

TÉRMINOS DE REFERENCIA

“SERVICIO DE SOPORTE Y REQUERIMIENTOS PARA LA ARQUITECTURA DE HARDWARE Y SOFTWARE DE LA BASE DE DATOS DEL ORGANISMO DE FOCALIZACIÓN E INFORMACIÓN SOCIAL”

Órgano y/o Unidad Orgánica:	Dirección de Sistemas de Información Social
Actividad del POI	Gestión y soporte de infraestructura digital
Meta Presupuestal	17
Denominación de la Contratación:	<i>Servicio de soporte y requerimientos para la arquitectura de hardware y software de la base de datos del Organismo de Focalización e Información social</i>

I. FINALIDAD PÚBLICA

El servidor de base de datos del OFIS requiere contar con soporte especializado que permita responder oportunamente ante incidencias, errores, caídas y/o bugs que podría presentarse, a fin de asegurar la disponibilidad de las bases de datos y los servicios críticos que brinda la Dirección de Sistemas de Información Social del OFIS, en el marco de los trámites de la Clasificación Socioeconómica, que permitan contribuir con el cierre de brecha de empadronamiento a hogares, y de corresponder para que accedan a las Intervenciones Públicas Focalizadas.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de un servicio de soporte y requerimientos para la arquitectura de hardware y software de la base de datos del Organismo de Focalización e Información social

III. ANTECEDENTES

El Organismo de Focalización e Información Social conduce el Sistema Nacional de Focalización (SINAFO), administra y gestiona el Registro de Información Social (RIS), el Registro Nacional de Usuarios (RNU) y gestiona información social de hogares para el diseño, implementación y evaluación de intervenciones y políticas públicas a través del Mecanismo de Intercambio de Información Social.

De acuerdo al artículo 49 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones Organismo de Focalización e Información Social (OFIS), aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 02-2024-OFIS-PE¹, la Dirección de Sistemas de Información Social (DSIS) es el órgano de línea de la Presidencia Ejecutiva del OFIS, responsable de proponer, conducir, administrar, implementar, desarrollar y mantener soluciones y servicios tecnológicos, así como las bases de datos y sistemas de información y del gobierno digital requeridos para el funcionamiento de los Registros que administra el OFIS así como del Mecanismo de Intercambio de Información Social, en el marco de los instrumentos del SINAFO y los Sistemas de apoyo y administrativos del Estado.

Asimismo, conforme al artículo 54 del referido texto normativo, la Subdirección de Gestión de los Servicios e Infraestructura Tecnológica (SGSIT) de la DSIS, tiene entre sus funciones, asegurar la operatividad y disponibilidad de las bases de datos, los activos de información, los sistemas y mecanismos informáticos que dan soporte a la operatividad del OFIS

En ese contexto, la Subdirección de Gestión de los Servicios e Infraestructura Tecnológica, es la responsable de la planificación, diseño, implementación, entrega y control de los servicios relacionados a las tecnologías de la información, e información social que el OFIS proporciona a sus usuarios internos y externos; así como del diseño, implementación, mantenimiento y administración de la infraestructura tecnológica que da soporte al Registro de Información Social (RIS), al Mecanismo de Intercambio de Información Social (MIIS), al Registro Nacional de

¹ <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7505658/6384413-texto-integrado-del-reglamento-de-organizacion-y-funciones-del-ofis.pdf?v=1737144212>

Usuarios (RNU) y demás registros, bases de datos y sistemas necesarios para la operatividad del OFIS.

Ahora, mediante Resolución Jefatural N° 00027-2025-OFIS-OA, se aprueba el informe de compatibilización del servicio “*Servicio de soporte y requerimientos para la arquitectura de hardware y software de la base de datos del Organismo de Focalización e Información Social*”, conforme a lo estipulado en la Ley y el reglamento N° 32069, el cual permitirá contar con un servicio de soporte altamente especializado, a fin de asegurar la disponibilidad de las bases de datos y los servicios críticos que se brinda a las IPF, Gobiernos Locales (ULE) y la ciudadanía a nivel nacional.

