado TIC de LAS EMPRESAS, cuando se detecte algún movimiento de equipo sin autorización ni coordinación previa, para las acciones correspondientes.

Todo movimiento de equipos, incluyendo los no autorizados, deberán actualizarse en los registros de LAS EMPRESAS.

⁴⁴ Según la Consulta 14 de CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.; Consulta 129 de HITSS PERU SAC.; se precisa el texto.

EL CONTRATISTA deberá informar al Administrador del Contrato de LAS EMPRESAS sobre los movimientos de equipos no autorizados que detecte al hacer el inventario y actualizarlos en el aplicativo de gestión de inventarios que maneja LAS EMPRESAS.

LAS EMPRESAS, entregará al inicio del servicio el inventario actualizado de licencias por estación de trabajo.

LAS EMPRESAS realizan la baja formal de los equipos (obsoletos, robados y/o siniestrados) en coordinación con las áreas pertinentes y EL CONTRATISTA realizará la baja en el aplicativo de gestión de inventarios que maneja LAS EMPRESAS.

5.1.3.6. Provisión, cambio, reposición de repuestos y materiales

Esta actividad está orientada a mantener la operatividad de los equipos de cómputo personal ante fallas técnicas de algún componente del equipo, proporcionando los repuestos necesarios a fin de retornar el equipo a su operatividad, de acuerdo con las especificaciones técnicas que el equipo y/o componente requiera según los estándares de LAS EMPRESAS.

LAS EMPRESAS proporcionarán los repuestos necesarios para mantener la operatividad de los equipos propios. En caso de equipos rentados, EL CONTRATISTA deberá gestionar mediante el servicio de Mesa de Ayuda, la garantía ante los proveedores correspondientes.⁴⁵

El Anexo N° 03. especifica el inventario de equipos que se encuentran incluidos en el rubro de provisión, cambio y reposición de repuestos, a este listado se deberán omitir los equipos que se encuentren en garantía en el momento del incidente.

Para efectos de brindar un servicio oportuno, cuando corresponda, LAS EMPRESAS incluirán equipos de respaldo disponibles en las sedes principales de LAS EMPRESAS los que serán utilizados cuando la falla o mal funcionamiento no pueda ser resuelta y amerite su reemplazo por el tiempo que demande la reparación y puesta en marcha del equipo que presente fallas; asimismo, deberá registrarse este hecho en el Sistema de tickets, el cual permitirá luego revisar el consolidado de sucesos, así como los tiempos de atención.

Tratándose de sedes que no dispongan de equipos de respaldo, será responsabilidad de LAS EMPRESAS el traslado de dichos equipos a las respectivas sedes. La demora en el traslado de los equipos no generará penalidad para LA CONTRATISTA.

5.1.3.7. Migración de equipos de cómputo

⁴⁵ Según la Consulta 13 de CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.; Consulta 66 de SONDA DEL PERU S.A.; Consulta 158 y 159 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; se precisa el texto.

EL CONTRATISTA, debido a las adquisiciones de equipos que realice LAS EMPRESAS durante la duración del contrato, deberá encargarse del proceso de la migración de equipos, la cantidad de migraciones serán como máximo 2 durante la relación contractual del servicio.⁴⁶

La migración comprenderá todas las acciones necesarias para que los nuevos equipos queden con la misma configuración, software y data con la que el usuario viene trabajando.

EL CONTRATISTA deberá actualizar el inventario de todos los equipos migrados, utilizando el aplicativo de gestión de inventarios (desarrollo InHouse, denominado Benetton, versión 3.0)⁴⁷ que maneja LAS EMPRESAS, para lo cual se le asignará un usuario genérico con el acceso respectivo.

La migración de los equipos se planificará con LAS EMPRESAS en el caso que sea masiva, con la finalidad de no afectar los niveles de servicio establecidos.

Si la migración de los equipos es realizada en las oficinas regionales, la instalación y configuración del equipo es realizado por el soporte de segundo nivel.^{48 49}

La proyección de migración de equipos durante el periodo contractual del servicio, será aproximadamente de un 40% del parque total de equipos PC y LAPTOP por cada una de LAS EMPRESAS.⁵⁰

5.1.3.8. Apoyo a la oficina de TIC de LAS EMPRESAS⁵¹

EL CONTRATISTA realizará el apoyo presencial y/o remoto a la Oficina de TIC en:

- Reubicación de los equipos informáticos. La habilitación de red de datos y eléctrica será responsabilidad de LAS EMPRESAS⁵².
- ~~Configuración-e~~ Instalación y configuración de equipos informáticos para capacitaciones o eventos, y ~~la coordinación del el~~ recojo de los mismos. La oficina TIC requerirá apoyo con una frecuencia mensual aproximada de 4 veces y los tiempos de duración dependerá de la actividad con un aproximado de 40 minutos⁵³.
- El apoyo a la Oficina de TIC se planificará entre EL CONTRATISTA y LAS EMPRESAS en el caso que sea masiva, con la finalidad de no afectar los niveles de servicio establecidos.

5.1.3.9. Niveles de Atención

⁴⁶ Según la Consulta 107 de HITSS PERU SAC; se precisa el texto.

⁴⁷ Según la Consulta 16 de CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.; se precisa el texto.

⁴⁸ Según la Consulta 108 de HITSS PERU SAC; Se precisa que LAS EMPRESAS son las responsables del traslado de los equipos en sus diferentes direcciones de su sede principal.

⁴⁹ Según la Consulta 157 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa que de requerirse el traslado del personal de segundo nivel según las sedes expresadas en el anexo 05 (TDR), este estará a cargo del CONTRATISTA.

⁵⁰ Según la Consulta 28 de FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA; Consulta 67 de SONDA DEL PERU S.A.; Consulta 106 de HITSS PERU SAC; se agrega el texto.

⁵¹ Según la Consulta 29 de FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA; Se precisa que las actividades de apoyo a las oficinas TIC se realizará durante la cobertura horaria definida en el numeral 5.1.4.1. y aplica para todas LAS EMPRESAS.

⁵² Según la Consulta 109 de HITSS PERU SAC; Se precisa el texto.

⁵³ Según la Consulta 30 de FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA; Consulta 110 de HITSS PERU SAC; Se precisa el texto.

Nivel I:

Está conformado por los operadores de la Mesa de Ayuda TIC, son los primeros que reciben los incidentes y/o requerimientos para su atención y solución.

Derivan al nivel correspondiente todos aquellos incidentes y/o requerimientos que no han sido o que no pueden ser solucionados en este nivel.

Nivel II:

Es el personal que atiende a demanda en las sedes principales de LAS EMPRESAS, solucionan los incidentes o requerimientos que le son derivados por el operador de Mesa de Ayuda TIC. EL CONTRATISTA realizará la atención y/o soporte de equipos sin garantía, de ser necesario algún repuesto o componentes, LAS EMPRESAS proveerá de los mismos, previa información de EL CONTRATISTA a través de un: Informe técnico, especificaciones técnicas, cotizaciones, estudio del mercado y otros.

Nivel III (Especialistas TIC):

Son los especialistas TIC de LAS EMPRESAS (aproximadamente un total de 35 especialistas +/- 10%)⁵⁴ que atienden y solucionan incidentes y/o requerimientos que no pueden ser solucionados por los niveles I y II.

Nivel IV (Terceros):

Para el caso de CIs (Elementos de Configuración) que estén en garantía o en convenio de mantenimiento con terceros, el incidente o requerimiento será derivado al respectivo proveedor. EL CONTRATISTA deberá asumir la gestión (Planificación, Coordinación con los proveedores, Seguimiento, Verificación y Control) en este caso.

Se precisa que EL CONTRATISTA deberá tener los locales necesarios para brindar los servicios de nivel I y II, los cuales podrán ser alquilados. Con respeto a la ubicación del local, el contratista deberá tomar todas las previsiones necesarias con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA's). Asimismo, EL CONTRATISTA deberá indicar, al inicio de la etapa operativa del servicio, las ubicaciones del Centro de Atención (Nivel I) y del soporte in situ (Nivel II) y a su vez cuando que estas sean modificadas⁵⁵.

5.1.4. Cobertura del Servicio

5.1.4.1. Cobertura Horaria

La cobertura horaria del servicio deberá ser flexible y acorde a las necesidades de LAS EMPRESAS, el total de horas laboradas no excederá las 48 horas semanales. El horario de oficina actual es el siguiente:

⁵⁴ Según la Consulta 160 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa el texto.

⁵⁵ Según la Consulta 225 de HITSS PERU SAC.; Se precisa el texto.

Servicio	Horario
Soporte Primer Nivel	Lunes a Jueves 07:50 – 13:00 y 13:45 -18:30
Soporte Segundo Nivel	
Control de Inventarios WH & SW	Viernes 07:50 – 13:00 y 13:45 -16:55
Gestores	

La cobertura horaria podrá ser modificada por LAS EMPRESAS en coordinación con EL CONTRATISTA.

5.1.4.2. Cobertura geográfica

La cobertura geográfica que detalla las sedes y locales de LAS EMPRESAS donde se desarrollará el servicio solicitado se detallan en Anexo N° 01.

5.1.4.3. Cobertura de usuarios

La Cobertura de usuarios de LAS EMPRESAS según su sede regular de residencia o asignación, se detalla en Anexo N° 02.

5.1.4.4. Cobertura de Hardware

La cobertura del Hardware a atender por la Mesa de Ayuda TIC, se detalla en Anexo N° 03.

5.1.4.5. Cobertura de Servicios por Aplicativo

La cobertura de las actividades a realizar por la Mesa de Ayuda TIC respecto a cada SW Base y a los Aplicativos se describen en Anexo N° 04.

5.1.4.6. Estadísticas del Servicio

Con el objetivo de que EL CONTRATISTA pueda dimensionar el servicio descrito anteriormente, se describen las estadísticas del servicio actual para el semestre comprendido entre May/2023 a Abr/2024 Anexo N° 06.

5.1.4.7. Usuarios VIP o críticos

Se define como usuarios VIP a los siguientes Colaboradores:

- Gerentes Regionales
- Jefes de áreas
- Área de Operaciones (Centro de Control)
- Área de Facturación

- Área de Contabilidad

Se precisa que la cantidad de usuarios VIP es aproximadamente un 15% del total de personal de cada una de LAS EMPRESAS, teniendo como referencia el Anexo N°02 de los Términos de referencia.⁵⁶

5.2. PLAN DE TRABAJO

EL CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Trabajo del Servicio Contratado (PTSC), cuyo plazo máximo para su presentación es de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato. El PTSC constituye requisito indispensable para el inicio de actividades.

Luego de dicha presentación y en un plazo máximo de siete (7) días calendario, LAS EMPRESAS emitirán la aprobación o las observaciones que se hayan identificado, otorgando a EL CONTRATISTA un plazo de cinco (5) días calendario para su subsanación y LAS EMPRESAS tendrán un plazo de tres (3) días calendarios para su aprobación de las subsanaciones. En caso LAS EMPRESAS no emitieran alguna observación y haya vencido el plazo se entenderá que el referido plan ha sido aprobado.⁵⁷

El PTSC deberá comprender cada una de las condiciones y características técnicas descritas en el numeral 5.1 ALCANCE GENERAL (incluye todos los sub numerales). Además, debe incluir los procedimientos de atención.

5.3. ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA debe contar con amplia experiencia en soluciones de Mesa de Ayuda TIC basadas en ITIL.

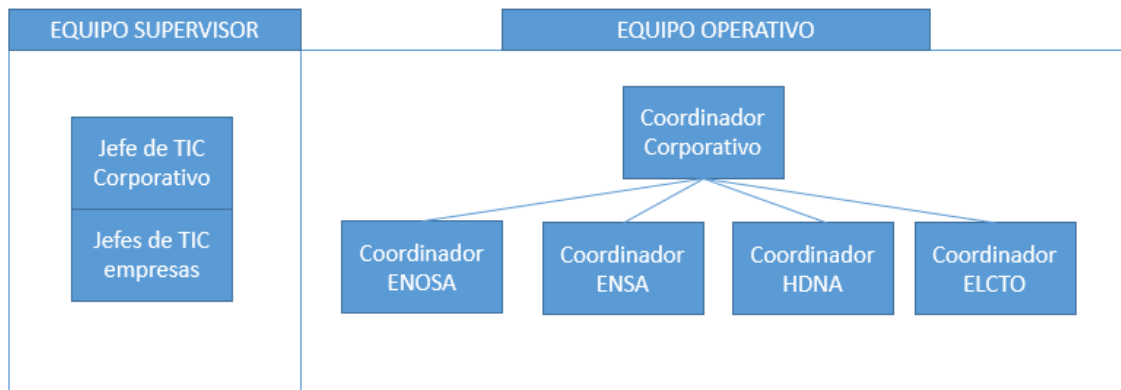
La Mesa de Ayuda TIC deberá ser la cara al usuario de LAS EMPRESAS y centrarse dentro de sus objetivos principales en manejar y mejorar el servicio para y en nombre de LAS EMPRESAS.

Para una adecuada administración del servicio se muestra el organigrama de operación del servicio por parte de LAS EMPRESAS:

⁵⁶ Según la Consulta 99 de HITSS PERU SAC; Se precisa el texto.

⁵⁷ Según la Consulta 173 de HITSS PERU SAC; Se precisa el texto.

Organigrama para la operación del servicio.



5.4. NIVELES DE ACUERDO DE SERVICIO

5.4.1. Gestión por canales de atención

Nivel de Servicio	Descripción	Valor Aceptado	Periodicidad
Tiempo de primera respuesta	Llamadas / Web dentro de los primeros 15 segundos	85%	Mensual
	Correo dentro de los primeros 10 minutos	80%	
Tasa de Abandono	Porcentaje llamadas abandonadas con tiempo de espera mayor a 15 segundos entre el total de llamadas ingresadas válidas. (Se consideran las llamadas abandonadas 15 segundos después que la llamada ingresa a la cola del ACD)	Menor a 10%	Mensual
Tiempo Máximo de Solución en Nivel 1 (indicador: Duración de Llamada)	Llamadas de hasta 10 minutos para usuarios VIPS o usuarios críticos	80%	Mensual
	Llamadas de hasta 15 minutos para usuarios estándar.	75%	Mensual
Efectividad de la Solución en Nivel 1	Porcentaje de incidentes resueltos en primer nivel, entre el total de incidentes resolubles en primer nivel	85%	Mensual

5.4.2. Gestión de Incidentes (tiempo máximo de atención) ⁵⁸

⁵⁸ Según la Consulta 18 y 19 de CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C. y Consulta 175 de HITSS PERU SAC; se actualiza el texto de la tabla.

Nivel de Servicio	Descripción	Prioridad Alta	Prioridad Mediana	Prioridad Baja	Valor Aceptado	Periodicidad
Tiempo máximo de atención del Soporte Nivel 1	Efectividad del tiempo de atención del soporte Nivel 1 a los incidentes reportados por los usuarios, contabilizado desde el registro del ticket	30 min	60 min	90 min	90%	Mensual
Tiempo máximo de atención del Soporte Nivel 2	Efectividad del tiempo de atención del soporte Nivel 2 a los incidentes reportados por los usuarios en la sede principal de LAS EMPRESAS ⁵⁹ , contabilizado desde el registro del ticket	4 horas	6 horas	8 horas	85%	Mensual

5.4.3. Gestión de la Calidad del servicio

Nivel de Servicio	Descripción	Valor Aceptado	Periodicidad
Nivel de Satisfacción del Servicio	Porcentaje de Satisfacción General del Servicio, basado en encuestas	90%	Mensual
Informe Mensual del Servicio	Tiempo para la entrega del Informe Mensual del Servicio: 7 días calendario después de culminado el mes del servicio. ⁶⁰	100%	Mensual

5.5. ENTREGABLES

Los entregables deben de realizarse de acuerdo con las plantillas definidas por LAS EMPRESAS en conjunto con EL CONTRATISTA, las cuales ser definirán en la etapa pre operativa.⁶¹ Los entregables son los siguientes:

5.5.1. Entregables previo al inicio del servicio

- Plan de Trabajo del Servicio Contratado (PTSC), deberá comprender cada una de las condiciones y características técnicas descritas en el numeral 5.1 ALCANCE GENERAL (incluye todos los sub numerales). Además, debe incluir los procedimientos de atención. El plazo de entrega es de 15 (quince) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

⁵⁹ Según la Consulta 17 de CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.; Se precisa que las sedes principales se refieren al ANEXO N° 05 DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA

⁶⁰ Según la Consulta 176 de HITSS PERU SAC.; Se precisa el texto.

⁶¹ Según la Consulta 177 de HITSS PERU SAC.; Se precisa el texto.

5.5.2. Entregables al inicio del servicio (Se entregará como máximo al primer día **calendario**⁶² de la etapa Operativa, posterior a los 60 días de la etapa pre operativa)

- Plan de Gestión del Servicio (PGS), este debe incluir: Plan de Capacitación (PC), Plan de Comunicaciones (PM), Plan de Riesgos (PR), Plan de Calidad (PD), Plan de Alcance (PA).
- Manuales de los Procesos de Soporte y Entrega de Servicio (MPSES), así como los procedimientos implementados basados en ITIL.
- Políticas para la Gestión del Servicio (PGS).
- Organización del Servicio según los roles de ITIL.
- Centro de Atención implementado, debe incluir las direcciones físicas de los locales donde funciona la atención de los Niveles I y II.
- Servicio técnico habilitado a nivel de oficinas de LAS EMPRESAS.
- Presentar ~~la evaluación psicotécnica y psicológica~~ el **Certificado Médico Ocupacional** de su personal ~~realizada por EL CONTRATISTA~~⁶³, así como si hubiera cambios de personal en el transcurso de la operación, informarlo de manera oportuna⁶⁴.
- ~~EL CONTRATISTA deberá presentar una Carta de Compromiso, en la cual indica su apoyo al 100% a LAS EMPRESAS en la etapa post operativa.~~⁶⁵

5.5.3. Entregables mensuales (Se entregará a los siete (07) días calendario después de fin de mes)

- Informe Ejecutivo Mensual del Servicio (IEMS) a nivel de detalle por empresa (que corresponde a los resultados del mes previo); dicho informe deberá incluir como mínimo cuadros históricos de métricas de Niveles de Servicio por grupo resolutor, indicadores, estadísticas, principales problemas registrados, conclusiones y recomendaciones, así como establecer los compromisos y acuerdos como mejora al propio servicio (propuestas de optimización de recursos, proponer indicadores de gestión del servicio); los cuales deben ser acompañados de los siguientes reportes:
 - ✓ Reportes gráficos y/o resúmenes de cumplimiento de niveles de servicio (SLAs).
 - ✓ Reportes Estadísticos por tipo de requerimiento e incidente, usuarios, niveles y áreas, tanto para soporte en sitio como en el centro de atención.
 - ✓ Indicadores de tiempo mínimo, máximo y promedio de atención de incidentes en nivel 1 y 2 consolidado y por empresa.
 - ✓ Indicadores de tiempo mínimo, máximo y promedio de atención de requerimientos en nivel 1 y 2 consolidado y por empresa
 - ✓ Reportes Estadísticos de los tiempos de atención de los requerimientos.

⁶² Según la Consulta 179 de HITSS PERU SAC.; Se precisa el texto.

⁶³ Según la Observación 55 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa el texto.

⁶⁴ Según la Consulta 180 de HITSS PERU SAC.; Se precisa que, según la absolución de la observación 55, la evaluación psicotécnica y psicológica se ha reemplazado por el Certificado Médico Ocupacional del personal de EL CONTRATISTA y será entregada solo al inicio de la etapa operativa y cuando hubiera cambios de personal durante el transcurso de la relación Contractual.

⁶⁵ Según la Consulta 181 de HITSS PERU SAC.; Se elimina el texto.

- ✓ Reportes Estadísticos de los tiempos de atención y solución de problemas de los equipos con garantía vigente o en contrato con terceros (garantías o contratos de mantenimiento).
- ✓ Proveer por cada nivel de servicio los tiempos máximos, promedio y mínimos.
- ✓ Reporte de desarrollo de Procedimiento internos.
- ✓ Actualización de los planes presentados al inicio de la etapa operativa.
- ✓ Archivos de Audio grabados de las atenciones por el Centro de Atención.
- ✓ Reporte de equipamiento (hardware) gestionado.
- ✓ Reporte de aplicaciones y software gestionado.
- ✓ Reporte de relación de incidentes o requerimientos producidos y su estado al final del periodo.
- ✓ Relación de personal que trabajó en el mes.
- ✓ Informe estadístico y detallado con la elaboración y realización de encuestas sobre la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, las cuales deberán ser entregadas a LAS EMPRESAS, según las métricas que este haya establecido en sus niveles de servicios.
- ✓ Reporte de gestión de accesos.

