

**RESOLUCIÓN N° 088 -2025-DGA-CR**

Lima, 19 FEB. 2025

**VISTO:**

El Informe N° 246-2025-DA-DGA/CR del Departamento de Abastecimiento, el Memorando N° 083-2025-DTI-DGA-CR del Departamento de Tecnologías de la Información, el Informe N° 038-2025-ASSI-DTI-DGA/CR y el Informe Técnico de Estandarización N° 001-2025/ASSI-DTI/CR, elaborados por el Área de Soporte y Servicios Informáticos del Departamento de Tecnologías de la Información.

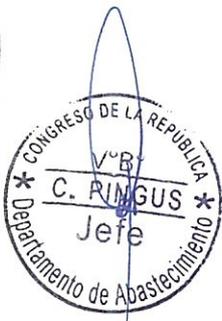
**CONSIDERANDO:**

Que, las contrataciones que realizan las diversas entidades del Sector Público, se orientan a maximizar el valor de los recursos públicos que se invierten y a promover la actuación bajo el enfoque de gestión por resultados en las contrataciones de bienes, servicios y obras, de tal manera que estas se efectúen en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 1 del Decreto Supremo N° 082-2019-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.

Que, de conformidad con el artículo 16 de la citada norma, el área usuaria requiere los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, según corresponda; así como los requisitos de calificación, además de justificar la finalidad pública de la contratación. Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.

Que, en concordancia con el numeral 29.4 del artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF -vigente para este procedimiento-, el cual dispone que en la definición del requerimiento no se hace referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la entidad haya implementado el correspondiente proceso de estandarización debidamente autorizado por su Titular, en cuyo caso deben agregarse las palabras "o equivalente" a continuación de dicha referencia.

Que, en el anexo de definiciones del citado Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se define a la Estandarización como el proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes.



Que, la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular", aprobada mediante la Resolución N° 011-2016-OSCE-PRE del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, sobre la cual se ampara el Informe Técnico; define la estandarización como el proceso de racionalización, consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes; debiendo responder a criterios técnicos y objetivos que la sustenten, señalando, además, que el área usuaria de la cual proviene el requerimiento de contratar o que dada su especialidad y funciones canaliza los requerimientos formulados por otras dependencias, debe elaborar un informe técnico sustentando la necesidad de realizar la estandarización.

Que, el numeral 7.4 de la mencionada Directiva establece que la estandarización de los bienes o servicios a ser contratados será aprobada mediante resolución del Titular de la Entidad, sobre la base del Informe Técnico de Estandarización emitido por el área usuaria, con indicación del periodo de vigencia de la estandarización, precisándose que de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto, debiendo publicarse en la página web de la Entidad al día siguiente de producida su aprobación.

Que, en ese sentido, mediante el Informe Técnico de Estandarización N° 001-2025/ASSI-DTI/CR, el Área de Soporte y Servicios Informáticos, verifica la "ESTANDARIZACIÓN DEL SOFTWARE MESA DE AYUDA - HELP DESK EN LA NUBE DE LA MARCA PROACTIVANET EN EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA", desarrollando los presupuestos establecidos en el numeral 7.2 de la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular", detallando los siguientes aspectos:

- a) La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura, pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados.

El 04 de junio de 2024, mediante Orden de Servicio N° 000573, el Departamento de Abastecimiento realizó la Suscripción de licencias de software de Mesa de Ayuda – Help Desk en la nube" bajo la modalidad SAAS (Software as a Service), de la marca PROACTIVANET.

- b) Los bienes y servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente, e imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento o infraestructura.

El Congreso de la República cuenta con el software de Mesa de Ayuda – Help Desk en la nube de la marca PROACTIVANET, una plataforma integral de gestión de servicio TI (ITSM) y administración de activos TI (ITAM). Las licencias son fundamentales para realizar las tareas de soporte técnico remoto y asegurar la continuidad del servicio que realiza el área de soporte y servicios informáticos.