Por último, en el marco del CONTRATO N° 020-2024-MIDIS-SG-OGA, actualmente se encuentra vigente el “*Servicio de soporte técnico de hardware Oracle para el Organismo de Focalización e Información Social*”, el cual permitirá contar con garantía del fabricante Oracle ante una falla, desperfecto o avería de algún componente físico que pueda presentarse del equipamiento Oracle implementado en el OFIS.

IV. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

El servicio es el soporte de mantenimiento preventivo, soporte técnico de incidentes y requerimientos, con una vigencia/duración de 365 días calendarios (12 meses).

3.1 Alcance de infraestructura actual para el servicio

3.1.1.A nivel de hardware

- Un (01) Oracle Database Appliance X7-2HA
- Un (01) servidor Oracle Server X7-2L

3.1.2.A nivel de software

Base de Datos

- Oracle Database Enterprise Edition
Funcionalidad DATAGUARD
- Oracle Real Applications Clusters (ORAC)
- Oracle Enterprise Manager Cloud Control

Sistema Operativo

- Oracle Linux, todos los Linux que se encuentren montados sobre la plataforma Oracle VM.

Virtualizador

- Oracle VM Manager

Nota:

- La Entidad contará con la garantía del fabricante del software y hardware durante la vigencia del servicio del Proveedor.
- No está dentro del alcance el desarrollo y/o programación de aplicaciones, ni la modificación de sentencias SQL, PL/SQL o modificaciones de código de base de datos, ni otros software externos.

3.2 Recursos previstos por el proveedor

- El Proveedor deberá contar con un Portal Web donde se pueda visualizar los tickets creados, ya sea de mantenimiento preventivo o soporte técnico o requerimientos. En dicho portal, se deberá tener actualizados las atenciones realizadas.

3.3 Alcance del servicio de soporte

Las actividades de soporte y requerimientos relacionados a la infraestructura serán las siguientes:

3.3.1 Soporte técnico y mantenimiento preventivo:

Soporte técnico.

El soporte técnico está relacionada a la ejecución de actividades no previstas en la operatividad de la arquitectura de hardware y software de la base de datos.

- Los SLA de atención de soporte técnico son los siguientes:
SLA APERTURA DE TICKET
 - ✓ SLA ATENCIÓN REMOTO: hasta una (1) hora, después de la generación del ticket.
 - ✓ SLA ATENCIÓN ONSITE: hasta cuatro (4) horas, después de la generación del ticket.
- La Entidad brindará los accesos remotos requeridos.
- El Proveedor, una vez finalizada la atención de un incidente, deberá entregar un informe o correo electrónico a la entidad, indicando la causa y solución al problema.
- En caso se tenga que aperturar un Service Request a Oracle, el Proveedor deberá dar seguimiento al Service Request y mantener informada a la Entidad.
- En caso Oracle envíe una pieza de reemplazo, el Proveedor deberá coordinar la entrega e instalación de dicha pieza, previa autorización de la Entidad.

Mantenimiento preventivo Mensual de Software.

- Informe del diagnóstico situacional y las recomendaciones para el adecuado funcionamiento.
- Remisión de las recomendaciones ejecutadas por el proveedor.
- Depuración de Logs/Traces del Software.
- Revisión de estado de Tablespaces.
- Revisión de estado de espacios de ASM.
- Informe final del mantenimiento preventivo.

Mantenimiento preventivo Semestral de Hardware.

Como parte de dicho mantenimiento, deberá considerar lo siguiente:

- Levantamiento y análisis de la plataforma. Se debe presentar un informe del levantamiento de información, diagnóstico situacional y las recomendaciones para el adecuado funcionamiento.
- Remisión de las recomendaciones ejecutadas por el proveedor.
- Aplicación de Parche de Firmware del ODA (Previa autorización de la Entidad).
- Informe final del mantenimiento preventivo.

3.3.2 Requerimientos:

Solicitudes técnicas especializadas requeridas por la Entidad relacionadas a la arquitectura de hardware y software de la base de datos.