Durante la etapa de operación, el informe podrá ser mejorado entre EL CONTRATISTA y LAS EMPRESAS de acuerdo con el desenvolvimiento de los indicadores y las necesidades propias del servicio.

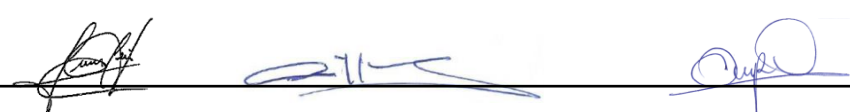
5.5.4. Entregables al término del contrato

El Plazo de entrega máximo será de 15 (quince) días calendario antes del término del contrato.

- Toda información presentada y generada por EL CONTRATISTA es propiedad de LAS EMPRESAS, por lo tanto, deberá entregar un informe de donde se encuentra ubicada y su estructura de carpetas y sub carpetas.
- Información del Inventario de Hardware y Software, actualizado al 100% hasta el día que concluye el contrato.
- EL CONTRATISTA deberá entregar toda la información contenida en la(s) herramienta(s) de Mesa de Ayuda TIC o en algún otro software utilizado como parte del servicio contratado.
- Entregar toda la documentación y en medio magnético de las Bases de Datos de los activos informáticos (inventarios), incidencias, problemas, requerimientos y de conocimientos.
- Entregar los datos e información a detalle de las métricas, reportes, indicadores, procedimientos para la gestión de problemas (así como workarounds), incidentes, requerimientos y cambios, que se han desarrollado en la vigencia del contrato.

5.6. NORMAS DE SEGURIDAD

- Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- TUO de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado



- Decreto Supremo N° 344-2018-EF Reglamento de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado.
- RM-448-2020-MINSA: Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias.
- RM-111-2013-MEM-DM: Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad – 2013.
- Plan de Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores.

5.7. NORMAS TECNICAS

No aplica.

5.8. IMPACTO AMBIENTAL

No aplica.

5.9. SEGUROS

No aplica.

5.10. PRESTACIÓN ACCESORIA

No aplica.

5.11. REQUERIMIENTO DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL

5.11.1. De la Habilitación del Proveedor

El proveedor deberá ser una persona jurídica, inscrita en el Registro Nacional de Proveedores como proveedor de Servicios.

5.11.2. Del Personal **Clave**

Personal Clave (Requisitos de Calificación)

5.11.2.1. Jefe del Servicio **(Personal Clave)**⁶⁶

⁶⁶ Según la Observación 4 de IT BUSINESS & SUPPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ITB SUPPORT S.A.C.; Se precisa Texto.

Un (01) jefe de servicio, entre sus funciones se tienen las siguientes:

- Gestión y supervisión del servicio de Mesa de Ayuda TIC.
- Velar y asegurar el cumplimiento del servicio brindado a LAS EMPRESAS.
- Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio.
- Proponer mejoras para el servicio alineados a las buenas prácticas de gestión de servicios.
- Asegurar el cumplimiento de los procesos y procedimientos instaurados en el servicio.
- Presentación del informe mensual del servicio y de mejoras.
- Asegurar el cumplimiento de los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo.

Debe ser:

- Bachiller de la carrera de:
 - Ciencias de la Computación o
 - En Computación o
 - Ingeniería de Computación o
 - Ingeniería de Computación e Informática o
 - Ingeniería de Computación y Sistemas o
 - Ingeniería de Estadística e Informática o
 - Ingeniería de Redes o
 - Ingeniería de Redes y Comunicaciones o
 - Ingeniería de Seguridad Informática o
 - Ingeniería de Sistemas o
 - Ingeniería de Sistemas de Información o
 - Ingeniería de Sistemas e Informática o
 - Ingeniería de Sistemas Empresariales o
 - Ingeniería de Sistemas y Computo o
 - Ingeniería de Sistemas y Computación o
 - Ingeniería de Software o
 - Ingeniería de Telecomunicaciones o
 - Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o
 - Ingeniería Electrónica o
 - Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o
 - Ingeniería Empresarial y de Sistemas o
 - Ingeniería Industrial o
 - Ingeniería Industrial y de Sistemas o
 - Ingeniería Informática o
 - Ingeniería Informática y de Sistemas o
 - Ingeniería Telemática o
 - Administración y Sistemas o
 - Ciencias de la Información o
 - Ingeniería Empresarial o
 - Ingeniería Mecatrónica o
 - Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones⁶⁷.

La acreditación del grado de bachiller será verificada por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la

⁶⁷ Según la Observación 39 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa Texto.

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe>.

En caso de que el grado 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.

- Tener 120 horas lectivas en Diplomado en Gestión de Servicios o Certificado Oficial en ITIL Fundamentos vigente o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio vigente o Certificado oficial PMP vigente.

Lo que se acreditará con copia simple de CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS.

De presentar el Certificado Oficial en ITIL Fundamentos o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio, este será verificado en el siguiente enlace:

<https://www.peoplecert.org/for-corporations/certificate-verification-service>

<https://www.axelos.com/successful-candidates-register> ⁶⁸

De presentar el Certificado PMP, este será verificado en el siguiente enlace:

<https://www.pmi.org/certifications/certification-resources/registry>

Los documentos con los que acredite su capacitación como CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS serán validados con la institución emisora.

Importante

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

- Tener experiencia laboral mínima de cinco (05) años como:
 - Director de Servicios de TI o
 - Director de Proyecto o
 - Gerente de Proyectos o
 - Gerente de Servicios en servicios y actividades relacionados a Gestión o Supervisión de la Mesa de Servicio o HelpDesk o Service Desk o Mesa de Servicios o Mesa de ayuda o
 - Gerente de la Unidad de Gestión de Aplicaciones o
 - Gerente de Operaciones o
 - Gerente de PMO o
 - Subgerente de Proyectos Informáticos de la Gerencia de Sistemas e Informática Electoral o
 - Senior Manager o
 - Jefe de Sistemas o
 - Jefe/responsable de Proyectos o

⁶⁸ Según la Consulta 144 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa Texto.

- Jefe/responsable de Servicios o
- Jefe/responsable de Operaciones o
- Jefe de Servicio al Usuario o
- Service Manager o
- Project Manager o
- Gestor de Proyectos TI o
- Líder de Procesos o
- Líder Técnico o
- Gerente de Tecnología⁶⁹.

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.

La experiencia del personal será contabilizada independientemente a la fecha de egreso del grado profesional.

Importante

- Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.
- En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.
- Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.
- 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.

5.11.2.2. Supervisor de Mesa de Ayuda TIC (Personal Clave)⁷⁰

Un (01) supervisor de Mesa de Ayuda TIC, entre sus funciones se tienen las siguientes:

- Supervisión de la Mesa de Ayuda TIC para la atención de las solicitudes (incidentes, requerimientos, cambios) de LAS EMPRESAS.
- Efectuar el seguimiento a requerimientos no atendidos e incidentes no resueltos.
- Efectuar el seguimiento de las operaciones diarias del servicio.
- Entregar mensualmente un informe técnico detallado de equipos con mayor incidencia de fallas, acompañado de sugerencias para ser minimizadas.
- Reporte de usuarios top que registran más incidentes.

⁶⁹ Según la Observación 50 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa Texto.

⁷⁰ Según la Observación 4 de IT BUSINESS & SUPPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ITB SUPPORT S.A.C.; Se precisa Texto.

- Reporte de equipos top con más fallas, para evaluar su reemplazo.

Debe ser:

- Bachiller de la carrera de:

- Ciencias de la Computación o
- En Computación o
- Ingeniería de Computación o
- Ingeniería de Computación e Informática o
- Ingeniería de Computación y Sistemas o
- Ingeniería de Estadística e Informática o
- Ingeniería de Redes o
- Ingeniería de Redes y Comunicaciones o
- Ingeniería de Seguridad Informática o
- Ingeniería de Sistemas o
- Ingeniería de Sistemas de Información o
- Ingeniería de Sistemas e Informática o
- Ingeniería de Sistemas Empresariales o
- Ingeniería de Sistemas y Computo o
- Ingeniería de Sistemas y Computación o
- Ingeniería de Software o
- Ingeniería de Telecomunicaciones o
- Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o
- Ingeniería Electrónica o
- Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o
- Ingeniería Empresarial y de Sistemas o
- Ingeniería Industrial o
- Ingeniería Industrial y de Sistemas o
- Ingeniería Informática o
- Ingeniería Informática y de Sistemas o
- Ingeniería Telemática o
- Administración y Sistemas o
- Ciencias de la Información o
- Ingeniería Empresarial o
- Ingeniería Mecatrónica o
- Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones⁷¹.

La acreditación del grado de bachiller será verificada por el comité de selección 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>.

En caso de que el grado 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.

⁷¹ Según la Observación 40 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa Texto.

- Tener 40 horas lectivas ~~en Certificación ITIL Fundamentos vigente~~ o ~~Certificado~~ **Certificación** Oficial ~~en~~ ITIL Fundamentos vigente o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio vigente o Certificado PMP vigente⁷².

Lo que se acreditará con copia simple de CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS.

De presentar el Certificado Oficial en ITIL Fundamentos o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio, este será verificado en el siguiente enlace:

<https://www.peoplecert.org/for-corporations/certificate-verification-service>

<https://www.axelos.com/successful-candidates-register>⁷³

De presentar el Certificado PMP, este será verificado en el siguiente enlace:

<https://www.pmi.org/certifications/certification-resources/registry>

Los documentos con los que acredite su capacitación como CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS serán validados con la institución emisora.

Importante

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

- Tener experiencia laboral mínima de tres (03) años como:

- Supervisor o Coordinador de Soporte Técnico o
- Supervisor o Coordinador de Mesa de Servicio o
- Supervisor o Coordinador de HelpDesk o
- Supervisor o Coordinador de Service Desk o
- Supervisor o Coordinador de Mesa de ayuda o
- Supervisor o Coordinador de Servicios o Especialista de servicios o
- Supervisor de Servicios de Mesa de Ayuda o
- Supervisor en el área de Soporte Microinformático o
- Supervisor de Servicios de Service Desk o
- Supervisor de Servicios TI o
- Jefe de Servicio al usuario.
- Gestor de Servicios o
- Coordinador de Proyectos o
- Analista de gestión de Problemas o
- **Supervisor o coordinador de soporte.**⁷⁴

⁷² Según la Observación 45 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa Texto.

⁷³ Según la Consulta 144 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa Texto.

⁷⁴ Según la Observación 51 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa Texto.

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.

La experiencia del personal será contabilizada independientemente a la fecha de egreso del grado profesional.

Importante

- Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.
- En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.
- Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.
- 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.

Personal No Clave (Perfeccionamiento de contrato) ⁷⁵

Se acreditará en la etapa de perfeccionamiento del contrato, los perfiles de los Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC; Técnico(s) para Soporte en Sitio y Gestor de Procesos ITIL (FORMACION ACADEMICA; CAPACITACION; EXPERIENCIA DEL PERSONAL).

5.11.2.3. Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC (Personal No Clave)

Se debe contar con un mínimo de 5 operadores de la Mesa de Ayuda TIC e incrementarse de ser necesarios para cumplir con los niveles de acuerdo del servicio, entre sus funciones se tienen las siguientes:

- Personal encargado de la atención del Call Center y soporte microinformático de Nivel 1.

Debe ser:

- Bachiller de la carrera de:
 - Ciencias de la Computación o
 - En Computación o
 - Ingeniería de Computación o
 - Ingeniería de Computación e Informática o
 - Ingeniería de Computación y Sistemas o
 - Ingeniería de Estadística e Informática o
 - Ingeniería de Redes o
 - Ingeniería de Redes y Comunicaciones o

⁷⁵ Según la Observación 4 de IT BUSINESS & SUPPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ITB SUPPORT S.A.C.; Se precisa Texto.

- Ingeniería de Seguridad Informática o
 - Ingeniería de Sistemas o
 - Ingeniería de Sistemas de Información o
 - Ingeniería de Sistemas e Informática o
 - Ingeniería de Sistemas Empresariales o
 - Ingeniería de Sistemas y Computo o
 - Ingeniería de Sistemas y Computación o
 - Ingeniería de Software o
 - Ingeniería de Telecomunicaciones o
 - Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o
 - Ingeniería Electrónica o
 - Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o
 - Ingeniería Empresarial y de Sistemas o
 - Ingeniería Industrial o
 - Ingeniería Industrial y de Sistemas o
 - Ingeniería Informática o
 - Ingeniería Informática y de Sistemas o
 - Ingeniería Telemática o
 - Administración y Sistemas o
 - Ciencias de la Información o
 - Ingeniería Empresarial o
 - Ingeniería Mecatrónica o
 - Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones.
- O Profesional Técnico titulado de Instituto Superior con especialización en:
- Administración y Sistemas o
 - Electrónica o
 - Electrónica de Sistemas Computarizados o
 - Computación o
 - Computación y Sistemas o
 - Computación e Informática o
 - Informática o
 - Sistemas o
 - Redes o
 - Redes y Comunicaciones o
 - Redes y Comunicaciones de datos o
 - Sistemas de información o
 - Soporte y mantenimiento de equipos de computación⁷⁶ o
 - Electrónica industrial o
 - Software y sistemas o
 - Redes de Computadoras y Comunicación de Datos o
 - Redes y conectividad o
 - Redes y telecomunicaciones.⁷⁷

⁷⁶ Según la Observación 192 de CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA.; Se precisa Texto.

⁷⁷ Según la Observación 41 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa Texto.

La acreditación del grado de bachiller o título técnico será verificado por el comité de selección 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: <http://www.titulosinstitutos.pe>, según corresponda.

En caso de que el 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.

- Tener 20 horas lectivas en formación ITIL Fundamentos o Certificado Oficial en ITIL Fundamentos, otorgado por una entidad de capacitación autorizada⁷⁸.
Lo que se acreditará con copia simple de CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS.

Los documentos con los que acredite su capacitación como CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS serán validados con la institución emisora.

Importante

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

- Tener experiencia laboral mínima de dos (02) años como:
- Soporte Técnico u Operador de Mesa de Servicio o Servicios de HelpDesk o Service Desk o Mesa de Servicios o Mesa de ayuda o
 - Consultor de Soporte TI o
 - Especialista de soporte de Service Desk o
 - Especialista de Servicios de TI o
 - Analista de soporte de primer nivel o
 - Analista de Soporte Técnico en Infraestructura de TI o
 - Técnico de Soporte o
 - Técnico Especialista en Soporte de Equipos Informáticos o
 - Técnico de Help Desk o
 - Técnico Junior o
 - Asistente de Soporte o
 - Asistente de Soporte Técnico o
 - Asistente de IT o
 - Asistente de Sistemas o
 - Asistente de Sistemas y Desarrollo o
 - Asistente Informático.

⁷⁸ Según la Consulta 142 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa Texto.

- Agente de Service Desk o
- Auxiliar de Soporte TI o
- Operador de Servicios TI.

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.

La experiencia del personal será contabilizada independientemente a la fecha de egreso del grado profesional.

Importante

- *Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.*
- *En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.*
- *Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.*
- *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.*

5.11.2.4. Técnico(s) para Soporte en Sitio (Personal No Clave)

Se debe contar con cinco (05) técnicos para soporte en sitio, uno por cada sede de LAS EMPRESAS, entre sus funciones se tienen las siguientes:

- Personal encargado de la atención del servicio de Mesa de Ayuda TIC on site y soporte microinformático de Nivel 2.

Debe ser:

- Bachiller de la carrera de:
 - Ciencias de la Computación o
 - En Computación o
 - Ingeniería de Computación o
 - Ingeniería de Computación e Informática o
 - Ingeniería de Computación y Sistemas o
 - Ingeniería de Estadística e Informática o
 - Ingeniería de Redes o
 - Ingeniería de Redes y Comunicaciones o
 - Ingeniería de Seguridad Informática o
 - Ingeniería de Sistemas o
 - Ingeniería de Sistemas de Información o
 - Ingeniería de Sistemas e Informática o

- Ingeniería de Sistemas Empresariales o
 - Ingeniería de Sistemas y Computo o
 - Ingeniería de Sistemas y Computación o
 - Ingeniería de Software o
 - Ingeniería de Telecomunicaciones o
 - Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o
 - Ingeniería Electrónica o
 - Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o
 - Ingeniería Empresarial y de Sistemas o
 - Ingeniería Industrial o
 - Ingeniería Industrial y de Sistemas o
 - Ingeniería Informática o
 - Ingeniería Informática y de Sistemas o
 - Ingeniería Telemática o
 - Administración y Sistemas o
 - Ciencias de la Información o
 - Ingeniería Empresarial o
 - Ingeniería Mecatrónica o
 - Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones.
- O Profesional Técnico titulado de Instituto Superior con especialización en:
- Administración y Sistemas o
 - Electrónica o
 - Electrónica de Sistemas Computarizados o
 - Computación o
 - Computación y Sistemas o
 - Computación e Informática o
 - Informática o
 - Sistemas o
 - Redes o
 - Redes y Comunicaciones o
 - Redes y Comunicaciones de datos o
 - Sistemas de información o
 - Soporte y mantenimiento de equipos de computación⁷⁹ o
 - Software y sistemas o
 - Electrónica industrial o
 - Redes de Computadoras y Comunicación de Datos o
 - Redes y conectividad o
 - Redes y telecomunicaciones.⁸⁰

La acreditación del grado de bachiller o título técnico será verificado por el comité de selección 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

⁷⁹ Según la Observación 193 de CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA.; Se precisa Texto.

⁸⁰ Según la Observación 42 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa Texto.

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.

En caso de que el 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.

- Tener 20 horas lectivas en formación ITIL Fundamentos o Certificado Oficial en ITIL Fundamentos, otorgada por una entidad de capacitación autorizada⁸¹.

Lo que se acreditará con copia simple de CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS.

Los documentos con los que acredite su capacitación como CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS serán validados con la institución emisora.

Importante

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

- Tener experiencia laboral mínima de dos (02) años como:
- Soporte Técnico o Especialista de soporte de Service Desk o Técnico de soporte de Service Desk o Soporte técnico (atención en campo a usuarios tanto en software como en hardware), experiencia en ensamblaje, o configuración y reparación de equipos de cómputo (PC's, Laptop e impresoras) o
 - Técnico de Soporte o
 - Consultor de Soporte TI o
 - Especialista de Servicios de TI o
 - Analista de Soporte Técnico en Infraestructura de TI o
 - Técnico Especialista en Soporte de Equipos Informáticos o
 - Técnico de Help Desk o
 - Asistente de Soporte o
 - Asistente de Soporte Técnico o
 - Asistente de IT o
 - Asistente de Sistemas o
 - Asistente de Sistemas y Desarrollo o
 - Asistente Informático o
 - Agente de Service Desk o
 - Auxiliar de Soporte TI o
 - Operador de Servicios o
 - Operador de Mesa de Ayuda.

⁸¹ Según la Consulta 115 de HITSS PERU SAC.; Consulta 143 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa Texto.

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.

La experiencia del personal será contabilizada independientemente a la fecha de egreso del grado profesional.

Importante

- Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.
- En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.
- Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.
- 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.

5.11.2.5. Gestor de Procesos ITIL (Personal No Clave)

Un (01) gestor de procesos ITIL, entre sus funciones se tienen las siguientes:

- Informes de rendimiento. Comprobar que el proceso está funcionando e informar sobre su desempeño.
- La mejora de procesos. Trabajando junto con el propietario del proceso para ayudar a identificar e implementar mejoras en los procesos.

Debe ser:

- Bachiller de la carrera de:
 - Ciencias de la Computación o
 - En Computación o
 - Ingeniería de Computación o
 - Ingeniería de Computación e Informática o
 - Ingeniería de Computación y Sistemas o
 - Ingeniería de Estadística e Informática o
 - Ingeniería de Redes o
 - Ingeniería de Redes y Comunicaciones o
 - Ingeniería de Seguridad Informática o
 - Ingeniería de Sistemas o
 - Ingeniería de Sistemas de Información o
 - Ingeniería de Sistemas e Informática o
 - Ingeniería de Sistemas Empresariales o

- Ingeniería de Sistemas y Computo o
- Ingeniería de Sistemas y Computación o
- Ingeniería de Software o
- Ingeniería de Telecomunicaciones o
- Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o
- Ingeniería Electrónica o
- Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o
- Ingeniería Empresarial y de Sistemas o
- Ingeniería Industrial o
- Ingeniería Industrial y de Sistemas o
- Ingeniería Informática o
- Ingeniería Informática y de Sistemas o
- Ingeniería Telemática o
- Administración y Sistemas o
- Ciencias de la Información o
- Ingeniería Empresarial o
- Ingeniería Mecatrónica o
- Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones.⁸²

La acreditación del grado de bachiller será verificada por el comité de selección 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>.

En caso de que el 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.

