



Resolución Jefatural de Administración

N° 83-2025-MTC/20.2

Lima, 10 de Junio del 2025

VISTO:

El Informe N° 010-2025-MTC/20.6.2., correspondiente al Informe técnico para aprobar la Compatibilización del Servicio de Soporte y Garantía del Software de Gestión de Servicios Aranda; el Memorándum N° 673-2025-MTC/20.6, de la Oficina de Tecnología de la Información; y el Informe N°518-2025-MTC/20.2.1; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 033-2002-MTC, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Decreto Supremo N° 021-2018-MTC y por la Única Disposición Complementaria Modificatoria del Decreto Supremo N° 014-2019-MTC, se creó el Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional, en adelante PROVÍAS NACIONAL, encargado de las actividades de preparación, gestión, administración y ejecución de proyectos de infraestructura de transporte relacionada a la Red Vial Nacional no concesionada, así como de la planificación, gestión y control de actividades y recursos económicos que se emplean para el mantenimiento y seguridad de las carreteras y puentes de la Red Vial Nacional no concesionada. Asimismo, realiza actividades relacionadas con los aspectos técnicos, administrativos y legales vinculados con la adquisición, expropiación, transferencia interestatal, liberación de interferencias y saneamiento físico legal del derecho de vía de las carreteras de la Red Vial Nacional no concesionada; así como, emite autorizaciones para el uso del derecho de vía y de los vehículos especiales en toda la Red Vial Nacional;

Que, el numeral 46.3 del artículo 46 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, en adelante La Ley, establece que *“El requerimiento permite el acceso de los proveedores al proceso de contratación en condiciones de igualdad, sin obstaculizar la competencia o direccionar el proceso de contratación a un determinado proveedor”*; asimismo el numeral 46.4 señala que *“El requerimiento se formula de manera clara y objetiva, y debe expresar el bien, servicio u obra a contratar, preferentemente, en función a su desempeño y funcionalidad. El requerimiento de bienes se plasma en especificaciones técnicas; el de servicios, en términos de referencia; y el de obras, en el expediente técnico de obra o en los objetivos funcionales, según el sistema de entrega utilizado. En los documentos integrantes del expediente de contratación, según corresponda, se aplica expresamente el principio de valor por dinero...”*;

Que, conforme con lo dispuesto en el numeral 44.6 del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 009-2025-EF, el requerimiento no incluye exigencias desproporcionadas e innecesarias que limiten la

Expediente: I-037703-2025

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado de PROVÍAS, aplicando lo dispuesto por el Artículo 025 de D.S. 070 - 2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS26-2016-PCM. Su autenticidad e Integridad pueden ser contrastadas a través del siguiente link: <https://sgd.pvn.gob.pe/Tramite/De?id=uz3B0bslwQg=>



conurrencia o favorezcan a determinado proveedor ni hace referencia a procedencia, fabricante, marca, patente, origen o tipos de producción, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la autoridad de la gestión administrativa haya aprobado el correspondiente proceso de compatibilización del requerimiento, conforme a las disposiciones que establezca la DGA mediante directiva;

Que, al respecto, de acuerdo a la normativa de contratación pública si bien se prohíbe hacer referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, se debe tener en cuenta que dicha prohibición tiene una excepción en el proceso de compatibilización;

Que, el Anexo N° 1 “Definiciones” del Reglamento, define a la Compatibilización del requerimiento como el *“proceso de racionalización que realiza la entidad contratante consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes”*;

Que, el proceso de compatibilización se encuentra regulado por la Directiva N° 0001-2025-EF/54.01 denominada “Directiva de Compatibilización del Requerimiento”, aprobada por Resolución Directoral N° 0007-2025-EF/54.01, en adelante la Directiva, la cual establece en el numeral 5.1 que *“la compatibilización del requerimiento se sustenta en criterios técnicos y objetivos, y tiene como finalidad garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento preexistente de la entidad contratante”*;

Que, asimismo, en el numeral 5.2 de la Directiva se cita los presupuestos que de manera conjunta deben verificarse para que proceda la compatibilización: *“a) La entidad contratante posee determinado equipamiento preexistente; y b) Los bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento preexistente, e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento”*;