- Upgrade de la BD de Producción en caso se requiera.
- La Entidad será la encargada de solicitar los requerimientos técnicos especializados relacionados a la arquitectura de hardware y software de la base de datos.
- El Proveedor deberá atender requerimientos sobre el alcance de la infraestructura, según lo solicitado por el OFIS de acuerdo a la necesidad del servicio.
- El Proveedor, una vez finalizada la atención del requerimiento, deberá entregar un informe detallando lo ejecutado.
- En caso se tenga que aperturar un Service Request a Oracle, el Proveedor deberá dar seguimiento al Service Request y mantener informada a la Entidad.

V. ACTIVIDADES

No aplica

VI. PROCEDIMIENTO	No aplica				
VII. PLAN DE TRABAJO	No aplica.				
VIII. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA	No aplica.				
IX. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD	No aplica.				
X. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS NACIONALES Y/O NORMAS TÉCNICAS	No aplica.				
XI. IMPACTO AMBIENTAL	No aplica.				
XII. SEGUROS	No aplica.				
XIII. REQUERIMIENTOS DEL PROVEEDOR Y SU PERSONAL	<p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 90,000.00 (Noventa mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, los ocho (08) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa 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"> • Servicio de soporte para la arquitectura de hardware y software Oracle. • Servicios de soporte de base de datos Oracle. • Servicios de infraestructura cloud. • Servicio de soporte de software Oracle. • Servicio de soporte de hardware Oracle. <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. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados², para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.</p> <p>Asimismo, el Postor deberá ser partner de Oracle, esto será sustentado con carta del fabricante.</p> <p><u>REQUISITOS DEL PERSONAL CLAVE</u></p> <p>El Proveedor deberá incluir como parte de su equipo de trabajo al siguiente personal:</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2">01 ESPECIALISTA MESA DE AYUDA</td> </tr> <tr> <td>Perfil</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional universitario en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Informática o Ingeniería en Computación o Ingeniería en Computación e Informática o Ingeniería de Software. • Colegiatura y habilitación del colegio profesional correspondiente. • Certificación Oficial o curso en ITIL. • Certificación Oracle Database Implementador (como mínimo). </td> </tr> </table>	01 ESPECIALISTA MESA DE AYUDA		Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional universitario en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Informática o Ingeniería en Computación o Ingeniería en Computación e Informática o Ingeniería de Software. • Colegiatura y habilitación del colegio profesional correspondiente. • Certificación Oficial o curso en ITIL. • Certificación Oracle Database Implementador (como mínimo).
01 ESPECIALISTA MESA DE AYUDA					
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional universitario en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Informática o Ingeniería en Computación o Ingeniería en Computación e Informática o Ingeniería de Software. • Colegiatura y habilitación del colegio profesional correspondiente. • Certificación Oficial o curso en ITIL. • Certificación Oracle Database Implementador (como mínimo). 				

² Se entiende “privados” como aquellos que no son entidades contratantes.

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación Oracle Real Application Cluster (como mínimo).
Experiencia	Un (01) año atendiendo mesa ayuda de servicios de base de datos Oracle.
Actividades que realizará	<p>Este especialista realizará las atenciones de primer nivel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Será el primer punto de contacto técnico con el OFIS. • Evaluar la criticidad del soporte, mantenimiento o requerimiento requerido. • Gestionar la apertura de tickets según corresponda • Gestionar las atenciones de soporte y de corresponder su atención. • Coordinar con el responsable del OFIS las ventanas de soporte. • Elaborar los informes de soporte y/o requerimientos solicitados.
01 ESPECIALISTA SENIOR DE SOPORTE	
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional universitario en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Informática o Ingeniería en Computación o Ingeniería en Computación e Informática o Ingeniería de Software. • Colegiatura y habilitación del colegio profesional correspondiente. • Las siguientes certificaciones deberán ser oficiales del fabricante: <ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Database OCP 12C o superior Con esto se cubre la BD (Oracle Database Enterprise Edition) que cuenta la Entidad, es parte del soporte y alcance del servicio. ○ Oracle RAC and Grid Infraestructure Con esto se cubre la tecnología Clúster (Oracle Real Applications Clusters - ORAC) que cuenta la Entidad y es parte del soporte y alcance del servicio. ○ Oracle Máxima Disponibilidad Con esto cubre la arquitectura de máxima disponibilidad (Oracle Database Enterprise Edition y Oracle Real Applications Clusters - ORAC) que cuenta la Entidad y es parte del soporte y alcance del servicio. ○ Oracle Linux y Oracle VM Con esto se cubre la arquitectura Oracle VM (Oracle VM Manager) y Linux (Oracle Linux) que cuenta la Entidad y es parte del soporte y alcance del servicio.
Experiencia	Cuatro (04) años como especialista senior de soporte técnico Oracle.
Actividades que realizará	<p>Este especialista realizará las atenciones de segundo nivel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las solicitudes de soporte y requerimientos de mayor complejidad de la infraestructura de base de datos, de acuerdo al alcance del servicio. • Realizar las atenciones de soporte con mayor complejidad de la infraestructura de base de datos, de acuerdo al alcance del servicio. • Ejecutar los mantenimientos de la infraestructura de base de datos, de acuerdo al alcance del servicio. • Atender los requerimientos de la infraestructura de base de datos, de acuerdo al alcance del servicio.
<p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No puede presentarse una misma persona para cumplir el rol de especialista en mesa de ayuda y especialista senior de soporte a la vez. • En caso el personal propuesto deje de laborar o no pueda prestar sus servicios por motivo de fuerza mayor debidamente sustentada, el Proveedor deberá comunicar a la Entidad y remitir la hoja de vida (CV) del personal que lo reemplazará para su aprobación, el cual deberá cumplir los mismos requisitos, teniendo igual o mejor calificación 	