- Tener 40 horas lectivas en formación ITIL Expert otorgada por una entidad de capacitación autorizada; o Certificación oficial ITIL Expert vigente o Certificación oficial PMP vigente. Lo que se acreditará con copia simple de CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS.

De presentar el ~~Certificado Oficial en ITIL Fundamentos o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio~~ **Certificado Oficial ITIL Expert vigente⁸³**, este será verificado en el siguiente enlace:

<https://www.peoplecert.org/for-corporations/certificate-verificationservice>

<https://www.axelos.com/successful-candidates-register>⁸⁴

De presentar el Certificado PMP, este será verificado en el siguiente enlace:

<https://www.pmi.org/certifications/certification-resources/registry>

⁸² Según la Observación 43 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa Texto.

⁸³ Según la Consulta 189 de HITSS PERU SAC.; Se precisa Texto.

⁸⁴ Según la Consulta 144 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa Texto.

Los documentos con los que acredite su capacitación como CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS serán validados con la institución emisora.

Importante

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

➤ Tener experiencia laboral mínima de cinco (05) años como:

- Analista de Procesos o
- Supervisor de Operaciones o
- Coordinador de Proyecto o
- Jefe de Proyecto o
- Gerente de Servicios o
- Jefe de Proyecto o
- Coordinador de Servicios o
- Supervisor de servicio o
- Especialista de servicios, en actividades o servicio de Mesa de Servicio o HelpDesk o Service Desk o Mesa de Servicios o Mesa de Ayuda o
- Gestor de Proyectos o
- Coordinador de Servicios de HD o
- Coordinador de Soporte Técnico o
- Supervisor de Servicios de Service Desk o
- Supervisor de Servicios de Mesa de Ayuda o
- Supervisor de Servicios TI o
- Gestor de Servicios o
- Analista de Gestión de Problemas o
- Supervisor de Servicios o
- Supervisor en el área de Soporte Microinformático o
- Gerente de Proyectos o
- Director de Servicios de TI o
- Jefe de Sistemas o
- Senior Manager o
- Gerente de la Unidad de Aplicaciones o
- Director de Proyectos o
- Project Manager o
- Subgerente de Proyectos Informáticos de la Gerencia de Sistemas e Informática Electoral o
- Gerente de Operaciones o
- Gerente de PMO o
- Líder de Procesos o
- Gestor de Proyectos de TI o
- Jefe de Servicio al Usuario o

- **Gerente de Tecnología**⁸⁵

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.

La experiencia del personal será contabilizada independientemente a la fecha de egreso del grado profesional.

Importante

- *Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.*
- *En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.*
- *Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.*
- *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.*

5.11.3. De la Experiencia del Postor en la Especialidad

El Postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3'000,000.00 (tres millones con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (08) 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:

- Servicio de Mesa de Servicio
- Servicio de Mesa de Ayuda
- Servicio de Help Desk
- Servicio de Service Desk
- Servicio de Mesa de Servicio y Soporte Técnico
- Servicio de Mesa de Servicio y Soporte Técnico on Site
- Servicio de Outsourcing de Mesa de Servicio
- Servicio de Outsourcing de Mesa de Ayuda
- Servicio de Outsourcing de Help Desk
- Servicios de NOC y SOC para soluciones de TI.
- Mesa de servicios y/o

⁸⁵ Según la Observación 52 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa Texto.

- Servicio de Mesa de Ayuda y/o
- Servicio de Operaciones TIC y/o
- Servicio de Monitoreo de Gestión de Incidentes
- Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte a Usuarios
- Servicio de gestión de servicios de TI
- Mesa de administración de servicios, equipamiento tecnológico informático e impresiones y fotocopiado a demanda
- Servicio de Atención a Usuario (Help Desk)
- Outsourcing de la Plataforma de gestión de Servicios para el Usuario Final - Mesa de Ayuda o
- Soporte a workplace
- Soporte digital workplace
- Soporte workplace integrado⁸⁶
- Gestión de activos TI
- Soporte de operaciones y procesos⁸⁷
- Servicios de mesa de ayuda y soporte técnico
- Servicios especializados en materia de soporte microinformática, infraestructura, comunicaciones y soporte especializado SAP
- Servicio de soporte técnico informático, servicio nivel 2.⁸⁸

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 pago⁸⁹, 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

⁸⁶ Según la Consulta 25 de FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA; Se adiciona experiencia en servicios similares.

⁸⁷ Según la Observación 34 de SONDA DEL PERU S.A.; Se adiciona experiencia en servicios similares.

⁸⁸ Según la Observación 211 de CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA; Se adiciona experiencia en servicios similares.

⁸⁹ 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”.

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.

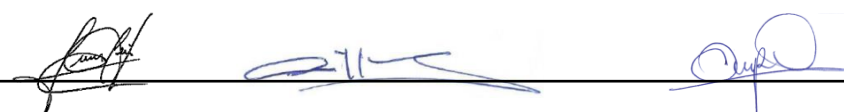
Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la 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.

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".*

5.12. CONDICIONES DE LOS CONSORCIOS



No se considerarán condiciones para los consorcios, de acuerdo a lo establecido en la ley de contrataciones del estado.

5.13. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.13.1. Lugar

Las actividades de la prestación del servicio del Primer Nivel (N1) se realizarán en las instalaciones de EL CONTRATISTA y de manera remota a los usuarios de LAS EMPRESAS.

Las actividades de la prestación del servicio del Segundo Nivel (N2) se realizará de manera presencial para las sedes principales de LAS EMPRESAS⁹⁰, si la atención de la incidencia así lo requiera y/o sea necesaria para cumplir el nivel de servicio.

Las actividades de la prestación del servicio relacionado a la gestión de inventarios se realizarán de manera presencial en las direcciones de las sedes principales del Anexo 5; para el resto de unidades empresariales detalladas en el ~~manera remota a todos los equipos del~~ Anexo N° 03, sólo se realizará de manera remota y cualquier coordinación adicional se hará con los soportes TIC de las unidades empresariales de LAS EMPRESAS ~~y de manera presencial si es necesario para cumplir el nivel de servicio~~⁹¹.

5.13.2. Plazo de ejecución del servicio

El plazo de ejecución de la prestación del servicio será de 1095 días calendarios y/o hasta agotar el monto contratado, que regirán a partir del día siguiente de la conformidad de la etapa de transición (preoperativa).

El servicio tendrá las siguientes etapas:

Etapas pre operativa (transición de entrada):

Inicia al día siguiente de la firma del contrato materia de la presente convocatoria y tiene un plazo de duración de sesenta (60) días calendarios. Durante esta etapa EL CONTRATISTA al que se adjudique la Buena Pro deberá cumplir con las condiciones requeridas (puesta a punto de la Mesa de Ayuda TIC) para dar inicio con la prestación del servicio. Esta etapa no tiene costo para LAS EMPRESAS.

En esta etapa también se deberá realizar lo siguiente:

- ✓ Transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio (atenciones, incidentes, requerimientos, cambios, retroalimentación por calidad del servicio, documentación,

⁹⁰ Según la Consulta 17 y 21 de CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.; se precisa que se precisa que las sedes principales se refieren al anexo 5.

⁹¹ Según la Consulta 22 de CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.; se precisa el texto.

actividades de los diferentes niveles de atención, entre otras) que brinda EL CONTRATISTA SALIENTE dirigido al personal del nuevo CONTRATISTA.

- ✓ La transferencia de conocimiento involucra todo lo relacionado al equipamiento de las empresas (HW y SW) brindada hacia el nuevo CONTRATISTA, y será reforzada por LAS EMPRESAS de ser necesario.
- ✓ Entrega de información técnica (BD histórica, arquitectura de infraestructura y comunicaciones de la plataforma de atención, reportes, entre otras) y/o normativa del servicio que tiene EL CONTRATISTA SALIENTE hacia el nuevo CONTRATISTA.

Etapas Operativa

Tiene una duración de 1095 días calendarios, contados a partir **del día siguiente** de la **culminación** **conformidad** de la etapa pre operativa. Esta etapa comprende la operación o ejecución del servicio⁹².

El servicio contempla la participación del personal del CONTRATISTA en la ejecución de las actividades que se le asignen, relacionados al servicio contratado por LAS EMPRESAS. Se precisa que el primer mes será el periodo de marcha blanca⁹³, entendiéndose que se operará sin aplicación de penalidades por incumplimiento de los niveles de servicio acordado.

EL CONTRATISTA mensualmente deberá presentar, en una reunión, el Informe Ejecutivo Mensual de Servicio a nivel de detalle por empresa (que corresponde a los resultados del mes previo); dicho informe deberá incluir como mínimo cuadros históricos de métricas de Niveles de Servicio, indicadores, estadísticas, principales Problemas registrados, conclusiones y recomendaciones, así como establecer los compromisos y acuerdos como mejora al propio servicio (propuestas de optimización de recursos, proponer indicadores de gestión del servicio).

Etapas post operativa (transición de salida)⁹⁴

En esta etapa EL CONTRATISTA seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al subsiguiente proveedor que se haya adjudicado la Buena Pro. La duración de esta etapa será como máximo sesenta (60) días calendarios antes de la culminación del contrato. EL CONTRATISTA deberá presentar ~~en su propuesta un~~ **el Plan de Transferencia, antes de los 90 días calendario de la culminación del plazo de ejecución del servicio.** ~~(transición de salida) que se deberá ejecutar en esta etapa~~⁹⁵.

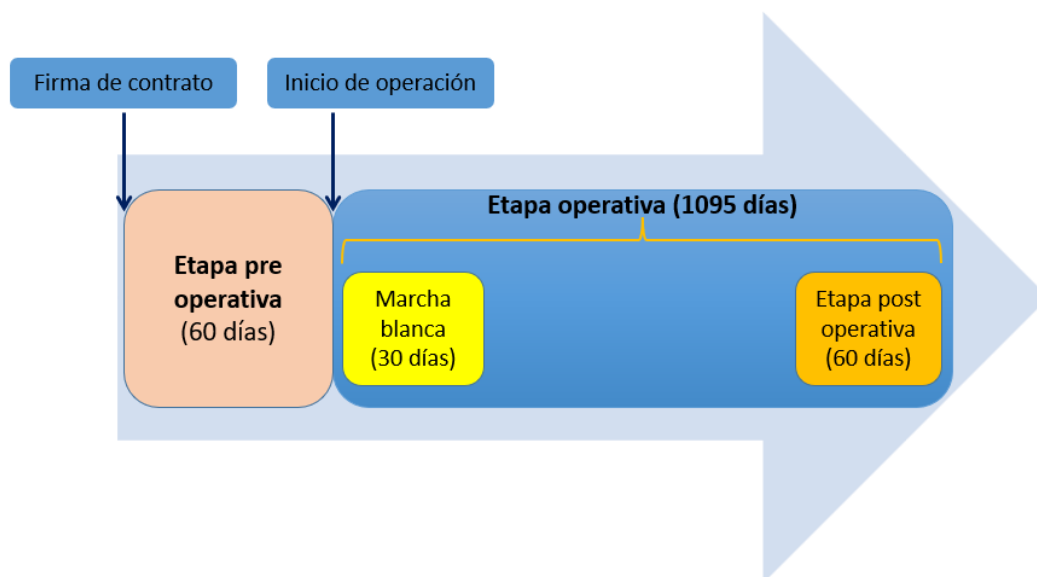
La siguiente imagen resume cada una de las etapas del proyecto:

⁹² Según la Consulta 163 de HITSS PERU SAC.; Se precisa texto.

⁹³ Según la Consulta 117 de HITSS PERU SAC.; Se precisa que, durante la etapa operativa, el primer mes, denominado periodo de marcha blanca, será pagado por LAS EMPRESAS.

⁹⁴ Según la Consulta 131 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa que son 60 días calendario de etapa pre operativa, 1095 días calendario de etapa operativa, la etapa post operativa comprende 60 días y está incluida en la etapa operativa, tal como se muestra en la gráfica del numeral 5.13.2 Plazo de ejecución del servicio (de los TDR).

⁹⁵ Según la Consulta 164 de HITSS PERU SAC.; Se precisa el texto.



5.14. RESULTADOS ESPERADOS

Se esperan los siguientes resultados:

- Atender y resolver mayor cantidad de tickets del servicio.
- Reducir la cantidad de tickets asignados y resueltos por el N3.
- Proactividad para la mejora de procesos.
- Elaboración de documentación complementaria y relevante para la empresa (lineamientos, directivas, procedimientos, instructivos, manuales técnicos y de usuario, formatos, entre otros)

5.15. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA al inicio de la prestación del servicio (**etapa operativa**)⁹⁶ y cuando esta haya sufrido alguna modificación, deberá presentar la siguiente documentación:

- Política y Objetivo de Seguridad y Salud en el trabajo de su empresa.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el trabajo de su empresa.
- Evidencia de entregar a su personal uniforme y fotocheck que permita su identificación, su uso es obligatorio durante el desarrollo de sus actividades en LAS EMPRESAS.
- Registro de entrega de Equipos de Protección Personal (EPP).
- Registro de Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo del puesto de trabajo.
- Certificado de Aptitud Médico Ocupacional de todo el personal de su empresa que realizará el servicio (y cada vez que haya reemplazo).
- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo mensual (SCTR PENSION y SALUD).
- Documentación que acredite el cumplimiento mensual de sus obligaciones laborales con su personal asignado al servicio.

⁹⁶ Según la Consulta 182 de HITSS PERU SAC.; Se precisa el texto.

5.16. ADELANTOS

No se otorgarán adelantos.

5.17. SUBCONTRATACIÓN

No está permitida la subcontratación del servicio parcial o total que brindará el postor.⁹⁷

El personal contratado para la operación del servicio de Mesa de Ayuda TIC deberá estar asignado al 100% al servicio, es decir en dedicación completa y deberán ser de la planilla del Proveedor.

Tener en cuenta los alcances del artículo 35 de la Ley de Contrataciones del Estado.

5.18. CONFIDENCIALIDAD

Todos los documentos e información en general, suministrados por LAS EMPRESAS a EL CONTRATISTA, son considerados confidenciales y no pueden prestarse a terceros, copiarse o utilizarse sin su previo consentimiento.

EL CONTRATISTA está obligado a guardar la información recibida de LAS EMPRESAS sin tener derecho a su difusión.

EL CONTRATISTA y su personal, guardarán la más absoluta confidencialidad sobre la información que de manera directa o indirecta y que por razones de trabajo lleguen a su conocimiento.

Los datos de carácter documental entregados por LAS EMPRESAS a EL CONTRATISTA y obtenidos por éste durante la ejecución del servicio y la información producida una vez que se haya concluido el mismo, única y exclusivamente podrán ser utilizados para el cumplimiento de los fines objeto de este, no pudiendo ser cedidos o entregados a terceros bajo título alguno ni siquiera a los meros efectos de conservación.

EL CONTRATISTA deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para que el contenido de dicha información no se divulgue a terceros sin autorización expresa de LAS EMPRESAS, debiendo garantizar la seguridad de los datos magnéticos y/o documentales y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado adoptando las medidas necesarias.

EL CONTRATISTA, debe coordinar con su personal, de forma que se eviten comentarios de estos en Redes Sociales referentes a LAS EMPRESAS, del servicio que brinda.

⁹⁷ Según la Observación 119 de HITSS PERU SAC.; Se precisa texto.

En el caso que EL CONTRATISTA incumpla el pacto de confidencialidad, LAS EMPRESAS a sola discreción podrá resolver el contrato, sin perjuicio de adoptar las acciones legales que correspondan.

El contratista deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia de la contratación y la ejecución de la prestación, quedando prohibida revelarla a terceros. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución de la prestación, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido la prestación. Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el contratista. Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por el contratista para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la Empresa. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de la Empresa.

5.19. PROPIEDAD INTELECTUAL

LAS EMPRESAS tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieran creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

EL CONTRATISTA exime de toda responsabilidad y a LAS EMPRESAS, sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derecho de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de laguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación del bien por parte de EL CONTRATISTA o el uso de los mismos por parte de LAS EMPRESAS. EL CONTRATISTA garantiza a LAS EMPRESAS que durante el servicio que brindará, respetará todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N° 822 - Ley sobre el Derecho de Autor, normas modificatorias y complementarias; por lo que se compromete a garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patentes, legalidad o propiedad de terceros referidos en el decreto en mención.

5.20. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

EL CONTRATISTA deberá realizar la copia de seguridad de toda la información concerniente al servicio siguiendo las buenas prácticas y que permitan su recuperación ante cualquier evento de pérdida de esta.

LAS EMPRESAS podrán solicitar en cualquier momento la evidencia del resultado de las copias de seguridad.

Asimismo, como mínimo se debe planificar y realizar un simulacro anual de recuperación ante desastres e informar de los resultados a LAS EMPRESAS.

5.21. FORMA DE PAGO

5.21.1. Prestación principal

El pago del servicio se realizará de manera mensual, luego de ejecutar el servicio requerido, previa conformidad del informe mensual por parte de la oficina TIC de LAS EMPRESAS, que empieza a partir de la conformidad de la etapa de transición (preoperativa).

En caso existiera alguna penalidad originada por incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA, el área usuaria deberá comunicar al área correspondiente de LAS EMPRESAS para que se ejecute la gestión y aplicación de la misma. LAS EMPRESAS aplicará el monto generado por el concepto de penalidad en la facturación correspondiente al periodo consumido.

LAS EMPRESAS se obligan a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente.

La forma de Pago mensual establecida considerando la Estadística del Servicio con una línea base mensual, esta forma de trabajo aplica para todos los Niveles (nivel 1, 2 y 3)

Si: Consumo REAL de tickets mensual \leq Línea Base Mensual

Entonces: Total a Facturar Mensual = Valor cuota Base Mensual

Si: Consumo REAL de tickets mensual $>$ Línea Base Mensual

Entonces: Total a Facturar Mensual = Valor cuota Base Mensual +
(Consumo Variable Mensual * Tarifa por Ticket)

Donde:

Valor Cuota Base Mensual: Línea Base Mensual * Tarifa por ticket

Consumo Variable Mensual: Consumo REAL de ticket mensual – Línea Base Mensual

Ejemplo 1: Consumo Real de tickets mensual NO SUPERA la línea base mensual.

- Teniendo presente que el consumo Real mensual no supera la Línea Base mensual, el total a Facturar mensual para el Nivel 1, sería el valor de cuota base mensual:
Línea base mensual (150) * tarifa por ticket (10) = 1500

Costo unitario Nivel 1	
Línea base mensual	150
Consumo REAL de tickets mensual	130
Consumo variable mensual	0
Tarifa por ticket (S/)*	10
Valor cuota base mensual (S/)	S/ 1,500.00
Valor cuota variable mensual (S/)	S/ -
Total a facturar mensual (S/)	S/ 1,500.00

*Definida por el contratista al momento de su oferta.

Ejemplo 2: Consumo Real de tickets mensual supera la línea base mensual.

- Teniendo presente que el consumo Real mensual SUPERA la Línea Base mensual, el total a Facturar mensual para el Nivel 1, sería el valor de cuota base mensual más el valor de cuota variable mensual:
[Línea base mensual (150) * tarifa por ticket (10)] + [consumo variable mensual (60) * tarifa por ticket(10)] = 1600

Costo unitario Nivel 1	
Línea base mensual	150
Consumo REAL de tickets mensual	160
Consumo variable mensual	10
Tarifa por ticket (S/)	10
Valor cuota base mensual (S/)	S/ 1,500.00
Valor cuota variable mensual (S/)	S/ 100.00
Total a facturar mensual (S/)	S/ 1,600.00

*Definida por el contratista al momento de su oferta

La línea base mensual proyectada de los tres niveles (Nivel 1, 2 y 3) de LAS CUATRO EMPRESAS, se detalla en Anexo N° 06 y a continuación:

NIVEL DE ATENCIÓN	Línea Base Mensual Proyectado
Primer Nivel (N1)	235
Segundo Nivel (N2)	945
Tercer Nivel – Distriluz (N3)	1,140

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas, EL CONTRATISTA debe presentar la siguiente documentación:

- Factura del servicio.
- Presentación del entregable mensual.
- Acta de Conformidad del servicio firmada.

Se aclara que durante la etapa de transición (preoperativa), no se realizará pago alguno a EL CONTRATISTA, en la medida que la misma corresponde a tiempos en que EL CONTRATISTA se prepara para brindar el servicio a LAS EMPRESAS.

Frente a un escenario de emergencia sanitaria, asilamiento social y otros debidamente sustentada, en el cual la ENTIDAD se vea imposibilitada en consumir su línea base mensual, el servicio podrá ingresar (durante un plazo coordinado) a un estado de "suspensión" total o parcial. Ante ello, LA CONTRATISTA y LAS EMPRESAS deberán extender la finalización del contrato en el plazo equivalente impactado.