Que, el Informe Técnico de Estandarización N° 001-2025/ASSI-DTI/CR, "Estandarización del Software Mesa de ayuda Help Desk en la nube de la marca PROACTIVANET en el Congreso de la República", del Área de Soporte y Servicios



Informáticos, sustenta los requisitos establecidos en el numeral 7.3 de la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular", detallando los siguientes aspectos:

- (i) Respecto de la descripción del equipamiento pre existente, refiere que es un software de Mesa de Ayuda – *Help Desk* en la nube" de la marca PROACTIVANET, con disponibilidad 24/7 con MS Teams, WhatsApp y otros canales, automatización de tareas repetitivas, integración nativa con la mesa de ayuda e interfaz de usuario intuitiva fácil de usar y generar el requerimiento desde una PC, laptop o teléfono móvil.
- (ii) Describe el requerimiento indicando que entre sus principales características se encuentran la gestión de activos TI, automatización de inventarios, gestión de incidencias y problemas, herramientas integradas en el marco de referencia ITIL, monitoreo en tiempo real, informes personalizados, escalabilidad y seguridad y cumplimiento
- (iii) Justifica la estandarización precisando que es necesaria la continuidad del servicio, con lo cual se cumple con las mejores prácticas en el marco de referencia ITIL, se centraliza el sistema de inventario de hardware y software, simplifica auditorías y el control de licencias, el uso adecuado y transparente de los recursos tecnológicos.

Su implementación contribuirá a una administración eficiente, transparente y sostenible de la infraestructura tecnológica del congreso, optimizando recursos y fortaleciendo la confianza institucional.

- (iv) El uso del software de Mesa de Ayuda – *Help Desk* en la nube de la marca PROACTIVANET estará destinado a la atención de incidencias y requerimientos del servicio parlamentario, permitiendo registrar, priorizar y resolver problemas técnicos de manera ágil. Mejorando y reduciendo los tiempos de respuesta.

El uso de este software permite el cumplimiento normativo mediante el control de licencias y el monitoreo de los sistemas, previniendo fallas y optimizando el desempeño. Asimismo, su aplicación y la generación de reportes detallados ayudan a la toma de decisiones informadas.

Con relación a la incidencia económica se indica que se evitarán costos adicionales en materia de implementación, capacitación, migración, adquisición de software, mantenimiento, actualizaciones y se evita el riesgo de pérdida de información.

Asimismo, se presenta un análisis comparativo costo beneficio entre el software Aranda ASMS el cual se ubica en costo de S/. 41,100.00 y el software PROACTIVANET ITSM con un valor ascendente a S/. 25,511.00.

- (v) Señala nombre, cargo y firma de las personas responsables de la evaluación que sustenta la estandarización, en su calidad de área usuaria.
- (vi) El Informe Técnico de Estandarización N° 001-2025/ASSI-DTI/CR fue emitido el 22 de enero de 2025 contando con una vigencia de veinticuatro (24) meses.



## Congreso de la República

Que, el Informe Técnico de Estandarización N° 001-2025/ASSI-DTI/CR cumple con las demás formalidades exigidas por la Directiva N° 004-2016-OSCE-CD "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular" -aplicable al presente procedimiento-.



Que, mediante la Resolución N° 013-2024-2025-P-CR, el Titular del Pliego delega en el Director General de Administración, la facultad de aprobar los Procesos de Estandarización para la adquisición de bienes y servicios.

Que, estando a lo indicado en los documentos de vistos; de conformidad con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 082-2019-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado; su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 344-2018-EF; y, la Directiva N° 004-2016-OSCE-CD del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE -normas aplicables al presente procedimiento-.



### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.** - Aprobar el proceso de "ESTANDARIZACIÓN DEL SOFTWARE MESA DE AYUDA HELP DESK EN LA NUBE DE LA MARCA PROACTIVANET EN EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA", debidamente sustentado con el Informe Técnico de Estandarización N° 001-2025/ASSI-DTI/CR, emitido por el Área de Soporte y Servicios Informáticos del Departamento de Tecnologías de la Información, que forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.** - El referido proceso de estandarización tendrá una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2027, contados desde la fecha de su aprobación. De variar las condiciones que determinaron la estandarización, la presente Resolución quedará sin efecto.

**Artículo Tercero.** - Disponer que el Departamento de Tecnologías de Información publique la presente Resolución en el Portal del Congreso de la República, al día siguiente de su aprobación.



Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.



  
ROSA ELENA IZAGUIRRE SILVA  
Directora General de Administración  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA