



Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento



SENCICO
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN
PARA LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE RENOVACIÓN DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE A LICENCIAS PROACTIVANET O EQUIVALENTE

1. AREA USUARIA

Departamento de Informática.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La renovación de este servicio tiene como finalidad mantener operativa la solución de mesa de ayuda y activos informáticos del SENCICO.

3. ACTIVIDAD DEL POI

Modernizar la Gestión Educativa de SENCICO.

4. OBJETIVO DE LA CONVOCATORIA

Se requiere seleccionar a una persona natural o jurídica para el Servicio de Mantenimiento y Soporte a licencias Proactivanet o Equivalente.

5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma Alzada.

6. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de medida
01	Servicio de mantenimiento y soporte a licencias Proactivanet o equivalente	01	Servicio

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- El mantenimiento y soporte deberá ser para todas las licencias y módulos Proactivanet del SENCICO:
 - 3000 licencias de activos.
 - 2 licencias de técnicos nominales.
 - 8 licencias de técnicos concurrentes.
 - 27 licencias de control remoto concurrentes.
 - Módulos:
 - ✓ Discovery & Gestión de Activos y Proveedores.
 - ✓ Gestión de Incidencias / Peticiones / KB / SML / Proveedores.
 - ✓ Gestión de Problemas / Cambios / Entregas.
 - ✓ Control Remoto.
 - ✓ Gestión de la configuración.
 - ✓ Catálogo y Cartera de Servicios
- El servicio de mantenimiento y soporte técnico deberá ser realizado durante mil noventa y cinco (1095) días calendarios, contabilizados desde el día siguiente de suscrito el Contrato.
- El servicio de mantenimiento y soporte deberá ser realizado en modalidad de 8x5, de lunes a viernes en horario de 9 am a 6 pm (debe considerarse el horario de 1 pm a 2 pm como horario de almuerzo).
- No deberá existir un límite de requerimientos y/o incidentes que pueda reportar el SENCICO.



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento



SENCICO
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN
PARA LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN

- Deberá considerarse en el alcance mínimo del servicio lo siguiente:
 - Búsqueda de soluciones a problemas.
 - Absolución de dudas respecto al uso de software y nuevas funcionalidades liberadas por el Fabricante.
 - Información técnica sobre los productos.
 - Descarga gratuita de demostraciones, videos.
 - Mantenimiento y actualización de licencias y módulos.
 - Migración de la solución a nuevos ambientes.
 - Asesoría en integraciones de la solución con aplicaciones y/o servicios del SENCICO.
- El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención del servicio mencionado, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de un escalamiento de los eventos.
- En caso que la resolución de un incidente requiera una modificación importante de la solución, el Contratista deberá notificar al fabricante para que este parche sea liberado en la siguiente versión comercial de la solución. Asimismo, el Contratista brindará el soporte adecuado a fin de contener la situación de manera favorable para el SENCICO, hasta la nueva versión liberada.
- El Contratista deberá dar permanente asesoramiento y actualizaciones de la solución, incluyendo el suministro de nuevas versiones de los productos (releases) y reparaciones:
 - **Update:** Cambio de una versión de producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto.
 - **Upgrade:** Cambio de una versión de producto a una versión principal del mismo producto sobre la misma plataforma.
- El Contratista deberá apoyar al personal del SENCICO en las actualizaciones, ya sea asistiendo al personal del Dpto. de Informática y/o remitiendo los procedimientos de instalación necesarios.

Acuerdos de nivel de servicio (SLA)

- Las atenciones podrán ser notificadas mediante un portal de soporte a clientes, correo electrónico o telefónicamente. Para ello el Contratista deberá presentar el procedimiento de atención acorde y para todos los canales requeridos por el SENCICO.
- Posterior a la notificación realizada por el SENCICO, el Contratista deberá confirmar la recepción de dicha comunicación, ya sea mediante correo electrónico y/o el portal de soporte.
- El tiempo de atención iniciará desde la notificación del incidente y/o requerimiento al Contratista por cualquiera de los medios antes listados.
- El soporte deberá ser presencial en caso que el incidente afecte la operatividad completa de la solución, y telefónico o virtual para casos de menor impacto. En caso se requiera la asistencia presencial, el Contratista deberá garantizar el cumplimiento de los lineamientos frente a la COVID 19, en atención a la Resolución Ministerial N° 675-2022-MINSA.
- Al culminar la atención (cierre de ticket), el Contratista deberá remitir un reporte por correo electrónico el cual incluya como mínimo lo siguiente:
 - Numero de ticket.
 - Contacto en SENCICO.
 - Fecha y hora de inicio y cierre.
 - Componente afectado.
 - Actividades realizadas para la atención del requerimiento y/o incidencia.
 - Causa raíz del incidente presentado.
 - Nivel de escalamiento que se realizó para solucionar el requerimiento y/o incidencia.
 - Nivel de gravedad (criticidad).