5.21.2. Prestación accesoria

No Aplica.

5.22. FORMULA DE REAJUSTE

No aplica.

5.23. PENALIDADES

5.23.1. Penalidades por mora

Si EL CONTRATISTA incurre en 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, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto vigente}}{F \times \text{Plazo vigente en Días}}$$

Dónde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;

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

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado.

Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos



directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

5.23.2. Otras penalidades

Adicionalmente a la penalidad por mora en la ejecución del servicio, se aplicarán las siguientes penalidades:

Penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Por incumplimiento de entrega del Plan de Trabajo del Servicio Contratado.	0.5 UIT por cada día de retraso.	Para la aplicación de una penalidad LAS EMPRESAS informará por escrito a EL CONTRATISTA, la misma que tendrá un periodo de siete (7) días calendarios para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por EL CONTRATISTA no es aceptado por LAS EMPRESAS, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.
2	Por incumplimiento de cada uno de los acuerdos de nivel de servicio (SLA), aplica solo para N1 y N2.	1% del monto mensual a pagar	
3	Por presentar información incompleta o inexacta en el plan de trabajo o informes o documentos o reportes de gestión.	0.25 UIT	
4	Por exceder la rotación o cambio de personal del servicio mayor a 5 personas al año ⁹⁸ . Las mediciones se realizarán cada mes.	0.5 UIT por cada persona excedida	
5	Por falta de personal en forma inmediata (al día siguiente) del reemplazo de una persona, cuando por cualquier motivo deje de ser parte del personal de la Mesa de Ayuda TIC.	0.5 UIT por cada persona	
6	Por no tener disponible alguno de los puntos de contacto solicitado (herramienta web, correo electrónico, anexo telefónico móvil, chatbot), durante 60 minutos.	0.5 UIT por incumplimiento por mes por punto de contacto	
7	Incumplimiento en el registro de incidentes, requerimientos y problemas en el sistema de tickets.	0.5 UIT por cada ocurrencia	
8	Por incumplimiento en el plazo de entrega de los entregables referidos a los ítems 5.5.2, 5.5.3 y 5.5.4	0.5 UIT por cada día de retraso.	

Estas penalidades se cuantificarán tomando como referencia la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente al momento de cometerse la infracción.

⁹⁸ Según la Consulta 53 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa que la penalidad por exceder la rotación o cambio de personal del servicio mayor a 5 personas por año es en general y no por perfil.

Cabe precisar que la penalidad por mora y las otras penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

5.24. RESPONSABILIDADES DE EL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA es el único responsable ante LAS EMPRESAS de cumplir con el servicio, no pudiendo transferir esa responsabilidad a otras entidades ni terceros en general.

EL CONTRATISTA deberá asignar personal que tenga aptitudes, actitudes y habilidades como: Vocación de Servicio, Tolerante, Proactivo, Dinámico, Trabajo en equipo y Orientado a resultados. Para ello ~~deberá~~ EL CONTRATISTA presentar ~~la evaluación en la parte psicotécnica y psicológica del~~ el Certificado Médico Ocupacional de su personal ~~realizada por la Oficina de Recursos Humanos de EL CONTRATISTA~~⁹⁹.

EL CONTRATISTA se compromete a que, si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor, el/la reemplazante deberá tener las mismas habilidades, competencias y experiencia del reemplazado, además, debe ser aprobado por LAS EMPRESAS.

EL CONTRATISTA, una vez iniciado el servicio, se comprometerá a cumplir con los estándares, niveles de servicio, mejores prácticas y demás políticas vigentes o que esté implementando LAS EMPRESAS durante el contrato.

EL CONTRATISTA realizará los trabajos solicitados guardando absoluta confidencialidad sobre los mismos.

EL CONTRATISTA debe evaluar los procesos actuales de información, servicio y atención, adicionalmente debe conocer la opinión de los Usuarios sobre el servicio proporcionado.

EL CONTRATISTA debe determinar las fortalezas de su área de servicio; identificando las oportunidades, y ofreciendo como resultado del diagnóstico, la definición de un proyecto que asegure el incremento continuo en la calidad del Servicio.

EL CONTRATISTA deberá desarrollar una guía de operación de la Mesa de Ayuda TIC donde indique cada uno de los procesos y procedimientos a ejecutar.

EL CONTRATISTA deberá implementar una metodología de procesos que optimice los procedimientos actuales.

EL CONTRATISTA es responsable por la apertura y cierre del ticket.

⁹⁹ Según la Observación 55 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa el texto.

EL CONTRATISTA deberá contar con personal de reemplazo en caso el personal permanente no pueda asistir a laborar por motivos de fuerza mayor, este personal deberá contar con las mismas características antes solicitadas y estar registrado por LAS EMPRESAS.

EL CONTRATISTA deberá realizar encuestas mensuales. EL CONTRATISTA entregará reportes de los resultados de las encuestas (sobre Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario).

EL CONTRATISTA deberá brindar a su personal las herramientas necesarias para que los técnicos puedan llevar a cabo sus actividades diarias.

EL CONTRATISTA deberá asignar un ambiente adecuado y agradable de trabajo de manera que el personal de la Mesa de Ayuda TIC tenga un contexto que les permita un trato cortés a los usuarios. Cualquier elemento adicional que EL CONTRATISTA necesite para el desempeño de su labor debe ser suministrado por él.

EL CONTRATISTA deberá estimar el número de posiciones de la Mesa de Ayuda TIC de manera que dimensione la infraestructura necesaria para prestar el servicio. En caso que el volumen de recepción de llamadas y soporte crezca en el tiempo, EL CONTRATISTA deberá incrementar el número de líneas y colaboradores para mantener el nivel de servicio esperado.

EL CONTRATISTA deberá contemplar un crecimiento no mayor al 3% anual de equipos, los cuales serán asumidos y gestionados por EL CONTRATISTA del Servicio dentro de este contrato. Asimismo, se debe considerar la renovación de equipos y el reemplazo de los equipos instalados.

~~EL CONTRATISTA deberá presentar una Carta de Compromiso, en la cual indica su apoyo al 100% a LAS EMPRESAS en la etapa post-operativa, la que se debe entregar al inicio de la etapa operativa.~~¹⁰⁰

5.25. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte de LAS EMPRESAS no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado.

El plazo máximo de responsabilidad de EL CONTRATISTA es por UN (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LAS EMPRESAS.

5.26. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

La presente contratación se regula por el Sistema de Precios Unitarios

¹⁰⁰ Según la Consulta 181 de HITSS PERU SAC.; Se elimina el texto.

5.27. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

La conformidad será otorgada por el área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de cada una de LAS EMPRESAS, previa presentación del Informe mensual y de su exposición por EL CONTRATISTA.

5.28. DECLARATORIA DE VIABILIDAD

No Aplica.

5.29. NORMA ESPECIFICA

No Aplica.

6. GARANTIA

No Aplica.

7. CLAUSULA ANTICORRUPCION

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 al 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.

El contratista se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la

prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

Como parte de nuestro compromiso ético y contra la corrupción, hemos habilitado nuestra Línea Ética, a fin de recibir denuncias sobre situaciones de fraude, corrupción u otros incumplimientos legales. En tal sentido, agradeceremos que en el caso advierta alguna situación indebida vinculada al accionar de alguno de nuestros colaboradores, puede canalizar su denuncia de forma anónima por nuestra Línea Ética, a través de los siguientes canales:

Página Web: <https://www2.bdolineaetica.com/distriluz>

Correo electrónico: lineaeticadistriluz@bdo.com.pe

8. CAUSAL DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO (LEY 31564 Y SU REGLAMENTO)

Son causales de resolución de contrato, además de las contempladas en la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento; 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.

9. REQUISITOS DE CALIFICACION

(Según 3.2 de los TDR)

10. ANEXOS DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA AL FINAL DE LAS BASES (PAG. 112 AL 137)

Importante

Para determinar que los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, el comité de selección incorpora los requisitos de calificación previstos por el área usuaria en el requerimiento, no pudiendo incluirse requisitos adicionales, ni distintos a los siguientes:

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	Un (01) Jefe de Servicio <u>Requisitos:</u> Bachiller de la carrera de: <input type="checkbox"/> Ciencias de la Computación o <input type="checkbox"/> En Computación o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Computación o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Computación e Informática o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Computación y Sistemas o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Estadística e Informática o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Redes o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Redes y Comunicaciones o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Seguridad Informática o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Sistemas o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Sistemas de Información o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Sistemas e Informática o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Sistemas Empresariales o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Sistemas y Computo o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Sistemas y Computación o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Software o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Telecomunicaciones o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o <input type="checkbox"/> Ingeniería Electrónica o <input type="checkbox"/> Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o <input type="checkbox"/> Ingeniería Empresarial y de Sistemas o <input type="checkbox"/> Ingeniería Industrial o <input type="checkbox"/> Ingeniería Industrial y de Sistemas o <input type="checkbox"/> Ingeniería Informática o <input type="checkbox"/> Ingeniería Informática y de Sistemas o <input type="checkbox"/> Ingeniería Telemática o <input type="checkbox"/> Administración y Sistemas o <input type="checkbox"/> Ciencias de la Información o <input type="checkbox"/> Ingeniería Empresarial o <input type="checkbox"/> Ingeniería Mecatrónica o <input type="checkbox"/> Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones ¹⁰¹ .
	Un (01) Supervisor de Mesa de Ayuda TIC <u>Requisitos:</u> Bachiller de la carrera de: <input type="checkbox"/> Ciencias de la Computación o <input type="checkbox"/> En Computación o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Computación o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Computación e Informática o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Computación y Sistemas o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Estadística e Informática o <input type="checkbox"/> Ingeniería de Redes o

¹⁰¹ Según la Observación 39 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa Texto.

- ☐ Ingeniería de Redes y Comunicaciones o
- ☐ Ingeniería de Seguridad Informática o
- ☐ Ingeniería de Sistemas o
- ☐ Ingeniería de Sistemas de Información o
- ☐ Ingeniería de Sistemas e Informática o
- ☐ Ingeniería de Sistemas Empresariales o
- ☐ Ingeniería de Sistemas y Computo o
- ☐ Ingeniería de Sistemas y Computación o
- ☐ Ingeniería de Software o
- ☐ Ingeniería de Telecomunicaciones o
- ☐ Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o
- ☐ Ingeniería Electrónica o
- ☐ Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o
- ☐ Ingeniería Empresarial y de Sistemas o
- ☐ Ingeniería Industrial o
- ☐ Ingeniería Industrial y de Sistemas o
- ☐ Ingeniería Informática o
- ☐ Ingeniería Informática y de Sistemas o
- ☐ Ingeniería Telemática.
- ☐ Administración y Sistemas o
- ☐ Ciencias de la Información o
- ☐ Ingeniería Empresarial o
- ☐ Ingeniería Mecatrónica o
- ☐ Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones¹⁰²

Mínimo-Cinco (05) Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC¹⁰³

Requisitos:

~~Bachiller de la carrera de:~~

- ~~☐ Ciencias de la Computación o~~
- ~~☐ En Computación o~~
- ~~☐ Ingeniería de Computación o~~
- ~~☐ Ingeniería de Computación e Informática o~~
- ~~☐ Ingeniería de Computación y Sistemas o~~
- ~~☐ Ingeniería de Estadística e Informática o~~
- ~~☐ Ingeniería de Redes o~~
- ~~☐ Ingeniería de Redes y Comunicaciones o~~
- ~~☐ Ingeniería de Seguridad Informática o~~
- ~~☐ Ingeniería de Sistemas o~~
- ~~☐ Ingeniería de Sistemas de Información o~~
- ~~☐ Ingeniería de Sistemas e Informática o~~
- ~~☐ Ingeniería de Sistemas Empresariales o~~
- ~~☐ Ingeniería de Sistemas y Computo o~~
- ~~☐ Ingeniería de Sistemas y Computación o~~
- ~~☐ Ingeniería de Software o~~
- ~~☐ Ingeniería de Telecomunicaciones o~~
- ~~☐ Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o~~
- ~~☐ Ingeniería Electrónica o~~
- ~~☐ Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o~~
- ~~☐ Ingeniería Empresarial y de Sistemas o~~
- ~~☐ Ingeniería Industrial o~~
- ~~☐ Ingeniería Industrial y de Sistemas o~~
- ~~☐ Ingeniería Informática o~~
- ~~☐ Ingeniería Informática y de Sistemas o~~
- ~~☐ Ingeniería Telemática.~~
- ~~☐ Profesional Técnico titulado de Instituto Superior con especialización en:~~
- ~~☐ Administración y Sistemas o~~
- ~~☐ Electrónica o~~
- ~~☐ Electrónica de Sistemas Computarizados o~~
- ~~☐ Computación o~~
- ~~☐ Computación y Sistemas o~~
- ~~☐ Computación e Informática o~~
- ~~☐ Informática o~~
- ~~☐ Sistemas o~~

¹⁰² Según la Observación 40 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa Texto.

¹⁰³ Según la Observación 4 de IT BUSINESS & SUPPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ITB SUPPORT S.A.C.; Se suprime texto como Requisitos de calificación; la información se acreditará en la etapa de perfeccionamiento del contrato, los perfiles de los Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC; Técnico(s) para Soporte en Sitio y Gestor de Procesos ITIL (FORMACION ACADEMICA; CAPACITACION; EXPERIENCIA DEL PERSONAL).

- ☐ ~~Redes-o~~
- ☐ ~~Redes y Comunicaciones-o~~
- ☐ ~~Redes y Comunicaciones de datos-~~

Cinco (05) Técnico(s) para Soporte en Sitio

Requisitos:

~~Bachiller de la carrera de:~~

- ☐ ~~Ciencias de la Computación-o~~
- ☐ ~~En Computación-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Computación-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Computación e Informática-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Computación y Sistemas-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Estadística e Informática-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Redes-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Redes y Comunicaciones-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Seguridad Informática-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Sistemas-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Sistemas de Información-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Sistemas e Informática-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Sistemas Empresariales-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Sistemas y Computo-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Sistemas y Computación-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Software-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Telecomunicaciones-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes-o~~
- ☐ ~~Ingeniería Electrónica-o~~
- ☐ ~~Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones-o~~
- ☐ ~~Ingeniería Empresarial y de Sistemas-o~~
- ☐ ~~Ingeniería Industrial-o~~
- ☐ ~~Ingeniería Industrial y de Sistemas-o~~
- ☐ ~~Ingeniería Informática-o~~
- ☐ ~~Ingeniería Informática y de Sistemas-o~~
- ☐ ~~Ingeniería Telemática-~~
- ☒ ~~Profesional Técnico titulado de Instituto Superior con especialización en:~~
- ☐ ~~Administración y Sistemas-o~~
- ☐ ~~Electrónica-o~~
- ☐ ~~Electrónica de Sistemas Computarizados-o~~
- ☐ ~~Computación-o~~
- ☐ ~~Computación y Sistemas-o~~
- ☐ ~~Computación e Informática-o~~
- ☐ ~~Informática-o~~
- ☐ ~~Sistemas-o~~
- ☐ ~~Redes-o~~
- ☐ ~~Redes y Comunicaciones-o~~
- ☐ ~~Redes y Comunicaciones de datos-~~

Un (01) Gestor de Procesos ITIL

Requisitos:

~~Bachiller de la carrera de:~~

- ☐ ~~Ciencias de la Computación-o~~
- ☐ ~~En Computación-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Computación-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Computación e Informática-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Computación y Sistemas-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Estadística e Informática-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Redes-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Redes y Comunicaciones-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Seguridad Informática-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Sistemas-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Sistemas de Información-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Sistemas e Informática-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Sistemas Empresariales-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Sistemas y Computo-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Sistemas y Computación-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Software-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Telecomunicaciones-o~~
- ☐ ~~Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes-o~~
- ☐ ~~Ingeniería Electrónica-o~~

	<p>□ Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o □ Ingeniería Empresarial y de Sistemas o □ Ingeniería Industrial o □ Ingeniería Industrial y de Sistemas o □ Ingeniería Informática o □ Ingeniería Informática y de Sistemas o □ Ingeniería Telemática.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El grado de bachiller o título será verificado por el comité de selección 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> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Importante para la Entidad</p> <p><i>El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.</i></p> </div> <p>En caso el grao 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>
B.3.2	CAPACITACIÓN
	<p>Un (01) Jefe de Servicio</p> <p><u>Requisitos:</u> Tener 120 horas lectivas en Diplomado en Gestión de Servicios o Certificado Oficial en ITIL Fundamentos vigente o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio vigente o Certificado oficial PMP vigente.</p> <p>De presentar el Certificado Oficial en ITIL Fundamentos o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio, este será verificado en el siguiente enlace: https://www.peoplecert.org/forcorporations/certificate-verification-service https://www.axelos.com/successful-candidates-register¹⁰⁴</p> <p>De presentar el Certificado PMP, este será verificado en el siguiente enlace: https://www.pmi.org/certifications/certification-resources/registry</p> <p>Los documentos con los que acredite su capacitación como CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS serán validados con la institución emisora.</p> <p>Un (01) Supervisor de Mesa de Ayuda TIC</p> <p><u>Requisitos:</u> Tener 40 horas lectivas en Certificación ITIL Fundamentos vigente o Certificado Certificación Oficial en ITIL Fundamentos vigente o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio vigente o Certificado PMP vigente¹⁰⁵.</p> <p>De presentar el Certificado Oficial en ITIL Fundamentos o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio, este será verificado en el siguiente enlace: https://www.peoplecert.org/forcorporations/certificate-verification-service https://www.axelos.com/successful-candidates-register¹⁰⁶</p> <p>De presentar el Certificado PMP, este será verificado en el siguiente enlace: https://www.pmi.org/certifications/certification-resources/registry</p> <p>Los documentos con los que acredite su capacitación como CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS serán validados con la institución emisora.</p>

¹⁰⁴ Según la Consulta 144 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa Texto.

¹⁰⁵ Según la Observación 45 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa Texto.

¹⁰⁶ Según la Consulta 144 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa Texto.

	<p>Mínimo Cinco (05) Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC¹⁰⁷</p> <p><u>Requisitos:</u> Tener 20 horas lectivas en formación ITIL Fundamentos, otorgado por una entidad de capacitación autorizada.</p> <p>Los documentos con los que acredite su capacitación como CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS serán validados con la institución emisora.</p> <p>Cinco (05) Técnico(s) para Soporte en Sitio</p> <p><u>Requisitos:</u> Tener 20 horas lectivas en formación ITIL Fundamentos, otorgada por una entidad de capacitación autorizada.</p> <p>Los documentos con los que acredite su capacitación como CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS serán validados con la institución emisora.</p> <p>Un (01) Gestor de Procesos ITIL</p> <p><u>Requisitos:</u> Tener 40 horas lectivas en formación ITIL Expert otorgada por una entidad de capacitación autorizada; o Certificación oficial ITIL Expert vigente o Certificación oficial PMP vigente.</p> <p>De presentar el Certificado Oficial en ITIL Fundamentos o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio, este será verificado en el siguiente enlace: https://www.peoplecert.org/forcorporations/certificate-verification-service</p> <p>De presentar el Certificado PMP, este será verificado en el siguiente enlace: https://www.pmi.org/certifications/certification-resources/registry</p> <p>Los documentos con los que acredite su capacitación como CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS serán validados con la institución emisora.</p> <p><u>Acreditación del personal clave:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS, SEGÚN CORRESPONDA.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p> </div>
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p>Un (01) Jefe de Servicio</p> <p><u>Requisitos:</u> Tener experiencia laboral mínima de cinco (05) años como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Director de Servicios de TI o <input type="checkbox"/> Director de Proyecto o <input type="checkbox"/> Gerente de Proyectos o <input type="checkbox"/> Gerente de Servicios en servicios y actividades relacionados a Gestión o Supervisión de la Mesa de Servicio o HelpDesk o Service Desk o Mesa de Servicios o Mesa de ayuda o <input type="checkbox"/> Gerente de la Unidad de Gestión de Aplicaciones o <input type="checkbox"/> Gerente de Operaciones o <input type="checkbox"/> Gerente de PMO o <input type="checkbox"/> Subgerente de Proyectos Informáticos de la Gerencia de Sistemas e Informática Electoral o

¹⁰⁷ Según la Observación 4 de IT BUSINESS & SUPPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ITB SUPPORT S.A.C.; Se suprime texto como Requisitos de calificación; la información se acreditará en la etapa de perfeccionamiento del contrato, los perfiles de los Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC, Técnico(s) para Soporte en Sitio y Gestor de Procesos ITIL (FORMACION ACADEMICA; CAPACITACION; EXPERIENCIA DEL PERSONAL).