Que, en ese sentido, el numeral 6.1 de la Directiva indica que el área usuaria deberá elaborar un informe técnico de compatibilización debidamente sustentado, el cual contendrá como mínimo lo siguiente: *“a) La descripción del equipamiento preexistente de la entidad contratante; b) La descripción del bien o servicio requerido, indicándose la marca o tipo de producto; así como las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda; c) El uso o aplicación que se le va a dar al bien o servicio requerido; d) La justificación de la compatibilización del requerimiento, donde se describa objetivamente los aspectos técnicos, la verificación de los presupuestos de la compatibilización señalados y la incidencia económica de la contratación; e) Nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la compatibilización del bien o servicio, y del jefe del área usuaria o área técnica estratégica, de ser el caso; f) Periodo de vigencia de la compatibilización del requerimiento, el cual se encuentra sujeto a que se mantengan las condiciones que motivaron la compatibilización; y, g) La fecha de elaboración del informe técnico”*;

Que, mediante Informe N° 010-2025-MTC/20.6.2., el Jefe de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática (e), sustenta la necesidad de compatibilizar el Servicio de Soporte y Garantía del Software de Gestión de Servicios Aranda, precisando entre otros que: *“(…) a) PROVÍAS Nacional cuenta con 13 licencias activas del software Aranda Service Desk, el mismo que se encuentra instalado en un servidor ubicado en el centro de datos y las credenciales de acceso asignados a los especialistas de la Oficina de Tecnología de la Información; b) (...) El servicio de garantía y soporte es complementario a las licencias de software con las que cuenta la entidad,*





Resolución Jefatural de Administración

N° 83-2025-MTC/20.2

Lima, 10 de Junio del 2025

porque Aranda Service Desk es un software licenciado y mantenido exclusivamente por Aranda Software, por lo que cualquier actualización, corrección o soporte funcional solo puede ser proporcionado por el titular o sus canales autorizados y no existen alternativas de terceros que puedan brindar legalmente parches, soporte o acceso a su repositorio de conocimiento. Los servicios de extensión de garantía y soporte son imprescindibles para garantizar la funcionalidad y operatividad mediante la instalación de actualizaciones que corrige errores en el software, cobertura vulnerabilidades de seguridad y mejora de funcionalidades; asimismo garantiza el valor económico puesto que en lugar de comprar nuevas licencias o migrar a otro sistema (con costos elevados), la garantía y soporte extienden la vida útil del software, lo que representa un ahorro significativo. Además, mitiga el riesgo de obsolescencia tecnológica al mantener el sistema dentro del ciclo de vida soportado por el fabricante. Respecto a la incidencia económica de la contratación señala que, "A fin de poder seguir utilizando las licencias de software preexistentes, se requiere la contratación del servicio de soporte y garantía del mismo fabricante para garantizar los aspectos técnicos ya expuestos, caso contrario ocasionaría una incidencia económica al perder la inversión realizada por fallos en el software y considerando que renovar soporte es significativamente más económico que reemplazar el sistema, evitando realizar inversión en migraciones, nuevas licencias y capacitación.". Concluyendo en lo siguiente: "•Se solicita la aprobación de la compatibilización del Servicio de Soporte y Garantía del Software de Gestión de Servicios Aranda mediante la emisión de una Resolución Jefatural de la Oficina de Administración. •El periodo de vigencia de la compatibilización es de tres (03) años, precisando que de variar las condiciones que determinaron la compatibilización, dicha aprobación quedará sin efecto";

Que, con Memorándum N° 673-2025-MTC/20.6, la Oficina de Tecnología de la Información, alcanza a la Oficina de Logística, el Informe N° 010-2025-MTC/20.6.2., correspondiente al Informe Técnico de compatibilización, solicitando la aprobación de la compatibilización del Servicio de Soporte y Garantía del Software de Gestión de Servicios Aranda;

De conformidad con lo establecido por la Ley N° 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas; Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF, y la Resolución Directoral N° 320-2025-MTC/20, y;

Con la conformidad y visación de las Oficinas de Tecnología de la Información, Administración y de Logística, todas de PROVÍAS NACIONAL, en lo que corresponde a sus respectivas competencias;

Expediente: I-037703-2025

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado de PROVIAS, aplicando lo dispuesto por el Artículo 025 de D.S. 070 - 2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS26-2016-PCM. Su autenticidad e Integridad pueden ser contrastadas a través del siguiente link: <https://sgd.pvn.gob.pe/Tramite/De?Id=uz3B0bslwQg=>



SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el proceso de COMPATIBILIZACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y GARANTÍA DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE SERVICIOS ARANDA, del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – PROVÍAS NACIONAL, según Anexo adjunto, por un período de tres (03) años, contados a partir del día siguiente de la expedición de la presente Resolución, la cual quedará sin efecto en caso varíen las condiciones que lo determinaron.