- El Título profesional requerido será verificado en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación según corresponda.
- El personal propuesto deberá presentar la constancia de su colegiatura y habilitación profesional.
- La experiencia se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente.

Todos los requisitos del proveedor y su personal serán presentados en el momento de la oferta del servicio solicitado.

XIV. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

LUGAR:

El servicio será brindado en la Sede Central del Organismo de Focalización e Información Social ubicado en la Sede Principal: Jirón de la Unión 264, pisos 6 y 8 - Lima - Lima - Perú o también podrá ser atendido de manera remota, previa coordinación con la Entidad.

PLAZO:

El plazo de ejecución del servicio será de 365 días calendario (12 meses), contados a partir del día siguiente de la firma del acta de inicio suscrito entre el proveedor y la Dirección de Sistemas de Información Social, la misma que se debe firmar en un plazo máximo de cinco (05) días calendarios contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

XV. ENTREGABLES

El proveedor entregará mensualmente un informe acreditando las atenciones realizadas en el periodo, el cual debe contener:

- Carta presentando el informe respectivo y adjuntando factura por el monto equivalente al periodo ejecutado.
- El informe deberá contener el reporte de las atenciones realizadas con las siguientes consideraciones:
 - Un reporte de atenciones de soporte técnico respecto a fallas, caídas y actualizaciones en la infraestructura de base de datos, según sea el caso.
 - Un reporte de requerimientos de la infraestructura de base de datos, de acuerdo al alcance del servicio.
 - El reporte de las atenciones de soporte técnico deberá contar con fecha y hora del soporte atendido (desde que se inicia el incidente hasta la subsanación del mismo), las acciones correctivas y/o soluciones ejecutadas y la o las recomendaciones para que eso no vuelva a suceder.
 - Un reporte de control de los cambios y/o configuraciones que se realizó a la infraestructura de base de datos, en caso se hayan realizado.
 - Informe de mantenimiento preventivo mensual.
 - Informe de mantenimiento preventivo semestral (de corresponder).

El informe debe ser entregado como máximo a los 07 días calendarios de finalizado cada periodo mensual y deberá ser presentado en forma virtual a través de la Mesa de Partes Virtual del OFIS, la cual se encuentra en la siguiente URL: (https://mesapartesvirtual.ofis.gob.pe/appmesapartesonline/inicio?tid=2*mesadeparte), dirigido a la Dirección de Sistemas de Información Social del OFIS o a través de mesa de partes presencial ubicado en la Sede Central del Organismo de Focalización e Información Social ubicado en Jirón de la Unión 264, Lima.

XVI. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.

Los estudios, módulos de cualquier otro documento y producto que se describen en el presente servicio, son de exclusiva propiedad de la OFIS, quedando reservados para este todos los derechos como propiedad de los mismos.