- ☐ Senior Manager o
- ☐ Jefe de Sistemas o
- ☐ Jefe/responsable de Proyectos o
- ☐ Jefe/responsable de Servicios o
- ☐ Jefe/responsable de Operaciones o
- ☐ Jefe de Servicio al Usuario o
- ☐ Service Manager o
- ☐ Project Manager o
- ☐ Gestor de Proyectos TI o
- ☐ Líder de Procesos o
- ☐ Líder Técnico o

☐ Gerente de Tecnología¹⁰⁸

Un (01) Supervisor de Mesa de Ayuda TIC

Requisitos:

Tener experiencia laboral mínima de tres (03) años como:

- ☐ Supervisor o Coordinador de Soporte Técnico o
- ☐ Supervisor o Coordinador de Mesa de Servicio o
- ☐ Supervisor o Coordinador de HelpDesk o
- ☐ Supervisor o Coordinador de Service Desk o
- ☐ Supervisor o Coordinador de Mesa de ayuda o
- ☐ Supervisor o Coordinador de Servicios o Especialista de servicios o
- ☐ Supervisor de Servicios de Mesa de Ayuda o
- ☐ Supervisor en el área de Soporte Microinformático o
- ☐ Supervisor de Servicios de Service Desk o
- ☐ Supervisor de Servicios TI o
- ☐ Jefe de Servicio al usuario.
- ☐ Gestor de Servicios o
- ☐ Coordinador de Proyectos o
- ☐ Analista de gestión de Problemas o
- ☐ Supervisor o coordinador de soporte¹⁰⁹

Mínimo Cinco (05) Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC¹¹⁰

Requisitos:

~~Tener experiencia laboral mínima de dos (02) años como:~~

- ~~☐ Soporte Técnico u Operador de Mesa de Servicio o Servicios de HelpDesk o Service Desk o Mesa de Servicios o Mesa de ayuda o~~
- ~~☐ Consultor de Soporte TI o~~
- ~~☐ Especialista de soporte de Service Desk o~~
- ~~☐ Especialista de Servicios de TI o~~
- ~~☐ Analista de soporte de primer nivel o~~
- ~~☐ Analista de Soporte Técnico en Infraestructura de TI o~~
- ~~☐ Técnico de Soporte o~~
- ~~☐ Técnico Especialista en Soporte de Equipos Informáticos o~~
- ~~☐ Técnico de Help Desk o~~
- ~~☐ Técnico Junior o~~
- ~~☐ Asistente de Soporte o~~
- ~~☐ Asistente de Soporte Técnico o~~
- ~~☐ Asistente de IT o~~
- ~~☐ Asistente de Sistemas o~~
- ~~☐ Asistente de Sistemas y Desarrollo o~~
- ~~☐ Asistente Informático.~~
- ~~☐ Agente de Service Desk o~~
- ~~☐ Auxiliar de Soporte TI o~~
- ~~☐ Operador de Servicios TI.~~

Cinco (05) Técnico(s) para Soporte en Sitio

Requisitos:

~~Tener experiencia laboral mínima de dos (02) años como:~~

¹⁰⁸ Según la Observación 50 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa Texto.

¹⁰⁹ Según la Observación 51 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa Texto.

¹¹⁰ Según la Observación 4 de IT BUSINESS & SUPPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ITB SUPPORT S.A.C.; Se suprime texto como Requisitos de calificación; la información se acreditará en la etapa de perfeccionamiento del contrato, los perfiles de los Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC, Técnico(s) para Soporte en Sitio y Gestor de Procesos ITIL (FORMACION ACADEMICA; CAPACITACION; EXPERIENCIA DEL PERSONAL).

- ☐ ~~Soporte Técnico o Especialista de soporte de Service Desk o Técnico de soporte de Service Desk o Soporte técnico (atención en campo a usuarios tanto en software como en hardware), experiencia en ensamblaje, o configuración y reparación de equipos de cómputo (PC's, Laptop o impresoras) o~~
- ☐ ~~Técnico de Soporte o~~
- ☐ ~~Consultor de Soporte TI o~~
- ☐ ~~Especialista de Servicios de TI o~~
- ☐ ~~Analista de Soporte Técnico en Infraestructura de TI o~~
- ☐ ~~Técnico Especialista en Soporte de Equipos Informáticos o~~
- ☐ ~~Técnico de Help Desk o~~
- ☐ ~~Asistente de Soporte o~~
- ☐ ~~Asistente de Soporte Técnico o~~
- ☐ ~~Asistente de IT o~~
- ☐ ~~Asistente de Sistemas o~~
- ☐ ~~Asistente de Sistemas y Desarrollo o~~
- ☐ ~~Asistente Informático o~~
- ☐ ~~Agente de Service Desk o~~
- ☐ ~~Auxiliar de Soporte TI o~~
- ☐ ~~Operador de Servicios o~~
- ☐ ~~Operador de Mesa de Ayuda o~~

Un (01) Gestor de Procesos ITIL

Requisitos:

Tener experiencia laboral mínima de cinco (05) años como:

- ☐ ~~Analista de Procesos o~~
- ☐ ~~Supervisor de Operaciones o~~
- ☐ ~~Coordinador de Proyecto o~~
- ☐ ~~Jefe de Proyecto o~~
- ☐ ~~Gerente de Servicios o~~
- ☐ ~~Jefe de Proyecto o~~
- ☐ ~~Coordinador de Servicios o~~
- ☐ ~~Supervisor de servicio o~~
- ☐ ~~Especialista de servicios, en actividades o servicio de Mesa de Servicio o HelpDesk o Service Desk o Mesa de Servicios o Mesa de Ayuda o~~
- ☐ ~~Gestor de Proyectos o~~
- ☐ ~~Coordinador de Servicios de HD o~~
- ☐ ~~Coordinador de Soporte Técnico o~~
- ☐ ~~Supervisor de Servicios de Service Desk o~~
- ☐ ~~Supervisor de Servicios de Mesa de Ayuda o~~
- ☐ ~~Supervisor de Servicios TI o~~
- ☐ ~~Gestor de Servicios o~~
- ☐ ~~Analista de Gestión de Problemas o~~
- ☐ ~~Supervisor de Servicios o~~
- ☐ ~~Supervisor en el área de Soporte Microinformático o~~
- ☐ ~~Gerente de Proyectos o~~
- ☐ ~~Director de Servicios de TI o~~
- ☐ ~~Jefe de Sistemas o~~
- ☐ ~~Senior Manager o~~
- ☐ ~~Gerente de la Unidad de Aplicaciones o~~
- ☐ ~~Director de Proyectos o~~
- ☐ ~~Project Manager o~~
- ☐ ~~Subgerente de Proyectos Informáticos de la Gerencia de Sistemas o Informática Electoral o~~
- ☐ ~~Gerente de Operaciones o~~
- ☐ ~~Gerente de PMO o~~
- ☐ ~~Líder de Procesos o~~
- ☐ ~~Gestor de Proyectos de TI o~~
- ☐ ~~Jefe de Servicio al Usuario o~~

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

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.

Importante

	<ul style="list-style-type: none"> Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento. En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. <p>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.</p>
C	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3'000,000.00 (tres millones 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>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Servicio de Mesa de Servicio <input type="checkbox"/> Servicio de Mesa de Ayuda <input type="checkbox"/> Servicio de Help Desk <input type="checkbox"/> Servicio de Service Desk <input type="checkbox"/> Servicio de Mesa de Servicio y Soporte Técnico <input type="checkbox"/> Servicio de Mesa de Servicio y Soporte Técnico on Site <input type="checkbox"/> Servicio de Outsourcing de Mesa de Servicio <input type="checkbox"/> Servicio de Outsourcing de Mesa de Ayuda <input type="checkbox"/> Servicio de Outsourcing de Help Desk <input type="checkbox"/> Servicios de NOC y SOC para soluciones de TI. <input type="checkbox"/> Mesa de servicios y/o <input type="checkbox"/> Servicio de Mesa de Ayuda y/o <input type="checkbox"/> Servicio de Operaciones TIC y/o <input type="checkbox"/> Servicio de Monitoreo de Gestión de Incidentes <input type="checkbox"/> Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte a Usuarios <input type="checkbox"/> Servicio de gestión de servicios de TI <input type="checkbox"/> Mesa de administración de servicios, equipamiento tecnológico informático e impresiones y fotocopiado a demanda <input type="checkbox"/> Servicio de Atención a Usuario (Help Desk) <input type="checkbox"/> Outsourcing de la Plataforma de gestión de Servicios para el Usuario Final - Mesa de Ayuda o <input type="checkbox"/> Soporte a workplace <input type="checkbox"/> Soporte digital workplace <input type="checkbox"/> Soporte workplace integrado¹¹¹ <input type="checkbox"/> Gestión de activos TI <input type="checkbox"/> Soporte de operaciones y procesos¹¹² <input type="checkbox"/> Servicios de mesa de ayuda y soporte técnico <input type="checkbox"/> Servicios especializados en materia de soporte microinformática, infraestructura, comunicaciones y soporte especializado SAP <input type="checkbox"/> Servicio de soporte técnico informático, servicio nivel 2.¹¹³ <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes</p>

¹¹¹ Según la Consulta 25 de FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA; Se adiciona experiencia en servicios similares.

¹¹² Según la Observación 34 de SONDA DEL PERU S.A.; Se adiciona experiencia en servicios similares.

¹¹³ Según la Observación 211 de CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA; Se adiciona experiencia en servicios similares similar.

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 pago¹¹⁴, 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.

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".*

¹¹⁴ 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".

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.



CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

La evaluación se realiza sobre la base de cien (100) puntos.

Para determinar la oferta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las ofertas, se considera lo siguiente:

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A. PRECIO		
<u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).		La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula: $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ i = Oferta P_i = Puntaje de la oferta a evaluar O_i = Precio i O_m = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio [100] puntos
PUNTAJE TOTAL		100 puntos¹¹⁵

Importante

Los factores de evaluación elaborados por el comité de selección son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de los Términos de Referencia ni los requisitos de calificación.

¹¹⁵ Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

Dependiendo del objeto del contrato, de resultar indispensable, puede incluirse cláusulas adicionales o la adecuación de las propuestas en el presente documento, las que en ningún caso pueden contemplar disposiciones contrarias a la normativa vigente ni a lo señalado en este capítulo.

Conste por el presente documento, la contratación del **SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.**, que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 028-2024-HDNA** para la contratación del **SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.**, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la contratación del **SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.**

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO¹¹⁶

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en [INDICAR SI SE TRATA DE PAGO ÚNICO, PAGOS PARCIALES O PAGOS PERIÓDICOS], luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

¹¹⁶ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de 1095 días calendarios y/o hasta agotar el monto contratado, que regirán a partir del día siguiente de la conformidad de la etapa de transición (preoperativa), en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

El servicio tendrá las siguientes etapas:

Etapas pre operativa (transición de entrada):

Inicia al día siguiente de la firma del contrato materia de la presente convocatoria y tiene un plazo de duración de sesenta (60) días calendarios. Durante esta etapa EL CONTRATISTA al que se adjudique la Buena Pro deberá cumplir con las condiciones requeridas (puesta a punto de la Mesa de Ayuda TIC) para dar inicio con la prestación del servicio. Esta etapa no tiene costo para LAS EMPRESAS.

Etapas Operativa

Tiene una duración de 1095 días calendarios, contados a partir **del día siguiente** de la **culminación conformidad** de la etapa pre operativa. Esta etapa comprende la operación o ejecución del servicio¹¹⁷

El servicio contempla la participación del personal del CONTRATISTA en la ejecución de las actividades que se le asignen, relacionados al servicio contratado por LAS EMPRESAS. Se precisa que el primer mes será el periodo de marcha blanca, entendiéndose que se operará sin aplicación de penalidades por incumplimiento de los niveles de servicio acordado.

Etapas post operativa (transición de salida)¹¹⁸

En esta etapa EL CONTRATISTA seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al subsiguiente proveedor que se haya adjudicado la Buena Pro. La duración de esta etapa será como máximo sesenta (60) días calendarios antes de la culminación del contrato. EL CONTRATISTA deberá presentar **en su propuesta un el Plan de Transferencia, antes de los 90 días calendario de la culminación del plazo de ejecución del servicio. (transición de salida) que se deberá ejecutar en esta etapa**¹¹⁹.

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

- De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE]. Monto que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la

¹¹⁷ Según la Consulta 163 de HITSS PERU SAC.; Se precisa texto.

¹¹⁸ Según la Consulta 131 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa que son 60 días calendario de etapa pre operativa, 1095 días calendario de etapa operativa, la etapa post operativa comprende 60 días y está incluida en la etapa operativa, tal como se muestra en la gráfica del numeral 5.13.2 Plazo de ejecución del servicio (de los TDR)

¹¹⁹ Según la Consulta 164 de HITSS PERU SAC.; Se precisa el texto.

recepción de la prestación.

Importante

Al amparo de lo dispuesto en el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de contratos periódicos de prestación de servicios en general, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original como garantía de fiel cumplimiento de contrato, debe consignarse lo siguiente:

"De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo."

Importante

En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

LA ENTIDAD puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto por el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por [CONSIGNAR EL ÁREA O UNIDAD ORGÁNICA QUE OTORGARÁ LA CONFORMIDAD] en el plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

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 (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (1) AÑO contado a partir de la conformidad otorgada por LAS EMPRESAS.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en 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, de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;

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

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Importante

De haberse previsto establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, incluir dichas penalidades, los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar, conforme el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

OTRAS PENALIDADES

Penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Por incumplimiento de entrega del Plan de Trabajo del Servicio Contratado.	0.5 UIT por cada día de retraso.	Para la aplicación de una penalidad LAS EMPRESAS informará por escrito a EL CONTRATISTA, la misma que tendrá un periodo de siete (7) días calendarios para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por EL CONTRATISTA no es aceptado por LAS EMPRESAS, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.
2	Por incumplimiento de cada uno de los acuerdos de nivel de servicio (SLA), aplica solo para N1 y N2.	1% del monto mensual a pagar	
3	Por presentar información incompleta o inexacta en el plan de trabajo o informes o documentos o reportes de gestión.	0.25 UIT	
4	Por exceder la rotación o cambio de personal del servicio mayor a 5 personas al año ¹²⁰ . Las mediciones se realizarán cada mes.	0.5 UIT por cada persona excedida	
5	Por falta de personal en forma inmediata (al día siguiente) del reemplazo de una persona, cuando por cualquier motivo deje de ser parte del personal de la Mesa de Ayuda TIC.	0.5 UIT por cada persona	
6	Por no tener disponible alguno de los puntos de contacto solicitado	0.5 UIT por incumplimiento	

¹²⁰ Según la Consulta 53 de SONDA DEL PERU S.A.; Se precisa que la penalidad por exceder la rotación o cambio de personal del servicio mayor a 5 personas por año es en general y no por perfil.

	(herramienta web, correo electrónico, anexo telefónico móvil, chatbot), durante 60 minutos.	por mes por punto de contacto	
7	Incumplimiento en el registro de incidentes, requerimientos y problemas en el sistema de tickets.	0.5 UIT por cada ocurrencia	
8	Por incumplimiento en el plazo de entrega de los entregables referidos a los ítems 5.5.2, 5.5.3 y 5.5.4	0.5 UIT por cada día de retraso.	

Estas penalidades se cuantificarán tomando como referencia la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente al momento de cometerse la infracción.

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

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: 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 al 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.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación,

ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS¹²¹

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

De ser el caso, ambas partes acuerdan que se someterán a un arbitraje institucional de derecho a cargo de un tribunal arbitral, en idioma castellano y de acuerdo con las normas contenidas en el Reglamento de Arbitraje del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima bajo su administración o del Centro de Arbitraje Latinoamericano e Investigación Jurídica – CEAR Latinoamericano, a elección de quien inicie la controversia.

El tribunal estará compuesto por tres (03) miembros, uno designado por cada una de las partes, los que a su vez designarán al tercero, quien presidirá el tribunal arbitral. En caso las partes no se pusieran de acuerdo y/o no estuviera conformado el tribunal la designación del (o de los) árbitro(s) faltante(s) será realizada por el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

CLÁUSULA DECIMA NOVENA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: [.....]

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: [CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de [.....] al [CONSIGNAR FECHA].

¹²¹ De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

“LA ENTIDAD”

“EL CONTRATISTA”

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹²².

¹²² Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a:
<https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS



ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 028-2024-HDNA

Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ¹²³		Sí		No	
Correo electrónico :					

Autorización de notificación por correo electrónico:

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios¹²⁴

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal, según corresponda

Importante

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.

¹²³ Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

¹²⁴ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

Cuando se trate de consorcios, la declaración jurada es la siguiente:

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 028-2024-HDNA

Presente.-

El que se suscribe, [.....], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹²⁵		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹²⁶		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹²⁷		Sí	No	
Correo electrónico :				

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.

¹²⁵ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

¹²⁶ Ibídem.

¹²⁷ Ibídem.

4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios¹²⁸

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del representante
común del consorcio**

Importante

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.

¹²⁸ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

DECLARACIÓN JURADA (ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 028-2024-HDNA
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento:

- i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- ii. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- iii. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- iv. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- v. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
- vi. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
- vii. Comprometerme a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal, según corresponda**

Importante

En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante común del consorcio.

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 028-2024-HDNA
Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el **SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.**, de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda

Importante

Adicionalmente, puede requerirse la presentación de documentación que acredite el cumplimiento de los términos de referencia, conforme a lo indicado en el acápite relacionado al contenido de las ofertas de la presente sección de las bases.

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 028-2024-HDNA
Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de 1095 días calendarios y/o hasta agotar el monto contratado, que regirán a partir del día siguiente de la conformidad de la etapa de transición (preoperativa), en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

El servicio tendrá las siguientes etapas:

Etapa pre operativa (transición de entrada):

Inicia al día siguiente de la firma del contrato materia de la presente convocatoria y tiene un plazo de duración de sesenta (60) días calendarios. Durante esta etapa EL CONTRATISTA al que se adjudique la Buena Pro deberá cumplir con las condiciones requeridas (puesta a punto de la Mesa de Ayuda TIC) para dar inicio con la prestación del servicio. Esta etapa no tiene costo para LAS EMPRESAS.

Etapa Operativa

Tiene una duración de 1095 días calendarios, contados a partir **del día siguiente** de la **culminación** **conformidad** de la etapa pre operativa. Esta etapa comprende la operación o ejecución del servicio¹²⁹

El servicio contempla la participación del personal del CONTRATISTA en la ejecución de las actividades que se le asignen, relacionados al servicio contratado por LAS EMPRESAS. Se precisa que el primer mes será el periodo de marcha blanca, entendiéndose que se operará sin aplicación de penalidades por incumplimiento de los niveles de servicio acordado.

Etapa post operativa (transición de salida)¹³⁰

En esta etapa EL CONTRATISTA seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al subsiguiente proveedor que se haya adjudicado la Buena Pro. La duración de esta etapa será como máximo sesenta (60) días calendarios antes de la culminación del contrato. EL CONTRATISTA deberá presentar **en su propuesta un** el Plan de Transferencia, **antes de los 90 días calendario de la culminación del plazo de ejecución del servicio.** ~~(transición de salida) que se deberá ejecutar en esta etapa~~¹³¹

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda

¹²⁹ Según la Consulta 163 de HITSS PERU SAC.; Se precisa texto.

¹³⁰ Según la Consulta 131 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; Se precisa que son 60 días calendario de etapa pre operativa, 1095 días calendario de etapa operativa, la etapa post operativa comprende 60 días y está incluida en la etapa operativa, tal como se muestra en la gráfica del numeral 5.13.2 Plazo de ejecución del servicio (de los TDR).

¹³¹ Según la Consulta 164 de HITSS PERU SAC.; Se precisa el texto.

ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 028-2024-HDNA

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **COMITÉ DE SELECCIÓN CONCURSO PÚBLICO N° 028-2024-HDNA**.

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido por el artículo 140 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, bajo las siguientes condiciones:

a) Integrantes del consorcio

1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

c) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].

d) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [%]
132

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]
133

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%¹³⁴

¹³² Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

¹³³ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

¹³⁴ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Consortiado 1
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 1
o de su Representante Legal
Tipo y N° de Documento de Identidad

.....
Consortiado 2
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 2
o de su Representante Legal
Tipo y N° de Documento de Identidad

Importante

De conformidad con el artículo 52 del Reglamento, las firmas de los integrantes del consorcio deben ser legalizadas.



ANEXO N° 6¹³⁵

PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 028-2024-HDNA
Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

CONCEPTO	EMPRESA	% DE PARTICIPACIÓN (LINEA BASE)	PRECIO TOTAL S/ ¹³⁶
SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.	ELECTRONOROESTE	25%	
	ELECTRONORTE	25%	
	HIDRANDINA	25%	
	ELECTROCENTRO	25%	
TOTAL			

(*) Para determinar el PRECIO TOTAL de cada una de las EMPRESAS, el postor debe aplicar al "PRECIO TOTAL" los % DE PARTICIPACION (LINEA BASE).