- Se detalla a continuación los tipos de criticidad respecto a averías:
 - **Crítico:** No es posible utilizar la solución y/o más de un servicio se encuentra sin disponibilidad.
 - **Alta:** Un servicio se encuentra sin disponibilidad y/o más de un usuario final no puede hacer uso de la solución y/o un técnico no puede acceder a la solución.
 - **Normal:** Más de un servicio se encuentran operando de manera inadecuada y se necesita una acción correctiva, y/o algún usuario final no pudo hacer uso de la solución.
 - **Baja:** Un servicio se encuentran operando de manera inadecuada y se necesita una acción correctiva.
 - **Consulta de uso:** Se requiere información de alguna funcionalidad, módulo, información de nueva versión y/o parches de los productos.
- Tiempo máximo para atenciones y soluciones de incidentes y/o problemas y/o averías y/o apoyo:
 - **Tiempo de inicio de atención:** Es el tiempo desde el cual se reporta el incidente y/o problema y/o avería y/o solicitud de apoyo hasta la generación del ticket y confirmación de la recepción del reporte.
Todo ticket de reportes y/o solicitudes deberá ser registrado dentro de los plazos establecidos en el **Cuadro de tiempos de atención y soluciones – SLA**.
 - **Tiempo de solución del incidente y/o problema y/o avería y/o solicitud de apoyo, contabilizado desde el registro del ticket:** Es el tiempo utilizado para solucionar el incidente y/o problema y/o avería y/o atender la solicitud de apoyo.

Cuadro de tiempos de atención y soluciones – SLA

Tiempo máximo para atención y solución de incidente y/o problema y/o avería y/o solicitud de apoyo	Nivel de criticidad				Consulta de uso
	Crítico	Alta	Normal	Baja	
Tiempo de inicio de atención (en 8x5)	10 min	15 min	30 min	30 min	30 min
Tiempo de solución del incidente y/o problema y/o avería y/o solicitud de apoyo, contabilizado desde el registro del ticket (en 8x5)	2 horas	4 horas	6 horas	8 horas	6 horas

7. PERFIL DEL POSTOR

- El postor deberá estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).
- El postor no deberá estar impedido para contratar con el Estado Peruano.

8. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se deberá realizarse desde la(s) oficina(s) del Contratista; salvo el incidente afecte la operatividad completa de la solución, para este último caso la atención deberá realizar en el Departamento de Informática ubicado en la Av. De la Poesía N° 351 San Borja.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo del servicio de Mantenimiento y Soporte a licencias Proactivanet o Equivalente será de mil noventa y cinco (1095) días calendarios, contabilizado desde el día siguiente de suscrito el Contrato.



10. ENTREGABLES

Los entregables se detallan a continuación:

PRESTACIÓN	ENTREGABLES	PERIODICIDAD
Servicio de mantenimiento y soporte a licencias Proactivanet o equivalente	<p>El Contratista deberá presentar a los cinco (05) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de culminado el periodo mensual de servicio, un Informe mensual (digital) que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none">• El consolidado de Incidentes presentadas, atendidas y requeridas, en el periodo mensual del servicio• El consolidado de atenciones correctivas requeridas y atendidas, en el periodo mensual del servicio.• Recomendaciones y conclusiones.	Mensual

11. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

El Asesor de Sistemas e Informática del Departamento de Informática, otorgará la respectiva conformidad de cada entregable y servicio, previa verificación del cumplimiento de las condiciones establecidas en el artículo 168° del Reglamento de Contrataciones del Estado.

De existir observaciones, el Asesor de Sistemas e Informática comunicará al Contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole al Contratista un plazo para subsanar de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento vigente.

Se comunicará las observaciones al Contratista, mediante Carta por correo electrónico, en los plazos de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento vigente.

12. FORMA DE PAGO

El pago se realizará de acuerdo al siguiente cuadro:

PRESTACIÓN	PAGO
Servicio de mantenimiento y soporte a licencias Proactivanet o equivalente	Mensual (en 36 pagos iguales)

El pago se efectuará mediante el respectivo abono en la cuenta bancaria individual del postor ganador, según los plazos indicados en la Ley de Contrataciones del Estado vigente y su Reglamento, de encontrarse completo el expediente de pago, sea a través del Banco de la Nación o de cualquier otra institución bancaria del Sistema Financiero Nacional, para cuyo efecto EL CONTRATISTA comunicará su CODIGO DE CUENTA INTERBANCARIO (CCI).

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

- Conformidad del área usuaria.
- Comprobante de pago.
- Entregable correspondiente de la prestación principal y/o accesoria.

13. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El Contratista es el único responsable ante SENCICO de cumplir con la contratación, no pudiendo transferir esa responsabilidad a otras entidades ni terceros en general.



14. GARANTIA

El CONTRATISTA es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por un plazo de mil noventa y cinco (1095) días a partir de la conformidad otorgada.