Artículo 2.- DISPONER que, durante el período de vigencia del presente proceso de compatibilización, la Oficina de Tecnología de la Información, verificará permanentemente las condiciones que determinaron su aprobación, debiendo informar su variación inmediatamente.

Artículo 3.- ESTABLECER que los aspectos técnicos concernientes al proceso de compatibilización del Servicio de Soporte y Garantía del Software de Gestión de Servicios Aranda, del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – PROVÍAS NACIONAL aprobado por el artículo 1 de la presente Resolución, son de entera responsabilidad de la Oficina de Tecnología de la Información.

Artículo 4.- NOTIFICAR la presente resolución a las Oficinas de Administración, Tecnología de la Información, y de Planeamiento y Presupuesto; todas del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – PROVÍAS NACIONAL, para los fines consiguientes.

Artículo 5.- DISPONER la publicación de la presente Resolución, así como del Informe Técnico que sustenta su aprobación (sección de transparencia), al día siguiente de producida su expedición en el portal web del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – PROVÍAS NACIONAL del Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE,

ALBERTO BLAS ORTIZ
Jefe de la Oficina de Administración
PROVÍAS NACIONAL





Resolución Jefatural de Administración

Nº 83-2025-MTC/20.2

Lima, 10 de Junio del 2025

ANEXO

TÉRMINOS DE REFERENCIA: SERVICIO DE SOPORTE Y GARANTÍA DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE SERVICIOS ARANDA

CARACTERISTICAS	DETALLES
Actualización	El servicio de soporte y garantía debe permitir mantener actualizado la herramienta de mesa de ayuda con la última versión vigente.
Soporte Técnico	<p>EL PROVEEDOR deberá brindar el soporte técnico y/o la coordinación con el fabricante según el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none">• Los servicios de soporte técnico deberán estar disponibles para contacto de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas, sin límite de horas por intervención ni cantidad de intervenciones mensuales, dándose por atendido un problema cuando quede solucionado en su totalidad.• Acceder a los instaladores de los productos contratados para su descarga.• Acceder a la documentación (en versión electrónica) necesaria para la utilización del software.• Para el caso de nuevas versiones, proveer un enlace seguro y autorizado para su descarga desde el portal del fabricante.• Para el caso de actualizaciones de firmas, parches, hotfix, deberá permitir la descarga de las mismas desde el portal Web del fabricante.• Proporcionar, para antes del inicio del servicio, la información de los contactos respectivos (números de teléfono y correos electrónicos) y un cuadro de escalamiento comercial, de post-venta y atención de soporte técnico.• El contratista deberá poner a disposición de Provias Nacional, al día siguiente de notificada la orden de servicio, un medio de comunicación (Teléfono, Correo o Portal Web) a través del cual se reportarán los casos que se presenten.• Ante un problema o incidente, comunicado por Provias Nacional al contratista, este deberá indicar el código de identificación generado para el caso.• Una vez abierto el caso, el tiempo de respuesta para inicio de la resolución deberá ser como máximo de cuatro (04) horas. El personal técnico del contratista deberá apersonarse a las instalaciones de Provias Nacional, salvo que previamente y por mutuo acuerdo entre el personal técnico de ambas partes (contratista y Provias Nacional), se convenga que dicho soporte sea remoto.



	<ul style="list-style-type: none">• El contratista deberá informar a Provías Nacional de las actualizaciones que libere el fabricante en un plazo no mayor a una (01) semana desde que esté disponible en el portal Web del fabricante.• Provías Nacional en coordinación con el contratista definirán las actualizaciones a ser instaladas.• Los servicios de actualización del software estarán a cargo del contratista, ya sea de forma remota o presencial. En caso una actualización requiera detener el servicio el contratista deberá realizar la actualización fuera del horario de oficina de Provías Nacional. El horario de actualización será acordado entre Provías Nacional y el contratista y deberá incluir el día sábado.• Provías Nacional proveerá la plataforma de hardware y/o software que se requiera en caso la actualización de software lo demande.• Al finalizar la actualización el contratista deberá garantizar la correcta operación del software, caso contrario deberá realizar los trabajos necesarios para asegurar la correcta operación del servicio, sin costo adicional para Provías Nacional. <p>EL PROVEEDOR será el responsable de la ejecución y cumplimiento del soporte por parte del fabricante y será el primer contacto de LA ENTIDAD ante cualquier incidencia, para lo cual deberá de presentar los datos de su Centro de Atención al Usuario o Mesa de Ayuda.</p>
--	--