PRECIO DE LA TARIFA POR TICKET MENSUAL

NIVEL DE ATENCIÓN	Línea Base Mensual Proyectada (Cantidad de tickets)	Tarifa por Ticket Mensual*	PRECIO TOTAL (36 MESES)
	(A)	(B)	(C) = (A)*(B)*36
Primer Nivel (N1)	235		
Segundo Nivel (N2)	945		
Tercer Nivel – DISTRILUZ (N3)	1,140		
PRECIO TOTAL			

* El precio de Tarifa por ticket Mensual tendrá que ser propuesto por EL POSTOR al momento de su oferta.

El precio de la oferta [CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA] incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....

¹³⁵ Según la Consulta 185 de HITSS PERU SAC., Se efectúa precisiones en el Anexo 6, respecto al "Precio de la Tarifa por Ticket Mensual".

¹³⁶ Literal f) Artículo 52 del RLCE: "(...) Tratándose de compras corporativas, el postor formula su oferta considerando el monto por cada empresa participante (...)"

**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda**

Importante

- En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.



ANEXO N° 9

DECLARACIÓN JURADA (NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 028-2024-HDNA
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro que la experiencia que acredito de la empresa [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA] como consecuencia de una reorganización societaria, no se encuentra en el supuesto establecido en el numeral 49.4 del artículo 49 del Reglamento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal, según corresponda**

Importante

A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rnp/content/relación-de-proveedores-sancionados>.

También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.

ANEXO N° 12

**AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE
COMUNICACIÓN**

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 028-2024-HDNA

Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor adjudicado y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], autorizo que durante la ejecución del contrato se me notifique al correo electrónico [INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO] lo siguiente:

✓ Notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según
corresponda**

Importante

La notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo se efectúa por medios electrónicos de comunicación, siempre que se cuente con la autorización correspondiente y sea posible obtener un acuse de recibo a través del mecanismo utilizado.

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

ANEXO N° 13

DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES PARA PROVEEDORES
(Art. 22.4 Código de Ética y Conducta)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 028-2024-HDNA
Presente.-

Por el presente yo, identificado con
DNI N° representante legal de la
Empresa con
RUC N° y domicilio en, declaro
bajo juramento y en honor a la verdad:

RESPECTO DE ALGÚN TIPO DE VÍNCULO DE PARENTESCO DE CONSANGUINIDAD Y/O AFINIDAD CON ALGUN COLABORADOR DEL GRUPO DISTRILUZ:	EXISTE VINCULACIÓN	
	SI	NO
Con mi persona:		
Con accionistas, socios, titular, representantes, apoderados del proveedor:		
Entre los colaboradores del proveedor asignados a la empresa del Grupo Distriluz:		

En caso de haber marcado la alternativa SI en cualquier de las alternativas precedentes, detallar el o
los casos por los cuales se configura la vinculación e indicar en las líneas siguientes, así como el vínculo
de parentesco que lo une a dicha persona:

EMPRESA Y ÁREA DEL COLABORADOR, SOCIO U OTRO	NOMBRE DEL PARIENTE	TIPO DE VÍNCULO (Ej: madre, hermano, etc.)

Asimismo, me comprometo a informar de inmediato, vía correo electrónico y/o carta, a la Gerencia de
Administración y Finanzas de la Empresa contratante, en caso alguna persona con vínculo familiar
hasta el 2° grado de consanguinidad o afinidad, o con la que mantenga la condición de socio, ingrese
a laborar a mi Empresa y sea asignado a cualquiera de las Empresas del Grupo Distriluz, de manera
directa o indirecta (terceros).

Finalmente, manifiesto que lo declarado en el presente documento responde a la verdad y soy
plenamente consciente de que, en caso se demuestre, que lo declarado es falso, estoy sujeto a las
medidas legales y denuncias que las Empresas del Grupo Distriluz estimen realizar, firmando la misma
en señal de plena y total conformidad.

- Ciudad-, - Día- de de

Firma
DNI N°

Relaciones de parentesco hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad

CONSANGUINIDAD	GRADO DE PARENTESCO	AFINIDAD
Mis padres Mis hijos/as (tanto naturales como adoptivos)	1°	Mi cónyuge / concubino(a) Mi suegra/o Los hijos/as de mi cónyuge Cónyuge de mi padre Cónyuge de mi madre
Mis hermanos/as Mis abuelos/as Mis nietos/as	2°	Mis cuñados/as: hermanos/as de mi cónyuge Abuelos de mi cónyuge Nietos de mi cónyuge
Mis tíos/as Mis bisabuelos/as Mis biznietos/as Mis sobrinos/as	3°	
Mis primos/as hermanos Tíos abuelos/as Sobrinos nietos	4°	



(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

ANEXO N° 14

**FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA SOBRE PROHIBICIONES E
INCOMPATIBILIDADES**

Yo, _____ identificado con DNI N° _____, declaro bajo juramento:

a) Cumplir con las obligaciones consignadas en el artículo 3 de la Ley N° 31564 y artículo 16 de su Reglamento, esto es:

- Guardar secreto, reserva o confidencialidad de los asuntos o información que, por ley expresa, tengan dicho carácter. Esta obligación se extiende aun cuando el vínculo laboral o contractual con la entidad pública se hubiera extinguido y mientras la información mantenga su carácter de secreta, reservada o confidencial.
- No divulgar ni utilizar información que, sin tener reserva legal expresa, pudiera resultar privilegiada por su contenido relevante, empleándola en su beneficio o de terceros, o en perjuicio o desmedro del Estado o de terceros.

b) Abstenerme de intervenir en los casos que se configure el supuesto de impedimento señalado en el artículo 5 de la Ley N° 31564 y en los artículos 10 y 11 de su Reglamento.

c) No hallarme incurso en ninguno de los impedimentos señalados en los numerales 11.3 y 11.4 del artículo 11 del Reglamento de la Ley N° 31564.

Suscribo la presente declaración jurada manifestando que la información presentada se sujeta al principio de presunción de veracidad del numeral 1.7 del artículo IV del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Si lo declarado no se ajusta a lo anteriormente mencionado, me sujeto a lo establecido en el artículo 438 del Código Penal y las demás responsabilidades administrativas, civiles y/o penales que correspondan, conforme al marco legal vigente.

Fecha:

Firma

DNI N:.....

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

ANEXO N° 15

FORMATO DE CONOCIMIENTO DEL PROVEEDOR									
SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO - D.L. 1249-2016, 26-NOV_2016									
Las empresas del Grupo DISTRILUZ, son sujeto obligado a reportar en el marco del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.									
								FECHA	
								/ /	
Proveedor nuevo <input type="checkbox"/> Proveedor antiguo <input type="checkbox"/> Cambio de razón social <input type="checkbox"/>									
RAZÓN SOCIAL								PAÍS Y CIUDAD (donde realiza sus operaciones)	
DIRECCIÓN								RUC/DNI/CE	
E-MAIL								TELÉFONO	
								CIU ACTIVIDADES INEI	
								DESCRIPCIÓN CIU	
Nombre representante legal (firmante) _____ Nacionalidad _____ - ¿Ha desempeñado un cargo público en los últimos 5 años? (PEP) (*) <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tipo de documento _____ - Si respondió S Señale su Cargo: _____ Entidad: _____ N° de documento _____									
Nombre dueño / accionista / socio: _____ % Participación _____ Nacionalidad _____ - ¿Ha desempeñado un cargo público en los últimos 5 años? (PEP) (*) <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tipo de documento _____ - Si respondió S Señale su Cargo: _____ Entidad: _____ N° de documento _____									
Nombre dueño / accionista / socio: _____ % Participación _____ Nacionalidad _____ - ¿Ha desempeñado un cargo público en los últimos 5 años? (PEP) (*) <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tipo de documento _____ - Si respondió S Señale su Cargo: _____ Entidad: _____ N° de documento _____									
Nombre dueño / accionista / socio: _____ % Participación _____ Nacionalidad _____ - ¿Ha desempeñado un cargo público en los últimos 5 años? (PEP) (*) <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tipo de documento _____ - Si respondió S Señale su Cargo: _____ Entidad: _____ N° de documento _____									
DATOS DE REGISTROS PÚBLICOS (PJ) Zona Registral _____ Partida Electrónica/Ficha N° _____ N° de asiento: constitución de la empresa _____ N° de asiento: poderes representante legal _____									
SUJETO OBLIGADO (Empresa que debe contar con un Sistema de Prevención de Lavado de Activos de acuerdo a Ley) ¿La empresa es sujeto obligado? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En caso afirmativo, pasar a la siguiente pregunta ¿Cuenta con Oficial de Cumplimiento? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Inscrito en SBS? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En trámite <input type="checkbox"/>									
INFORMACIÓN ADICIONAL (PJ) Explicar brevemente la Naturaleza del giro del negocio, señalar principales clientes, campo de acción en zonas geográficas, etc. _____ Señalar principales servicios o productos que brinda: _____ Listar sucursales o ciudades donde opera: _____ ¿La empresa cotiza en Bolsa de Valores? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿La empresa es materia de Auditorías Externas? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Ha contratado con <<Empresa del Grupo DISTRILUZ>> en los últimos 5 años <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Indicar Nro. Contrato o Nro. Ordenes de Servicio _____									
CONSIDERACIONES ESPECIALES 1. La información brindada por el PROVEEDOR tiene carácter de declaración jurada y es de carácter confidencial. 2. En caso algún accionista, socio o representante legal vinculado del PROVEEDOR sea PEP, cada uno deberá completar el formulario PEP (Anexo adjunto). 3. El PROVEEDOR tiene la obligación de comunicar los cambios en la información contenida en el presente documento y remitir el sustento correspondiente. DECLARACIÓN JURADA: Por medio del presente declaro bajo juramento como REPRESENTANTE LEGAL que a la fecha de suscripción del presente documento no tengo antecedentes penales y ninguno de los accionistas, vinculados a procedimientos referidos a lavado de activo o financiamiento de terrorismo o a delitos de cohecho activo transnacional, cohecho activo genérico cohecho activo específico, colusión simple y agravada, tráfico de influencias. DECLARACIÓN JURADA: Por medio de la presente, en calidad de Representante Legal de la empresa conforme a los poderes inscritos en la Partida Electrónica del Registro de Personas Jurídicas declaro bajo juramento que a la fecha de suscripción del presente documento la empresa no ha estado incurso en procedimientos referidos a lavado de activo o financiamiento de terrorismo o a delitos de cohecho activo transnacional, cohecho activo genérico cohecho activo específico, colusión simple y agravada, tráfico de influencias.									
								_____ del mes de _____ del año _____	
Nombre, Firma y Sello del Representante Legal: _____								Colaborador del Grupo DISTRILUZ _____	

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

ANEXO N° 16

FORMULARIO: PERSONA EXPUESTA POLÍTICAMENTE (PEP)

De acuerdo a lo dispuesto por el Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos, aprobado mediante resolución SBS N°369-2018, se le solicita registrar la siguiente información:

Campos Obligatorios para ser llenados por el PEP:

Nombres			
Apellido Paterno		Apellido Materno	
Tipo de Documento de Identidad	<input type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> Carné Extranjería	
	<input type="checkbox"/> Pasaporte	<input type="checkbox"/> Otros (detallar)	
Número de Documento			
Nacionalidad		Residencia	
Dirección			
Teléfono Fijo		Teléfono Celular	
Correo Electrónico			
Cargo que desempeña o ha desempeñado (*)			
Institución / Organismo Público / Organismo Internacional (*)			
Fecha de Inicio en el cargo		Fecha de Cese	

Información de familiares hasta SEGUNDO grado de consaguinidad o afinidad (padres, hijos, cónyuge, padres del cónyuge, hijos del cónyuge, hijos del cónyuge, abuelos, hermanos, nietos, abuelos del cónyuge, hermanos del cónyuge):

Nombres y Apellidos completos	Tipo de Documento	Número de Documento	Parentesco	Comentarios

Información de personas jurídicas donde un PEP tiene el 25% o más de participación en el capital social, aporte o participación (de ser el caso):

Razón Social	N° RUC	Dirección de la Empresa

(*) Acorde a lo descrito en el listado de cargos que son considerados PEP

☐ del mes de del año

Firma de PEP : _____

DNI N°: _____

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 028-2024-HDNA
Presente.-

Mediante el presente, el suscrito detalla la siguiente EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD:

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ¹³⁷	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ¹³⁸	EXPERIENCIA PROVENIENTE ¹³⁹ DE:	MONEDA	IMPORTE ¹⁴⁰	TIPO DE CAMBIO VENTA ¹⁴¹	MONTO FACTURADO ACUMULADO ¹⁴²
1										
2										
3										
4										

¹³⁷ Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

¹³⁸ Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

¹³⁹ 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. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN “Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz”. Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, “... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe”.

¹⁴⁰ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

¹⁴¹ El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

¹⁴² Consignar en la moneda establecida en las bases.

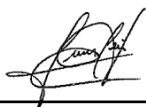


N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ¹³⁷	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ¹³⁸	EXPERIENCIA PROVENIENTE ¹³⁹ DE:	MONEDA	IMPORTE ¹⁴⁰	TIPO DE CAMBIO VENTA ¹⁴¹	MONTO FACTURADO ACUMULADO ¹⁴²
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda

ANEXOS DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA



ANEXO N° 01: COBERTURA GEOGRAFICA

ENOSA

Sede	Dirección	Departamento	Provincia	Distrito	Tipo
Tumbes	Av. San Martín 129	Tumbes	Tumbes	Tumbes	Sede Administrativa
Zarumilla	Jr. Tumbes 136	Tumbes	Zarumilla	Zarumilla	Centro de Atención
Zorritos	Jr. Piura 483	Tumbes	Contralmirante Villar	Zorritos	Centro de Atención
Talara	Av. A – 138	Piura	Talara	Pariñas	Sede Administrativa
Máncora	Av. Grau 165	Piura	Talara	Máncora	Centro de Atención
El Alto	Av. Bolognesi Mz O lote 32	Piura	Talara	El Alto	Centro de Atención
Los Órganos	Car. Panamericana Norte s/n, Ref. Frente a EPPO	Piura	Talara	Los Órganos	Centro de Atención
La Brea - Negritos	Av. Grau 360	Piura	Talara	La Brea	Centro de Atención
Sullana	Calle Grau 1296	Piura	Sullana	Sullana	Sede Administrativa
Almacén Sullana	Mz. A lote 1 Zona Industrial Pr. Buenos Aires	Piura	Sullana	Sullana	Centro de Atención
Ayabaca	Por definir, está en concurso	Piura	Ayabaca	Ayabaca	Centro de Atención
Paimas	Por definir, está en concurso	Piura	Ayabaca	Paimas	Centro de Atención
Suyo	Por definir, está en concurso	Piura	Ayabaca	Suyo	Centro de Atención
Las Lomas	Por definir, está en concurso	Piura	Piura	Las Lomas	Centro de Atención
Tambogrande	Por definir, está en concurso	Piura	Piura	Tambogrande	Centro de Atención
Montero	Por definir, está en concurso	Piura	Ayabaca	Montero	Centro de Atención
Querecotillo	Por definir, está en concurso	Piura	Sullana	Querecotillo	Centro de Atención
Somate	Por definir, está en concurso	Piura	Piura	Somate	Centro de Atención
Paita	Zona Industrial II Mz. "Y" Lote 3	Piura	Paita	Paita	Sede Administrativa
La Huaca	Av. Leoncio Prado Mz. 62 lote 10	Piura	Paita	La Huaca	Centro de Atención

Sede	Dirección	Departamento	Provincia	Distrito	Tipo
Ignacio Escudero	Av. Panamericana s/n	Piura	Sullana	Ignacio Escudero	Centro de Atención
Pueblo Nuevo de Colan	Trans. Salaverry s/n	Piura	Paita	Colan	Centro de Atención
Sucursales	Circunvalación 280	Piura	Morropón	Chulucanas	Sede Administrativa
Huapalas Alm+Operador	Car. Piura - Chulucanas Km. 53.5 Cas. Huapalas	Piura	Morropón	Chulucanas	Sede Administrativa
Paccha	Ca. Miguel Grau Mz. 38 Lote 23	Piura	Morropón	Chulucanas-Paccha	Centro de Atención
Batanes	Mz. B Lote 2 Villa Batanes	Piura	Morropón	Chulucanas-Batanes	Centro de Atención
La Matanza	Av. 27 de Noviembre s/n	Piura	Morropón	La Matanza	Centro de Atención
Morropón	Jr. Lopez Albújar 451	Piura	Morropón	Morropón	Centro de Atención
Santo Domingo	Jr. Lima 278	Piura	Morropón	Santo Domingo	Centro de Atención
Chalaco	Jr. Comercio 273	Piura	Morropón	Chalaco	Centro de Atención
Frias	Ca. Arequipa 507	Piura	Ayabaca	Frias	Centro de Atención
Pacaipampa	Ca. Progreso Mz. N lote 04	Piura	Ayabaca	Pacaipampa	Centro de Atención
Salitral	Jr. Libertad s/n Cent.	Piura	Morropón	Salitral	Centro de Atención
Buenos Aires	Av. Grau 449	Piura	Morropón	Buenos Aires	Centro de Atención
Canchaque	Ca. Francisco Ocaña 316 Cent.	Piura	Huacabamba	Canchaque	Centro de Atención
Huancabamba	Ca. Morropón 118	Piura	Huacabamba	Huancabamba	Centro de Atención
Huarmaca	Ca. Bolognesi 406	Piura	Huacabamba	Huarmaca	Centro de Atención
Sechura	Ca. San Martin 260	Piura	Sechura	Sechura	Sede Administrativa
Almacén Sechura	Zona Industrial s/n Sector 2	Piura	Sechura	Sechura	Sede Administrativa
Piura	Ca. Callao 875	Piura	Piura	Piura	Sede Administrativa
Oficina PYO	Av. Los Cocos 336	Piura	Piura	Piura	Sede Administrativa
Oficina CCO	Esq. Av. Caceres y Sullana s/n	Piura	Piura	Piura	Sede Administrativa
Gerencia Técnica	Av. Sanchez Cerro s/n	Piura	Piura	Piura	Sede Administrativa

Sede	Dirección	Departamento	Provincia	Distrito	Tipo
Almacen Piura	Mz. Zona Industrial	Piura	Piura	Piura	Sede Administrativa
Catacaos	Jr. Trujillo 236	Piura	Piura	Catacaos	Centro de Atención

ENSA

Sede	Dirección	Departamento	Provincia	Distrito	Tipo
Central	Ca. San Martin 250	Lambayeque	Chiclayo	Chiclayo	Sede principal
Central Térmica	Av. Saenz Peña 1750	Lambayeque	Lambayeque	Chiclayo	Sucursal
Lambayeque	Ca. Emiliano Niño 469	Lambayeque	Lambayeque	Lambayeque	Sucursal
Ferreñafe	Ca. Unión 524	Lambayeque	Lambayeque	Ferreñafe	Sucursal
Cajamarca Centro	Ca. Mariscal Castilla 482	Cajamarca	Cajamarca	Chota	Unidad de Negocio
Bambamarca	Ca. 07 de Junio 102	Cajamarca	Cajamarca	Bambamarca	Sucursal
Cutervo	Av. San Juan 442 - 446	Cajamarca	Cajamarca	Cutervo	Sucursal
Santa Cruz	Jr. Miguel Grau 100	Cajamarca	Cajamarca	Santa Cruz	Sucursal

HIDRANDINA

Sede	Dirección	Departamento	Provincia	Distrito	Tipo
Trujillo	Jr. San Martin 831	La Libertad	Trujillo	Trujillo	Sede Adm y Centro de ATC
Patio Norte	Carretera Panamericana Norte s/n	La Libertad	Trujillo	La Esperanza	Sede Adm
Patio Sur	AV. Gonzales Prada s/n	La Libertad	Trujillo	V Etapa Santa Maria	Sede Adm
Moche	Calle Diego Ferre 528	La Libertad	Trujillo	Moche	Centro de ATC
Huanchaco	Jr. Grau 316	La Libertad	Trujillo	Huanchaco	Centro de ATC