XVII. CONFIDENCIALIDAD

El contratista deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información a la que tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

En tal sentido, el contratista deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información³ (las cuales serán entregadas por la Unidad de Abastecimiento en la oportunidad de la notificación de la orden de servicio o firma contrato, según corresponda). Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás documentos e información compilados o recibidos por el contratista.

El contratista responderá por los daños que puedan causarse en caso de producirse la violación de la confidencialidad, durante y luego de culminada la prestación.

XVIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

EL contratista y el OFIS declaran y reconocen que cualquier intercambio de datos personales (los que podrían contener datos sensibles) que pueda producirse entre ellos, en el marco del cumplimiento de la prestación, serán sometidas a los principios, medidas y disposiciones previstas en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

En caso el contratista transfiera al OFIS, datos personales de sus colaboradores, clientes o de terceros, como parte del cumplimiento de la prestación, el contratista declara que para ello cuenta con el consentimiento libre, previo, voluntario, expreso, informado e inequívoco de cada uno de los titulares de los datos personales.

El contratista, en el marco del cumplimiento de la prestación podrá proporcionar al OFIS datos personales de sus colaboradores, clientes o terceros para su tratamiento, sin que ello implique la transferencia de los mismos, asumiendo el OFIS la condición de encargado del tratamiento de los datos personales proporcionados por el contratista.

El OFIS declara que los datos personales proporcionados por el contratista, así como aquellos generados o recopilados en el marco de la prestación serán tratados en forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

De igual modo, en caso el OFIS proporcione al contratista datos personales o éste último deba recopilarlos o generarlos, en el marco del cumplimiento de la prestación, el contratista declara conocer que asume la condición de encargado del tratamiento y, por tanto, se compromete a no utilizar o tratar los datos personales proporcionados, generados o recopilados con una finalidad distinta a aquella por la que le fueron entregados o por la que son generados o recopilados, así como a no transferirlos o divulgarlos a terceros, con excepción de entidades públicas, cuando estas lo soliciten en el marco del cumplimiento de sus funciones debidamente sustentadas, o el poder judicial, cuando sea solicitado mediante la orden judicial correspondiente, debiendo notificar

³ La unidad de organización usuaria deberá indicar qué procedimiento(s) aplicaran considerando la naturaleza de las prestaciones a realizar.

de ello al OFIS dentro de las veinticuatro (24) horas de recibido el requerimiento. Asimismo, el contratista se compromete a que los datos personales proporcionados por el OFIS serán tratados en forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

En caso el OFIS y/o el contratista asuman la condición de encargados del tratamiento de los datos personales que se pudieran proporcionar entre sí, se comprometen a conservarlos por el plazo de dos (2) años contados desde la culminación de la finalidad de la prestación, debiendo una vez vencido dicho plazo, destruir los datos que se encuentren en su poder o en el de sus colaboradores o funcionarios, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.

El OFIS y el contratista declaran que se someten a las disposiciones previstas por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

XIX. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación⁴ y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato⁵. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco⁶. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁷.

⁴ Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

⁵ Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

⁶ Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

⁷ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

XX. PROPIEDAD INTELECTUAL
No aplica.
XXI. LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
El contratista debe cumplir con lo estipulado en la Ley N° 29783 y su Reglamento para la atención del presente requerimiento, de ser el caso.
XXI. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL
Las coordinaciones técnicas del servicio deberán ser realizadas con el personal de la Sub Dirección de Gestión de los Servicios e Infraestructura Tecnológica de la DSIS del OFIS.
<u>Conformidad de la prestación</u>
La conformidad, será emitida por la Dirección de Sistemas de Información Social del OFIS previo informe de la Sub Dirección de Gestión de los Servicios e Infraestructura Tecnológica con el visto bueno de la Subdirección de Sistemas de Información e Innovación, para lo cual se tendrá en cuenta el cumplimiento del numeral XIV. ENTREGABLES.
La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte (20) días, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad. La sola recepción de bienes en la entidad o en el destino final, según sea el caso, no constituye la conformidad del área usuaria.
De existir observaciones, LA ENTIDAD CONTRATANTE las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD CONTRATANTE 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 sin considerar los días en los que pudiera incurrir la entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.
Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD CONTRATANTE no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.
XXII. FORMA DE PAGO
La entidad se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES en doce (12) armadas iguales, luego de recibido el servicio y emitida la conformidad por el área usuaria.
El pago se realiza en un plazo máximo de diez (10) días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.
Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes al pago establecidas en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
En caso de que la ENTIDAD CONTRATANTE verifique en la Pladicop que el CONTRATISTA tiene multas impagas que no se encuentren en procedimiento coactivo, se incluirá la siguiente cláusula de COMPROMISO DE PAGO DE MULTA:
Durante la ejecución del contrato la ENTIDAD CONTRATANTE retiene al CONTRATISTA de forma prorrateada desde el primer o único pago que se realice, según corresponda, hasta el 10% del monto del contrato, para el pago o amortización de multas impagas impuestas en el