15. VICIOS OCULTOS

El CONTRATISTA es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor a mil noventa y cinco (1095) contabilizados a partir del otorgamiento de la conformidad otorgada a la totalidad de las Componentes de la prestación. El CONTRATISTA es el único responsable ante el SENCICO de cumplir con la contratación, no pudiendo transferir esa responsabilidad a otras entidades ni terceros en general.

16. PENALIDADES APLICABLES

En caso de retraso en la ejecución de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, se aplicará una penalidad al contratista por cada día de retraso hasta por el monto máximo del 10% del monto según lo dispuesto en los artículos 161º y 162º del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado vigente.

17. OTRAS PENALIDADES

De conformidad con lo estipulado en el artículo 163º del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se han establecido otras penalidades diferentes a la penalidad por mora, las cuales son objetivas, razonables y congruentes con el objeto de la convocatoria, las mismas que se detallan a continuación:

Nº	SUPUESTOS	MONTO APLICABLE	Procedimiento
01	Incumplir con el plazo de presentación de Informe mensual de incidencias.	S/ 100.00, por cada día de retraso de entrega, se aplicará la penalidad.	Previo informe de revisión y verificación del personal del Dpto. de Informatica.
02	Incumplir con el SLA - Tiempo de inicio de atención Nivel de criticidad: Alta, Normal y Baja; y Consulta de Uso	S/ 50.00, por cada día de retraso de entrega, se aplicará la penalidad.	Previo informe de revisión y verificación del personal del Dpto. de Informatica.
03	Incumplir con el SLA - Tiempo de inicio de atención Nivel de criticidad: Crítico	S/ 150.00, por cada día de retraso de entrega, se aplicará la penalidad.	Previo informe de revisión y verificación del personal del Dpto. de Informatica.
04	Incumplir con el SLA - Tiempo de solución del incidente y/o problema y/o avería y/o solicitud de apoyo, contabilizado desde el registro del ticket Nivel de criticidad: Alta, Normal y Baja	S/ 100.00, por cada día de retraso de entrega, se aplicará la penalidad.	Previo informe de revisión y verificación del personal del Dpto. de Informatica.
05	Incumplir con el SLA - Tiempo de solución del incidente y/o problema y/o avería y/o solicitud de apoyo, contabilizado desde el registro del ticket Nivel de criticidad: Crítico	S/ 250.00, por cada día de retraso de entrega, se aplicará la penalidad.	Previo informe de revisión y verificación del personal del Dpto. de Informatica.

06	Incumplir con el SLA - Tiempo de solución del incidente y/o problema y/o avería y/o solicitud de apoyo, contabilizado desde el registro del ticket Nivel de criticidad: Consulta de Uso	S/ 50.00, por cada día de retraso de entrega, se aplicará la penalidad.	Previo informe de revisión y verificación del personal del Dpto. de Informatica.
07	Ingreso no autorizado a la red y/o sistemas y/o equipos de SENCICO	S/ 200.00, por cada día de retraso de entrega, se aplicará la penalidad.	Previo informe de revisión y verificación del personal del Dpto. de Informatica.

El procedimiento para comunicar las penalidades, es la siguiente:

- El Departamento de Abastecimiento es el responsable de comunicar al Contratista, mediante Carta, los incumplimientos u omisión de obligaciones, como máximo a diez (10) días calendario de ocurrido el incidente.
- El Contratista en un plazo no mayor a siete (7) días calendario, contabilizados desde el día siguiente de recepcionado la Carta, realizará su descargo correspondiente a través de mesa de partes virtual: <https://app.sencico.gob.pe/prd/waMesaPartes/MesaPartes>; y en caso se determine que la imputabilidad del incumplimiento u omisión de obligaciones, se ha originado por la Entidad o por causa externa al Contratista, la penalidad no será aplicada al Contratista.

18. ANTICORRUPCIÓN

- EL CONTRATISTA declarará y garantizará 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.

19. CONFIDENCIALIDAD

El contratista se compromete a mantener en reserva, y no revelar a terceros, sin autorización escrita de SENCICO, la información que le sea suministrada por este último o a la cual tenga acceso, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato, y que restringirá la revelación de dicha información sólo a sus empleados, sobre la base de "necesidad de conocer".

En el bien y con el fin de resguardar la información de la entidad se prohíbe las siguientes actividades:



- Se prohíbe que el Contratista utilice softwares para capturar información de la Entidad, en caso se detecte que el Contratista tenga instalado un software de captura de información, este será retirado inmediatamente de la Entidad.
- Se prohíbe que el Contratista ingrese sin autorización y supervisión del Departamento de Informática, a la red y/o equipos y/o sistemas de la Entidad.

20. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 300,000.00 (Trescientos mil 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 30,000.00 (treinta mil 00/100 soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de renovación de licencias y/o software y/o aplicación. • Servicio de renovación de Soporte de licencias y/o software y/o aplicación • Servicio de renovación de mantenimiento de licencias y/o software y/o aplicación. • Servicio de suscripción de licencias y/o software y/o aplicación. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las</p>

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 una persona absorbida 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".