Sede	Dirección	Departamento	Provincia	Distrito	Tipo
Viru	Calle Libertad 380	La Libertad	Viru	Viru	Centro de ATC
Huamachuco	San Román 501	La Libertad	Huamachuco	Huamachuco	Centro de ATC
Santiago de Chuco	Jr. César Vallejo 1210	La Libertad	Santiago de Chuco	Santiago de Chuco	Centro de ATC
Otuzco	Calle Cáceres 695	La Libertad	Otuzco	Otuzco	Centro de ATC
Tayabamba	Jr. Sucre 350	La Libertad	Tayabamba	Tayabamba	Centro de ATC
Quiruvilca	Jr. Leoncio Prado s/n, Quiruvilca	La Libertad	Tayabamba	Tayabamba	Centro de ATC
Huacrachuco	Av. Grau 360	La Libertad	Tayabamba	Tayabamba	Centro de ATC
Chimbote	Jr. Villavicencia 101	Ancash	Chimbote	Chimbote	Sede Adm
Chimbote-Norte	Av. Chimú s/n, Ref. Al lado de la beneficencia publica	Ancash	Chimbote	Chimbote	Sede Adm
Chimbote-Sur	Parque San Antonio s/n Tangay bajo	Ancash	Chimbote	Chimbote	Sede Adm
Nepeña	Jr. Hipólito Unanue 101	Ancash	Chimbote	Nepeña	Centro de ATC
Casma	Av. Gamarra N2-8ª	Ancash	Chimbote	Casma	Centro de ATC
Huarmey	Pasaje Manache s/n	Ancash	Huarmey	Huarmey	Centro de ATC
Pallasca	Plaza de Armas s/n	Ancash	Pallasca	Pallasca	Centro de ATC
Cajamarca	Jr. 2 de Mayo 639	Cajamarca	Cajamarca	Cajamarca	Sede Adm
Almacén	Jr. José Olaya 480	Cajamarca	Cajamarca	Cajamarca	Sede Adm
Set Cajamarca	Jr. Alfonso Ugarte 1383	Cajamarca	Cajamarca	Cajamarca	Sede Adm
Cajabamba	Jr. Bolognesi 509	Cajamarca	Cajabamba	Cajabamba	Centro de ATC
Celendin	Jr. Ayacucho 496	Cajamarca	Celendin	Celendin	Centro de ATC
Contumaza	Jr. Leoncio Prado 148 Chilete	Cajamarca	Contumaza	Chilete	Centro de ATC
Chilete	Jr. Leoncio Prado 148 Chilete	Cajamarca	Contumaza	Chilete	Centro de ATC
San Marcos	Jr. José Galvez 565	Cajamarca	San Marcos	Marcos	Centro de ATC
Huaraz	Av. Confraternidad Internacional Oeste 215	Ancash	Huaraz	Huaraz	Sede Adm
SET HUARAZ	Sector Picup	Ancash	Huaraz	Huaraz	Sede Adm
SET Huaraz Oeste	Comunidad Campesina Shecta	Ancash	Recuay	Recuay	Centro de ATC

Sede	Dirección	Departamento	Provincia	Distrito	Tipo
Recuay	Jr. Plaza de Armas 130 Centro	Ancash	Recuay	Ticapampa	Centro de ATC
SET Ticapampa	Barrio Ayajamanan	Ancash	Conchucos	Pomabamba	Centro de ATC
Pomabamba	Jr. Huaraz s/n	Ancash	Conchucos	Pomabamba	Centro de ATC
Sihuas	Jr. Gomeza Arias s/n Centro	Ancash	Pallasca	Sihuas	Centro de ATC
La Pampa	Yesopampa s/n	Ancash	La Pampa	La Pampa	Centro de ATC
Huari	Jr. Sucre 335	Ancash	Huari	Huari	Centro de ATC
Caraz	Jr. San Martin 1248	Ancash	Huylas	Caraz	Centro de ATC
Yungay	Av. Arias Graciani s/n	Ancash	Yungay	Yungay	Centro de ATC
Chiquian	Jr. Leoncio Prado 404	Ancash	Bolognesi	Chiquian	Centro de ATC
Carhuaz	Av. La Merced 461	Ancash	Carhuaz	Carhuaz	Centro de ATC
Llamellin	Jr. Cesar Vallejo	Ancash	Antonio Reymondi	Llamellin	Centro de ATC
Chepen	Jr. Atahualpa 170	La Libertad	Chepen	Chepen	Sede Adm
Chepen	Calle Trujillo 171	La Libertad	Chepen	Chepen	Sede Adm y Centro de ATC
Pacasmayo	Adolfo Queen 1	La Libertad	Pacasmayo	Pacasmayo	Sede Adm y Centro de ATC
Chicama	Ca. 02 de Mayo 587	La Libertad	Chicama	Chicama	Centro de ATC
Cascas	Jr. Progreso 669	La Libertad	Gran Chimú	Cascas	Centro de ATC
Distriluz Lima	Av. Camino Real 348 - Torre del Pilar, Piso 13 y 14	Lima	Lima	San Isidro	Sede Adm

ELECTROCENTRO

Sede	Dirección	Departamento	Provincia	Distrito	Tipo
Huánuco	Av. Tupac Amaru 101 - 103	Huánuco	Huánuco	Huánuco	Sede Administrativa Centro de Atención
La Unión	Jr. Comercio 996	Huánuco	Dos de Mayo	La Unión	Centro de atención
Jesús	Jr. Carhuacocha Janca 17	Huánuco	Lauricocha	Jesús	Centro de atención

Huancavelica	Av. Andrés Avelino Caceres 1119	Huancavelica	Huancavelica	Huancavelica	Sede Administrativa Centro de Atención
Pampas	Jr. Córdova 629	Huancavelica	Tayacaja	Pampas	Centro de atención
Colcabamba	Plaza Principal Colcabamba s/n	Huancavelica	Tayacaja	Colcabamba	Centro de atención
Tablachaca	Av. Ferrocarril 318, Izcuchaca	Huancavelica	Huancavelica	Izcuchaca	Centro de atención
Lircay	Av. 9 de Octubre 250, Bellavista	Huancavelica	Angaraes	Lircay	Centro de atención
Acobamba	Av. San Martin 231	Huancavelica	Acobamba	Acobamba	Centro de atención
Paucara	Calle Huáscar s/n, Ref. Espalda Mercado de Abastos	Huancavelica	Acobamba	Paucara	Centro de atención
Huancayo	Jr. Amazonas 641	Junín	Huancayo	Huancayo	Sede Administrativa Centro de Atención
Huancayo	Av. Huancavelica 2735	Junín	Huancayo	El Tambo	Sede Administrativa
Huancayo	Av. Ferrocarril 620	Junín	Huancayo	El Tambo	Sede Administrativa
Concepción	Av. Ramón Castilla 1012	Junín	Concepción	Concepción	Sede Administrativa Centro de Atención
Jauja	Av. Bruno Terreros 401	Junín	Jauja	Jauja	Centro de atención
Chupaca	Jr. 02 de Mayo s/n Pueblo, Ref. Plaza San Pedro - Barrio Yauyo	Junín	Chupaca	Chupaca	Centro de atención
Cerro de Pasco	Jr. 28 de Julio 211, Urb. San Juan	Pasco	Pasco	Yanacancha	Sede Administrativa Centro de Atención
Huariaca	Jr. Progreso s/n	Pasco	Pasco	Huariaca	Centro de Atención
Paucartambo	Jr. Conde de las Lagunas s/n	Pasco	Pasco	Paucartambo	Centro de Atención
Yanahuanca	Jr. 27 de Noviembre s/n	Pasco	Pasco	Yanahuanca	Centro de Atención
Tarma	Jr. Jose Gálvez Moreno 860	Junín	Tarma	Tarma	Sede Administrativa Centro de Atención
La Oroya	Jr. Miguel Grau 327	Junín	Yauli	Oroya	Centro de Atención
Junín	Jr. Paraguay 460	Junín	Junín	Junín	Centro de Atención
Carhuamayo	Jr. Maravillas 354	Junín	Junín	Carhuamayo	Centro de Atención
Chanchamayo	Paraje Chunchuyacu s/n	Junín	Chanchamayo	San Ramón	Sede Administrativa Centro de Atención
Satipo	Jr. Manuel Prado 568	Junín	Satipo	Satipo	Centro de Atención
Pichanaki	Jr. San Martin 599	Junín	Chanchamayo	Pichanaki	Centro de Atención
Oxapampa	Jr. Mullenbruck Cdra.7	Pasco	Oxapampa	Oxapampa	Centro de Atención

Pozuzo	Cal. Policía Nacional 101	Pasco	Oxapampa	Pozuzo	Centro de Atención
Villa Rica	Av. Capitán Soto 327	Pasco	Oxapampa	Villa Rica	Centro de Atención
Ciudad Constitución	Av. Fernando Belaunde T. s/n	Pasco	Oxapampa	Constitución	Centro de Atención
Huamanga	Av. Del Deporte 400	Ayacucho	Huamanga	Ayacucho	Sede Administrativa Centro de Atención
Huanta	Av. Circunvalación 320	Ayacucho	Huanta	Huanta	Centro de Atención
Churcampá	Jr. Apurímac 786	Ayacucho	Churcampá	Churcampá	Centro de Atención
Cangallo	Av. Argentina 402	Ayacucho	Cangallo	Cangallo	Centro de Atención
San Francisco	Av. 28 de Julio 53	Ayacucho	La Mar	Ayna - San Francisco	Centro de Atención
Tingo María	PP.JJ. 9 de Octubre s/n	Huánuco	Leoncio Prado	Rupa Rupa	Sede Administrativa Centro de Atención
Aucayacu	Jr. Aucayacu 333	Huánuco	Leoncio Prado	José Crespo y Castillo	Centro de Atención

ANEXO N° 02: COBERTURA USUARIOS

Empresa	Cantidad personal
ENOSA	338
ENSA	411
HDNA	745
ELCTO	568

ENOSA

Sede	Cantidad de usuarios en horario de oficina
Tumbes	29
Talara	26
Sullana	39
Paíta	31
Alto Piura	25
Sechura	7
Piura	181

ENSA

Sede	Cantidad de Usuarios en horario de oficina
Chiclayo	177
Sucursales	71
Cajamarca Centro	41
Chiclayo CT1	122

HIDRANDINA

Sede	Cantidad de Usuarios en horario de oficina
Trujillo	357
Chimbote	137
Cajamarca	55
Huaraz	86
Chepen	71
Lima	39

ELECTROCENTRO

Sede	Cantidad de Usuarios en horario de oficina
Huancayo	270
Valle Mantaro	40
Tarma	30
Selva Central	52
Pasco	28
Huánuco	34
Tingo María	18
Huancavelica	42
Ayacucho	54



ANEXO N° 03: COBERTURA DE HARDWARE

Empresa	Cnt PCs + LTs Renta	Cnt PCs + LTs Propias	Cnt Imp. + Plot. Renta	Cnt Imp. + Plot. Propias	Cnt Teléfonos IPs	Cnt Teléfonos Móviles	Cnt Equipos Proy.Mult.	Cnt Video Conferenc	Cnt Video Vigilancia	Cnt Access Point
ENOSA	497	5	75	2	372	309	14	10	149	10
ENSA	172	158	67	7	195	284	8	8	112	20
HDNA	545	182	119	28	507	679	16	17	86	34
ELCTO	409	159	119	0	0	0	0	0	0	0

ENOSA

Unidad Empresarial	Cnt PCs + LTs Renta	Cnt PCs + LTs Propias	Cnt Imp. + Plot. Renta	Cnt Imp. + Plot. Propias	Cnt Teléfonos IPs	Cnt Teléfonos Móviles	Cnt Equipos Proy.Mult.	Cnt Video Conferenc	Cnt Video Vigilancia	Cnt Access Point
Tumbes	50		8		44	27	2	1	16	1
Talara	45		8		32	27	2	1	5	1
Sullana	40		9		39	36	1	1	14	1
Paíta	40		7		32	28	2	1	22	1
Alto Piura	40		7		37	22	1	1	29	1
Sechura	23		7		14	9	1	1	21	1
Piura	259	5	29	2	174	160	5	4	42	4

ENSA

Unidad Empresarial	Cnt PCs + LTs Renta	Cnt PCs + LTs Propias	Cnt Imp. + Plot. Renta	Cnt Imp. + Plot. Propias	Cnt Teléfonos IPs	Cnt Teléfonos Móviles	Cnt Equipos Proy.Mult.	Cnt Video Conferenc	Cnt Video Vigilancia	Cnt Access Point
Chiclayo Sede	123	80	38	3	146	125	5	6	42	19
Sucursales	14	27	8	4	13	37	1	1	25	1
Cajamarca Centro	20	19	10	0	16	32	1	1	17	0
Chiclayo CT1	15	32	11	0	20	90	1	0	28	0

HIDRANDINA

Unidad Empresarial	Cnt PCs + LTs Renta	Cnt PCs + LTs Propias	Cnt Imp. + Plot. Renta	Cnt Imp. + Plot. Propias	Cnt Teléfonos IPs	Cnt Teléfonos Móviles	Cnt Equipos Proy.Mult.	Cnt Video Conferenc	Cnt Video Vigilancia	Cnt Access Point
Trujillo	312	42	52	5	239	342	6	4	28	14
Chimbote	59	25	19	6	56	110	2	1	15	5
Cajamarca	37	44	15	4	56	58	2	2	12	2
Huaraz	49	28	20	4	53	74	2	1	9	3
Chepen	28	36	11	3	36	57	2	2	21	1
Lima	60	7	2	6	67	38	2	7	1	9

ELECTROCENTRO

Unidad Empresarial	Cnt PCs + LTs Renta	Cnt PCs + LTs Propias	Cnt Imp. + Plot. Renta	Cnt Imp. + Plot. Propias	Cnt Teléfonos IPs	Cnt Teléfonos Móviles	Cnt Equipos Proy.Mult.	Cnt Video Conferenc	Cnt Video Vigilancia	Cnt Access Point
Huancayo	202	68	25							
Valle Mantaro	28	12	10							
Huancavelica	25	17	12							
Ayacucho	26	28	13							
Huanuco	24	10	12							
Selva Central	41	11	16							
Tingo Maria	17	1	8							
Tarma	28	2	12							
Pasco	18	10	11							

ANEXO N° 04: SERVICIOS POR SOFTWARE Y/O APLICACIÓN

Los servicios considerados por LAS EMPRESAS son:

APLICACIÓN	SERVICIO
Ofimática (OnPremise + Office365)	Soporte microinformático Instalación y configuración
Diseño gráfico y asistido por computadora	Soporte microinformático Instalación y configuración
Software licenciado	Soporte microinformático Instalación y configuración
Software propietario (medidores electrónicos, relés, cámaras termográficas, etc.)	Soporte microinformático Instalación y configuración
Navegadores web	Soporte microinformático Instalación y configuración
OptimusNGC	Instalación del acceso directo al aplicativo. Creación, baja y actualización (asignar y/o retirar roles) de cuentas. Ejecución de scripts controlados para atender situaciones específicas.
SAP	Instalación y configuración de cliente. Coordinar ante el proveedor del servicio la creación, baja y actualización de cuentas. Desbloqueo de cuentas. Reinicio de contraseñas.
SIGEDD	Gestión del formato para adquirir/renovar certificado digital. Instalación del certificado digital y sus componentes. Reinicio de contraseñas.
Active Directory	Coordinación ante el proveedor del servicio para el alta/baja/actualización de cuentas de red. Desbloqueo de cuentas de red. Reinicio de contraseñas de cuentas de red. Habilitar/Deshabilitar cuentas de red. Actualizar el periodo de vigencia de cuentas de red.
Correo electrónico	Coordinación ante el proveedor del servicio para el alta/baja/actualización de cuentas de correo electrónico y grupos de distribución (onpremise y/o Office365).
Impresión	Instalación y configuración de impresora y/o plotter. Gestión del PIN de impresión por usuario. Hoja atascada. Cambio de tóner.
APLICACIONES DIVERSAS	Soporte microinformático, instalación y configuración.
REDES Y COMUNICACIONES	Soporte microinformático, instalación y configuración.
SOFTWARE BASE	Soporte microinformático, instalación y configuración.
SMALL WORLD/ ELECTRIC OFFICE	Soporte microinformático, instalación y configuración.
DATAMART	Soporte microinformático, instalación y configuración.

ANEXO N° 05 INFORMACIÓN SEDES REGIONALES(*) – SEGUNDO NIVEL

Empresa	Sede	Dirección	Cantidad Soporte N2 ¹⁴³
ENOSA	Piura	<ul style="list-style-type: none"> Ca. Callao 875, Piura Av. Los Cocos 333, Piura Esq. Av. Caceres con Av. Sullana s/n, Piura Prolongación Av. Sanchez Cerro s/n Km 1.5 Zona Industrial, Piura 	1
ENSA	Chiclayo	<ul style="list-style-type: none"> Ca. San Martín 250, Chiclayo Av. Saenz Peña 1750, Chiclayo 	1
HDNA	Trujillo	<ul style="list-style-type: none"> Jr. San Martín 831, Trujillo Carretera Panamericana Norte s/n, La Esperanza Av. Gonzales Prada s/n, Trujillo 	1
	Lima	<ul style="list-style-type: none"> Av. Camino Real 348 - Torre del Pilar Piso 13 – 14, San Isidro 	1
ELCTO	Huancayo	<ul style="list-style-type: none"> Jr. Panamá 641, Huancayo 	1

(*) Se precisa que, para el presente requerimiento, el término "Sede Principal" es igual a "Sede Regional"¹⁴⁴

¹⁴³ Según la Consulta 12 de CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C., Se adiciona Texto.

¹⁴⁴ Según la Consulta 17 y 24 de CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C., Consulta 151 de AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C., Se precisa Texto.

ANEXO N° 06: ESTADISTICAS DEL SERVICIO.

Se muestran datos estadísticos del servicio actual, correspondiente a un año comprendido entre may/2023 y abr/2024.

Cantidad de tickets por empresa

May/2023 – Abr/2024

	ENOSA	ENSA	HDNA	ELCTO	DSTL	TOTAL	PROMEDIO
Incidentes	713	1,478	651	1,078	238	4,158	346
Requerimientos	2,396	4,756	1,628	2,890	1017	12,687	1,057
Total	3,109	6,234	2,279	3,968	1,255	16,845	1,403

Cantidad de tickets por canal de comunicación

May/2023 – Abr/2024

	Incidentes	Requerimientos	TOTAL
Web (Aranda)	2,538	8,562	11,100
Correo	1,141	3,108	4,249
Teléfono	473	972	1,445
Teams	6	45	51
Total	4,158	12,687	16,845

Cantidad de tickets atendidos por N1, N2 y N3 de las cuatro empresas

May/2023 – Abr/2024

NIVEL DE ATENCIÓN	TOTAL	PROMEDIO
Primer Nivel (N1)*	1,911	159
Segundo Nivel (N2)	4,001	333
Tercer Nivel – Distriluz (N3)**	10,933	911
Total	16,845	1,403

* Se espera que solicitudes repetitivas que atiende el N3 sean automatizadas con la finalidad de que el N1 las pueda atender, previa elaboración de manuales de atención y capacitación (Nivel 3 y Nivel 4 son parte netamente de gestión de tickets)

** El supervisor del servicio de EL CONTRATISTA debe coordinar con el administrador del contrato de Las Empresas personal del N3 para determinar formas de trabajo y transferir el conocimiento en la etapa preoperativa y en lo largo de la relación contractual¹⁴⁵, a fin de que el N1 atienda las solicitudes que actualmente le son derivados al N3.

¹⁴⁵ Según la Consulta 213 de HITSS PERU SAC., Se efectúa precisiones en el texto.

Línea Base mensual proyectada para N1, N2 y N3 de LAS CUATRO EMPRESAS¹⁴⁶

NIVEL DE ATENCIÓN	Línea Base Mensual Proyectada (Cantidad de tickets)	Tarifa por Ticket Mensual*	PRECIO TOTAL (36 MESES)
	(A)	(B)	(C) = (A)*(B)*36
Primer Nivel (N1)	235		
Segundo Nivel (N2)	945		
Tercer Nivel – Distriluz (N3)	1,140		
PRECIO TOTAL			

* El precio de Tarifa por ticket Mensual tendrá que ser propuesto por EL CONTRATISTA POSTOR al momento de su oferta.

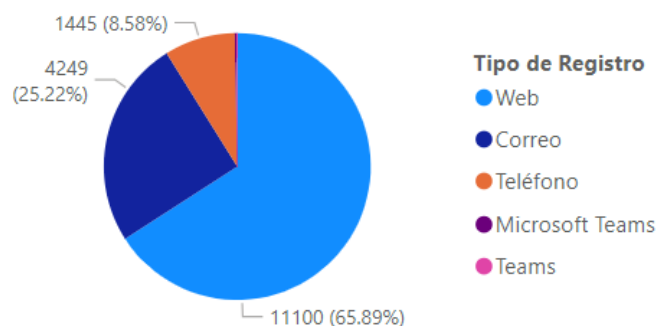
PARTICIPACION POR EMPRESAS

EMPRESA	% DE PARTICIPACIÓN (LINEA BASE)	PRECIO TOTAL (*)
ELECTRONOROESTE S.A.	25%	
ELECTRONORTE S.A.	25%	
HIDRANDINA S.A.	25%	
ELECTROCENTRO S.A.	25%	
PRECIO TOTAL	100%	

(*) Para determinar el PRECIO TOTAL de cada una de las EMPRESAS, el postor debe aplicar al "PRECIO TOTAL" los % DE PARTICIPACION (LINEA BASE).

**Recuento de tickets por Canal de Comunicación
May/2023 – Abr/2024**

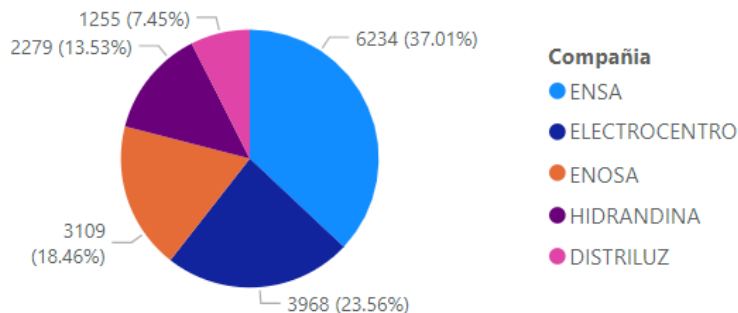
Recuento de Nro. de Caso por Tipo de Registro



¹⁴⁶ Según la Consulta 185 de HITSS PERU SAC., Se efectúa precisiones en el texto de: "Línea Base mensual proyectada para N1, N2 y N3 de LAS CUATRO EMPRESAS".

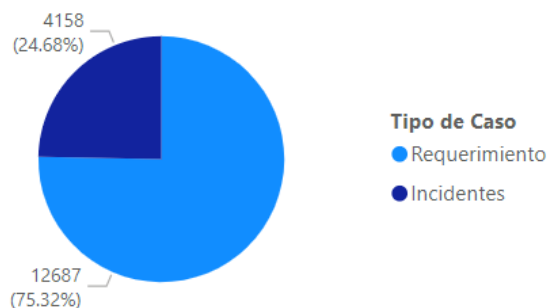
Recuento de ticket por Empresa May/2023 – Abr/2024

Recuento de Nro. de Caso por Compañía



Recuento de tickets por Tipo de Caso May/2023 – Abr/2024

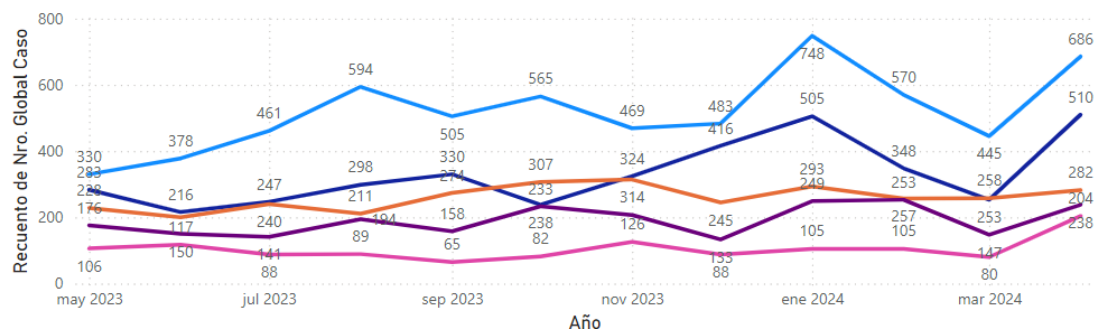
Recuento de Tipo de Caso por Tipo de Caso



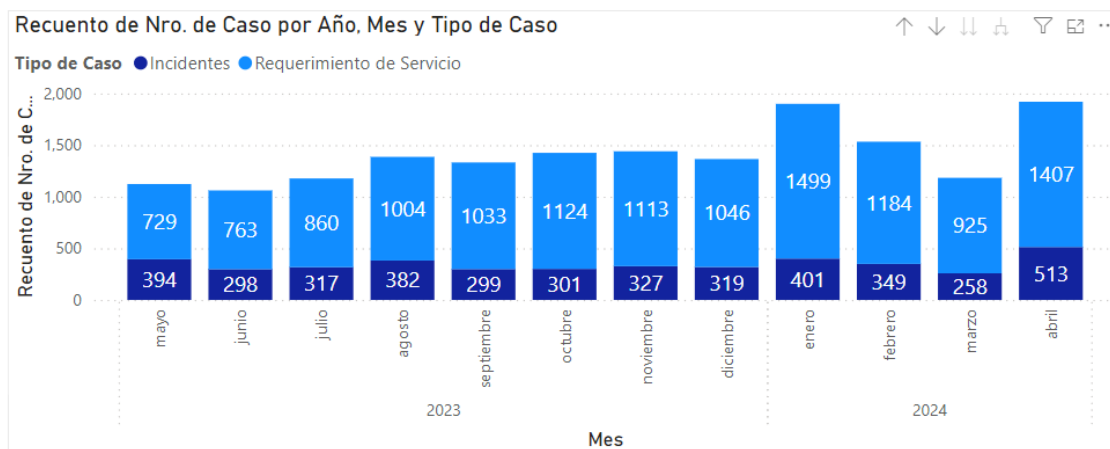
Recuento de tickets por empresa May/2023 – Abr/2024

Recuento de Nro. Global Caso por Año, Mes y Compañía

Compañía ● DISTRILUZ ● ELECTROCENTRO ● ENOSA ● ENSA ● HIDRANDINA



Recuento de tickets por tipo de caso distribuido por mes May/2023 – Abr/2024



Recuento de tickets por Nivel 1 y Nivel 2 por Empresa May/2023 – Abr/2024

Compañía	1	2
DISTRILUZ	47	668
ELECTROCENTRO	659	438
ENOSA	323	523
ENSA	519	2102
HIDRANDINA	363	270
Total	1911	4001

Actividades Nivel 1 y 2 (por Impacto) May/2023 – Abr/2024

Nivel	Alta	Baja	Media	Total
2	5	3951	45	4001
1	2	1888	21	1911
Total	7	5839	66	5912

Actividades Nivel 1 y 2 (por Urgencia) May/2023 – Abr/2024

Nivel	Alta	Baja	Media	Total
2	217	3711	73	4001
1	81	1798	32	1911
Total	298	5509	105	5912

**Recuento de tickets de Nivel 2 con prioridad Alta por Empresa
May/2023 – Abr/2024**

Nivel	Alta
<input checked="" type="checkbox"/> 2	217
DISTRILUZ	84
ENSA	80
ENOSA	20
ELECTROCENTRO	17
HIDRANDINA	16
Total	217

**Actividades Nivel 1 y 2 (por Prioridad)
May/2023 – Abr/2024**

Nivel	Alta	Baja	Media	Total
2	4	3709	288	4001
1	2	1797	112	1911
Total	6	5506	400	5912

**Actividades Nivel 1 y 2 (por Servicio)
May/2023 – Abr/2024**

Nivel	Recuento de Nro. Global Caso
2	4001
Software Microinformatico	1941
Equipos de computo	1287
Impresiones	530
Accesos	136
Redes y Comunicaciones	41
Software de Negocio	35
Infraestructura	16
Solicitar otro servicio	11
Seguridad de la Información	3
Consultas	1
1	1911
Software Microinformatico	925
Consultas	375
Accesos	368
Software de Negocio	84
Impresiones	59
Equipos de computo	45
Solicitar otro servicio	19
Redes y Comunicaciones	13
¡Reportar Falla!	10
Infraestructura	10
Seguridad de la Información	3
Total	5912

Actividades más relevantes Nivel 1 (árbol de categoría)
May/2023 – Abr/2024

Nivel	Recuento de Nro. Global Caso
1	1911
Seguimiento de Ticket	277
Software.Varios.INSTALACION	105
Otras Consultas	98
Accesos y Permisos.Otros accesos a aplicaciones	70
Software.Correo.ERROR DE ENVIO / RECEPCIÓN	66
Software.Navegador.PÁGINA WEB NO CARGA	59
Software.Instalacion Certificado Digital (Firma Digital)	55
Software.Correo	49
Accesos y Permisos.Directorio Activo.Reseteo de cuenta de red	41
Software.Sistema Operativo.POCO ESPACIO EN DISCO	40
Software.Correo.ARCHIVADO DE CORREO	35
Software.Correo.ERROR DE CONEXIÓN	34
Software.Navegador	30
Accesos y Permisos.Directorio Activo.Desbloqueo de cuenta de red	29
Software	28
Software.Correo.CREAR PST	27
Software.Aplicaciones.Instalacion y Configuracion	26
Software.Correo.NO VALIDA CREDENCIALES	25
Accesos y Permisos.SAP.Desbloqueo de cuenta	23
Software.Correo.CORREO SPAM	21
Software.Sistema Operativo.LENTITUD	21
Accesos y Permisos.CUENTA DE RED.Creación de cuenta	20
Accesos y Permisos.SAP.Creacion de cuenta SAP	20
Software.Correo.Buzón Lleno	20
Solicitar otro servicio	19
Software.Aplicaciones.Otras solicitudes	18
Hardware.Impresora.CONFIGURACION DE IMPRESORA EN RED	16
Accesos y Permisos.SAP.Reseteo de cuenta	15
Aplicaciones.Otras aplicaciones de negocio	15
Software.Aplicaciones.Otras incidencias	15
Software.Sistema Operativo	15
Accesos y Permisos.Certificado Digital (Firma Digital)	14
Total	5912

Nivel	Recuento de Nro. Global Caso
Hardware.Apoyo Técnico	14
Hardware.Impresora.Configuración	14
Software.Correo.Error de envío/recepción	14
Accesos y Permisos.DIRECTORIO ACTIVO.RESETEO DE CUENTA	13
Software.Varios.ACTUALIZACION	13
Accesos y Permisos.CUENTA DE RED.Modificación de cuenta	12
Hardware.Impresora.NO IMPRIME	12
Accesos y Permisos	11
Aplicaciones	11
Aplicaciones.NGC	11
Software.Sistema Operativo.FALLA DE CONTROLADORES	11
Software.Varios	11
Accesos y Permisos.CORREO.Reseteo de cuenta	10
Reportar Falla	10
Software.Navegador.ACTUALIZACION	10
Software.Herramienta de Ofimática (Word - Excel - PPT)	9
Software.Libre.Instalacion del Signet	9
Accesos y Permisos.CORREO.Desbloqueo de cuenta	8
Software.Aplicaciones.Inconvenientes al Acceder	8
Software.Correo.NO VISUALIZA CORREOS EN CARPETA	8
Accesos y Permisos.DIRECTORIO ACTIVO.ACTIVACIÓN DE CUENTA	7
Aplicaciones.NGC.TRANSACCIONES COMERCIALES	7
Hardware.Equipo.Reasignación de equipo	7
Software.Correo.NO SINCRONIZA BANDEJA	7
Software.Herramienta de Ofimática (Word - Excel - PPT).APLICATIVO NO INICIA	7
Software.Herramienta de Ofimática (Word - Excel - PPT).PARAMETROS DESCONFIGURADOS	7
Software.Navegador.ERROR DE CERTIFICADO	7
Software.Navegador.MENSAJE DE ERROR	7
Accesos y Permisos.OPTIMUS NGC	6
Aplicaciones.OPTIMUS NGC	6
Software.Correo.CONFIGURACIÓN DE BUZÓN AGREGADO	6
Software Sistema Operativo ACTUALIZACION	6

Nivel	Recuento de Nro. Global Caso
Software.Sistema Operativo.ACTUALIZACION	6
Accesos y Permisos.CORREO.Creación de Cuenta	5
Hardware.Trámite de equipo con garantía	5
Software.AutoCad.Instalación	5
Software.Correo.APLICATIVO NO INICIA	5
Software.Correo.CREAR REGLAS	5
Software.Navegador.Configuración	5
Software.Office 365	5
Software.Office 365.ACTUALIZACION	5
Accesos y Permisos.CUENTA DE RED.Deshabilitación de cuenta	4
Accesos y Permisos.Optimus NGC.Creación de rol	4
Accesos y Permisos.SAP.Eliminación de cuenta	4
Accesos y Permisos.SIGEDD.Creación de usuario	4
Aplicaciones.OPTIMUS NGC.Otros	4
Aplicaciones.Optimus NGC.TRANSFERENCIA ASIENTO CONTABLE	4
Aplicaciones.SAP	4
Hardware.Impresora.Configuración de impresora	4
Infraestructura.SERVIDORES	4
Software.Correo.Instalación y Configuración	4
Software.Herramienta de Ofimática (Word - Excel - PPT).MENSAJE DE ACTIVACION	4
Software.Libre.Otras Instalaciones	4
Software.Navegador.BLOQUEO POR POLÍTICAS DE SEGURIDAD	4
Software.Sistema Operativo.SIN ACCESO A INTERNET	4
Accesos y Permisos.Directorio Activo.Modificación de vigencia de cuenta de red	3
Accesos y Permisos.SAP.Modificación de cuenta	3
Accesos y Permisos.Smallworld.Reseteo de cuenta	3
Hardware.Equipo.Aumento de memoria	3
Hardware.Impresora.Cambio de Toner	3
Hardware.Impresora.Otras solicitudes de impresoras	3
Red	3
Software.Correo.ACTUALIZACION	3
Software Correo ARCHIVO CORRIPTO	3

Nivel	Recuento de Nro. Global Caso
Software.Correo.ARCHIVO CORRUPTO	3
Software.Correo.NO VISUALIZA ARCHIVO PST	3
Software.Correo.PARAMETROS DESCONFIGURADOS	3
Software.VPN.Desconfiguracion	3
Accesos y Permisos.CORREO.MODIFICACIÓN DE LISTAS DE DISTRIBUCIÓN	2
Accesos y Permisos.INTERNET.CAMBIAR SALIDA A INTERNET	2
Accesos y Permisos.SAP.Creacion de rol	2
Accesos y Permisos.SERVIDORES DE ARCHIVOS.ACCESO A	2
Accesos y Permisos.Servidores de Archivos.Brindar acceso a Carpeta Compartida	2
Accesos y Permisos.SIGLOG.CREACION DE USUARIO	2
Accesos y Permisos.Smallworld.Creacion de usuario	2
Accesos y Permisos.VPN.INCONVENIENTES CON ACCESO A VPN	2
Aplicaciones.Módulo Viáticos.Revertir Viaticos	2
Aplicaciones.NGC.COBRANZA	2
Aplicaciones.NGC.CORTES Y RECONEXIONES	2
Aplicaciones.OPTIMUS NGC.TRANSACCIONES COMERCIALES	2
Aplicaciones.Otras aplicaciones.Otros	2
Aplicaciones.SAP.FM	2
Hardware.Equipo.Asignación de equipo	2
Hardware.Equipo.Asignación individual de equipos	2
Hardware.Equipo.Formatteo de equipo	2
Hardware.Equipo.Instalación/Configuración	2
Hardware.Impresora	2
Hardware.Impresora.NO ESCANEA	2
Red.HABILITAR PUNTO DE RED	2
Seguridad de la Información.Correos maliciosos	2
Software.AutoCad.Configuracion	2
Software.NGC.Inconvenientes al Acceder al NGC	2
Software.Sistema Operativo.Mantenimiento Preventivo	2
Software.Sistema Operativo.PANTALLA NEGRA	2
Software.Webex.Instalacion y Configuracion	2
Accesos y Permisos CARPETA COMPARTIDA INCONVENIENTES	1

Actividades más relevantes Nivel 2 (árbol de categoría)

May/2023 – Abr/2024

Nivel	Recuento de Nro. Global Caso
2	4001
Hardware.Apoyo Técnico	321
Software.Varios.INSTALACION	190
Hardware.Equipo.Reasignación de equipo	183
Software.Instalacion Certificado Digital (Firma Digital)	157
Software.Aplicaciones.Instalacion y Configuracion	132
Software.Sistema Operativo.Mantenimiento Preventivo	124
Software.Aplicaciones.Otras solicitudes	116
Hardware.Impresora.Cambio de Toner	115
Hardware.Impresora.Configuracion de impresora	93
Software.Sistema Operativo.POCO ESPACIO EN DISCO	80
Hardware.Equipo.Configuración	79
Hardware.Equipo.Instalación/Configuración	77
Hardware.Equipo.Mantenimiento preventivo	69
Software.Varios.ACTUALIZACION	63
Software.Correo.CREAR PST	58
Hardware.Equipo.Reasignación individual de equipos	54
Software.Correo.ARCHIVADO DE CORREO	54
Software.Aplicaciones.Otras incidencias	52
Hardware.Impresora.Configuración	50
Hardware.Equipo.Asignación de equipo	46
Software.VPN.Sin Conexión a Internet	46
Hardware.Equipo.Asignación individual de equipos	45
Hardware.Impresora.CONFIGURACION DE SCANNER	44
Hardware.Impresora.NO IMPRIME	43
Hardware.Impresora.ATASCO DE PAPEL	42
Software	42
Software.Correo	41
Hardware.Equipo	38
Software.Libres.Otras Instalaciones	38
Software.Sistema Operativo.MAPEO DE CARPETA COMPARTIDA	37
Software.Webex.Configuración	36
Software.Webex.Instalacion y Configuracion	35
Total	5912

Nivel	Recuento de Nro. Global Caso
Accesos y Permisos.Otros accesos a aplicaciones	33
Hardware.Equipo.Sin conexión a red lan	32
Software.Sistema Operativo.LENTITUD	32
Software.Sistema Operativo.Formatado de Equipo	29
Software.Sistema Operativo.SIN ACCESO A INTERNET	29
Software.Varios	29
Hardware.Equipo.No enciende	28
Software.Sistema Operativo.Configuracion de impresora	28
Hardware.Equipo.Teclado averiado	26
Hardware.Impresora.OTRO COMPONENTE AVERIADO	25
Software.Correo.ERROR DE ENVIO / RECEPCIÓN	25
Hardware.Equipo.Asignación individual de Laptop	24
Hardware.Equipo.Pantalla averiada	24
Software.Correo.Buzón Lleno	24
Software.Correo.ERROR DE CONEXIÓN	24
Hardware	23
Hardware.Impresora	23
Software.Office 365.ACTUALIZACION	23
Software.Navegador.PÁGINA WEB NO CARGA	22
Hardware.Equipo.Préstamo de equipo	21
Hardware.Equipo.Sin conexión a red inalámbrica	20
Hardware.Equipo.Reasignación individual de Laptop	19
Hardware.Impresora.Otras solicitudes de impresoras	18
Software.Navegador	18
Hardware.Equipo.Otro componente averiado	17
Hardware.Impresora.CONFIGURACION DE IMPRESORA EN RED	17
Software.Correo.CONFIGURACIÓN DE BUZÓN AGREGADO	17
Hardware.Impresora.NO ESCANEA	16
Software.Correo.Instalacion y Configuracion	16
Software.Correo.NO VALIDA CREDENCIALES	16
Software.Project.Activacion de Licencia	16
Accesos y Permisos.Certificado Digital (Firma Digital)	15
Software.Sistema Operativo	14

Nivel	Recuento de Nro. Global Caso
Software.Sistema Operativo.CONFIGURACION DE PERFIL	14
Hardware.Equipo.Repliegue Equipo	13
Accesos y Permisos.CUENTA DE RED.Deshabilitación de cuenta	12
Software.Correo.Error de envío/recepción	12
Aplicaciones	11
Hardware.Proyector.Configuración	11
Accesos y Permisos.DIRECTORIO ACTIVO.RESETEO DE CUENTA	10
Hardware.Equipo.Formatteo de equipo	10
Hardware.Impresora.IMPRIE BORROSO	10
Software.Correo.APLICATIVO NO INICIA	10
Software.Correo.NO SINCRONIZA BANDEJA	10
Software.Sistema Operativo.ACTUALIZACION	10
Software.Sistema Operativo.ERROR AL INICIAR SESIÓN	10
Solicitar otro servicio	10
Software.Navegador.ACTUALIZACION	9
Hardware.Cámaras.Reasignación individual de equipos	8
Hardware.Equipo.Aumento de memoria	8
Software.Aplicaciones.Inconvenientes al Acceder	8
Software.AutoCad.Instalacion	8
Software.Navegador.Configuracion	8
Software.Navegador.MENSAJE DE ERROR	8
Software.Sistema Operativo.Configuracion wireless	8
Software.Sistema Operativo.Traslado de Informacion	8
Telefonía.ANEXO.CONFIGURAR DESVÍO DE LLAMADAS	8
Accesos y Permisos	7
Accesos y Permisos.VPN.INCONVENIENTES CON ACCESO A VPN	7
Aplicaciones.Otras aplicaciones de negocio	7
Hardware.Equipo.Movimiento_traslado	7
Software.AutoCad.Desinstalacion	7
Software.Correo.Actualizacion de Outlook	7
Software.VPN.Desconfiguracion	7
Telefonía.TELEFONÍA MÓVIL	7