marco de lo previsto en el artículo 89 de la Ley N° 32069, que no se encuentran en procedimiento coactivo.

En el caso que, adicionalmente, el proveedor presente la DECLARACIÓN JURADA SOBRE INAPLICACIÓN DEL IMPEDIMENTO TIPO 4.D DEL INCISO 4 DEL NUMERAL 30.1 DEL ARTÍCULO 30 DE LA LEY N° 32069 REFERIDO A LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS – REDAM que autoriza descuento para el pago de deuda alimentaria, se incluirá la siguiente cláusula de AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO DE PENSIÓN ALIMENTARIA:

EL CONTRATISTA autoriza que se le descuenta del pago de su contraprestación el monto de la pensión mensual fijada en el proceso de alimentos ascendiente a [CONSIGNAR MONTO] seguido por [CONSIGNAR LOS DATOS DE LA PARTE DEMANDANTE DEL PROCESO DE ALIMENTOS] ante el [CONSIGNAR LOS DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL JUZGADO CORRESPONDIENTE] en el trámite del expediente [CONSIGNAR EL NÚMERO DE EXPEDIENTE JUDICIAL].

XXIII. FÓRMULA DE REAJUSTE

No aplica.

XXII. PENALIDADE POR MORA

Si el Contratista no cumple con el servicio dentro del plazo estipulado, la Entidad aplicará una penalidad por cada día de atraso. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

- ✓ La Entidad se reserva el derecho de resolver la orden de servicio ante la imposición de penalidades por parte del contratista.
- ✓ La Entidad tiene el derecho a exigir, además de la penalidad, el cumplimiento de la obligación.
- ✓ La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto del entregable correspondiente.

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a las penalidades establecidas en los artículos 119 y 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

XXIII. OTRAS PENALIDADES

Penalidades referentes a la apertura de ticket

Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
Retraso en la apertura de un ticket.	Un 1% en función de la UIT	Se verifica mediante el registro del tiempo en el inicio de la solicitud de la incidencia, según el informe mensual. La DSIS comunicara a la OA sobre dicho retraso.
Nota: El cálculo será por hora en función de la UIT vigente.		

XXIV. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la entidad contratante no obsta su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos.

En los contratos de bienes y servicios, el contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un año contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad contratante. El contrato puede establecer excepciones para bienes fungibles o perecibles, siempre que la naturaleza de estos no se adecue a este plazo, así se haya determinado en la estrategia de contratación.

Indicar el plazo máximo de responsabilidad del contratista por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados (expresado en años), el cual no deberá ser menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada.

XXV. GARANTÍAS

No aplica.

XXVI. GESTIÓN DE RIESGOS

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación

XXVI. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

XXVII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (Obligatorio)

Las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley.

XXVII. NORMATIVA ESPECÍFICA

De ser el caso, indicar las normas legales que regulan o están vinculadas al objeto de la contratación y al perfil del personal solicitado en los términos de referencia.

En caso corresponda, incluir el cumplimiento del procedimiento interno por parte del contratista que se vincule con el requerimiento; o en su defecto que sea un entregable por parte de la entidad al contratista, luego de suscrito el contrato.

De corresponder a un servicio de Tecnologías de la Información u otro que le sea aplicable, la Entidad entregará al contratista en formato digital las políticas de seguridad de la información aplicables según el objeto de la contratación, al momento de la suscripción del contrato o notificación de la orden de servicio o compra, según corresponda.