

## FORMATO N° 02

### TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO (HOSTING) Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA E-LEARNING DE LA AMAG

<b>Unidad de Organización</b>	Dirección Académica
<b>Meta Presupuestaria</b>	<b>Meta: 8 – Servicios Académicos Complementarios</b>
<b>Actividad del POI</b>	<b>Código: C0039 – Acciones de la Dirección Académica</b>
<b>Denominación de la Contratación</b>	Contratación del Servicio de implementación, alojamiento y soporte de la Plataforma e-Learning de la AMAG

<b>1. Finalidad Pública</b>
Garantizar el cumplimiento de los objetivos de la institución y así lograr que toda la ciudadanía tenga acceso a una justicia autónoma, confiable y eficiente.
<b>2. Antecedentes</b>
Actualmente, en la Academia de la Magistratura (AMAG) se imparten actividades académicas en modalidad semipresencial y a distancia, conforme a lo estipulado en el Plan Académico aprobado por el Consejo Directivo de la AMAG; para la ejecución de dichas actividades académicas es necesario contar con una plataforma virtual de enseñanza y aprendizaje en línea (e-Learning) y en ese sentido se requiere la contratación del servicio de implementación, alojamiento y soporte de dicha plataforma e-Learning, para garantizar la óptima ejecución de las actividades académicas en los programas de la AMAG.
<b>3. Objetivo de la Contratación</b>
<b>3.1 Objetivo General</b> Garantizar el servicio de implementación, alojamiento y soporte de la Plataforma e-Learning de la AMAG para el cumplimiento de los objetivos académicos de la institución.
<b>3.1 Objetivo Específico</b> Asegurar que la Plataforma e-Learning esté disponible las 24 horas del día y los 7 (siete) días de la semana (24x7), garantizando soporte permanente para la ejecución de actividades académicas del Programa de Formación de Aspirantes, Programa de Capacitación para el Ascenso, Programa de Actualización y Perfeccionamiento y otros programas que implemente la Dirección Académica.
<b>4. Alcance y Descripción del Servicio</b>
El alcance del servicio contempla la implementación, el alojamiento y soporte de la Plataforma e-Learning de la Academia de la Magistratura (Aula Virtual).
<b>4.1. Características del Alojamiento:</b> El servicio debe cumplir las siguientes características:
<b>a) El alojamiento y Soporte Regular de Plataforma e-Learning de la AMAG:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Servidor de aplicación con 4 núcleos físicos y 8 hilos de proceso, 16GB de RAM (mínimo), velocidad de reloj mayor a 3.2 GHz y con S.O. Linux.</li><li>• Servidor de base de datos MySQL (versión 8.0) auto gestionada (PaaS) con 4 núcleos físicos y 8 hilos de proceso – 32 GB RAM (mínimo).</li><li>• Disco duro de 1.5 TB SSD o superior (mínimo) que será usado entre todos los servidores.</li><li>• Incluir un balanceador de carga para soporte de conexiones concurrentes.</li><li>• Rendimiento de red 10 Gbps (mínimo).</li><li>• Capacidad de 1000 usuarios concurrentes.</li><li>• Ancho de banda EBS 3500 Mbps o superior.</li><li>• Copias de seguridad diarios de la aplicación y de la base de datos, con retención de 360 días.</li><li>• Restauración de la aplicación en caso de fallas.</li><li>• Restauración de las copias de las copias de respaldo según requerimiento de la AMAG.</li><li>• Mantenimiento de la aplicación y de la base de datos.</li><li>• Implementación de parches de seguridad y actualizaciones en el servidor y plugins en el aula virtual.</li><li>• Consumo de ancho de banda de 250 GB/mes.</li><li>• Servidor para el ambiente de pruebas con un mínimo de 2 núcleos físicos y 8 Gb de RAM.</li></ul>

**b) Ventanas extraordinarias de Servicio de Alojamiento y Soporte de la Plataforma e-Learning de la AMAG**

- Las ventanas extraordinarias quedan definidas como días específicos con periodos de atención de 9 horas seguidas en cada día, serán por un total de 39 días sábados (351 horas en total) desde las 08:00 horas y a partir del mes de marzo de 2026.
- Este servicio se brindará a solicitud de la AMAG (dentro del periodo del servicio) para lo cual se ha definido un mayor nivel de servicio que el establecido para el alojamiento y soporte regular de la plataforma e-Learning (ver literal a), quedando definido solo para los siguientes aspectos del servicio:
  - Servidor de aplicación con 8 núcleos físicos o 16 hilos de proceso – 32 GB RAM mínimo.
  - Servidor de base de datos con 8 núcleos físicos o 16 hilos de proceso – 64 GB RAM mínimo.
  - Capacidad para 3000 usuarios concurrentes (mínimo).

**c) Consideraciones Generales:**

- Para efectos de la presente propuesta se define como usuarios concurrentes a la cantidad total de usuarios conectados y/o intentando conectarse a la plataforma al mismo tiempo.
- El proveedor tendrá un acceso a la administración del servidor para garantizar la configuración solicitada y ofertada.
- Disponibilidad de la infraestructura de 24x7.
- El proveedor brindará un usuario para acceder a la infraestructura.
- Capacidad para aumentar los recursos a los picos de tráfico por la demanda en caso se requiera más recursos de RAM y CPU.
- Al finalizar el servicio, de no realizarse una renovación de este, el proveedor deberá configurar en un servidor de la AMAG, el Aula Virtual, sin costo para la AMAG.
- El proveedor podrá optimizar la plataforma de e-Learning, siempre y cuando redunde en beneficio de uso para la entidad y previa coordinación y visto bueno de la subdirección de Informática.
- El proveedor debe garantizar la migración de las actividades académicas del año académico anterior al siguiente año académico en el aula virtual.
- El proveedor deberá incluir una bolsa de 50 horas de desarrollo anuales para las mejoras del aula virtual.

**4.2. Características del servicio de soporte:**

El procedimiento de atención de solicitudes de soporte será el siguiente:

- El usuario de la AMAG enviará un correo conteniendo la descripción de la solicitud de atención. El correo debe incluir como mínimo:
  - Nombre de la opción que presenta el inconveniente o requerimiento.
  - Mensaje o información mostrada por el sistema.
  - Captura de pantalla mostrando el inconveniente.
- Concluida la atención de la solicitud, el proveedor remitirá a la Subdirección de Informática, los detalles de la atención en el informe mensual, detallando las acciones realizadas y proponiendo recomendaciones.

**4.3. Acuerdos y niveles de servicio:**

La disponibilidad del servicio debe estar asegurada a un 99.9%; ante cualquier corte del servicio, el proveedor realizará un informe vía e-mail al correo [soportecnico@amag.edu.pe](mailto:soportecnico@amag.edu.pe) indicando fecha y hora del inicio del incidente y fecha y hora del restablecimiento del servicio.

Acuerdos de niveles de servicio del soporte al servidor:

Servicio	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de solución	Horario de servicio
Disponibilidad del servicio	25 minutos	5 horas	24hrs x 7días (LMMJVSD)

Acuerdos de niveles de servicio del soporte a la aplicación Moodle:

Servicio	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de solución	Horario de servicio
Soporte en la solución de incidentes o problemas en la plataforma Moodle	45 minutos	1 día	24hrs x 6días (LMMJVSD de 08:00 a 20:00 horas)
Actualización de Moodle por	24 horas	5 días	24hrs x 7días

algún parche de seguridad o nueva versión			(LMMJVSD)
Investigación, pruebas e instalación de algún módulo contribuido en Moodle.org	24 horas	4 días	8hrs x 5días (LMMJVSD de 09:00 a 17:00 horas)
Restauración de las copias de respaldo según requerimiento de la AMAG	24 horas	4 días	8hrs x 5días (LMMJVSD de 09:00 a 17:00 horas)
Restauración de la aplicación en caso de fallas	1 hora	1 día	12hrs x 6días (LMMJVSD de 08:00 a 20:00 horas)
Limpieza y mantenimiento de modledata, log's y tablas	24 horas	2 días	1er y 3er miércoles de cada mes desde las 17:30 a 21:00 horas
Consultoría y desarrollo de mejoras para la plataforma	24 horas	15 días	8hrs x 5días (LMMJVSD de 09:00 a 17:00 horas)

## 5. Requisitos del Proveedor y/o Personal

### 5.1. Capacidad legal

- Contar con Registro Único de Contribuyente.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores.
- No tener impedimento para contratar con el Estado, conforme al artículo 30° de la Ley N°32069 y el artículo 39 del Reglamento de la Ley N° 32069 Ley General de Contrataciones Públicas.
- No registrar antecedentes policiales, penales, ni judiciales (Declaración Jurada).
- No estar inhabilitado para ejercer función pública por decisión administrativa firme o sentencia judicial con calidad de cosa juzgada.

### 5.2. Capacidad técnica

- Empresa dedicada a la consultoría informática a entidades públicas y/o privadas, Partner registrado y autorizado por el fabricante de la solución de infraestructura propuesta, lo cual debe ser acreditado mediante carta o documento del fabricante en el que acredite como Partner autorizado para la distribución de los servicios solicitados.

### 5.3. Experiencia

- Experiencia mínima de cuatro (04) años en temas relacionados al objeto de la convocatoria tanto en entidades públicas y/o privadas.
- La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos u órdenes de servicio y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados, de manera fehaciente demuestre la experiencia del proveedor.

Adicionalmente **LA ACADEMIA**, a través de la Dependencia Encargada de las Contrataciones - DEC realizará las siguientes verificaciones:

- Relación de proveedores sancionados para contratar con el Estado por sanción emitida por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

<https://apps.osce.gob.pe/perfilprov-ui/ficha/10400039670>

<http://www.osce.gob.pe/consultaslinea/inhabilitados/busqueda.asp?action=enviar&valor=2>

- Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles (RNSSC)
- Registro de Antecedentes Penales, Judiciales y Policiales

<https://debidadiligencia.servicios.gob.pe/#/home>

- Registro de Deudores Alimentarios Morosos del Poder Judicial (REDAM)

<https://casillas.pj.gob.pe/redam/#/>

- Registro Nacional De Proveedores Bienes Y Servicios (RNP)

[https://www.rnp.gob.pe/constancia/rnp\\_constancia/ValidaCertificadoTodos.asp](https://www.rnp.gob.pe/constancia/rnp_constancia/ValidaCertificadoTodos.asp)

<https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/FrameCriterioBusquedaWeb.jsp>

De haber alguna observación se solicitará la subsanación a través de la Subdirección de Logística y Control Patrimonial, para lo cual **EL PARTICIPANTE**, deberá levantar las observaciones dentro de los plazos solicitados.

<p><b>6. Lugar y Plazo de Ejecución</b></p> <p><b>Lugar:</b> El servicio se realizará de manera virtual, según lo informado por la Dirección Académica.</p> <p><b>Plazo:</b> El plazo de la prestación es de un (01) año, desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2026. La vigencia rige a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio y/o suscripción del contrato, este mantiene su vigencia hasta la finalización de la contratación.</p>
<p><b>7. Resultados Esperados-Entregables</b></p> <p>Teniendo como referencia las actividades a desarrollar, los entregables serán los siguientes:</p> <p><b>Producto 1:</b> Presentación del Plan de Trabajo detallado y calendarizado, el cual deberá presentarse durante los cinco días hábiles a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio y/o suscripción del contrato (solo para la primera armada de pago).</p> <p><b>Producto 2:</b> Informe mensual del servicio de alojamiento (consumo de procesador, consumo de ancho de banda, concurrencia, etc.) y actividades de soporte realizadas; el cual deberá presentarse hasta el último día hábil de cada mes.</p> <p>Los productos y/o entregables serán remitidos a través de la Mesa de partes física o virtual de las Instalaciones de la Academia de la Magistratura, sito en Jr. Camaná N° 669 Lima - Cercado en el horario de 09:00 hasta las 13:00 horas y desde las 14:00 horas, hasta las 16:45 horas, o mediante Mesa de Partes Virtual link oficial: <a href="https://sgd.amag.edu.pe/mpv/inicio.do">https://sgd.amag.edu.pe/mpv/inicio.do</a>, dirigidos a la Dirección Académica.</p>
<p><b>8. Conformidad</b></p> <p>La Dirección Académica otorgará la conformidad del servicio, previo visto bueno de la Subdirección de Informática, y remitirá a la Subdirección de Logística y Control Patrimonial para proceder con el pago correspondiente del servicio.</p> <p>La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025. La conformidad es otorgada por Dirección Académica en el plazo máximo de <b>SIETE (7) DÍAS</b> computados desde el día siguiente de recibido el entregable.</p> <p>De existir observaciones, la Academia de la Magistratura las comunica a <b>EL PROVEEDOR</b>, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no mayor a <b>03 días hábiles</b>, el mismo que podrá ser ampliado, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. Si pese al plazo otorgado, <b>EL PROVEEDOR</b> no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la Academia de la Magistratura puede otorgar a <b>EL PROVEEDOR</b> periodos adicionales para las correcciones pertinentes, las observaciones deberán presentarse a la Sub Dirección de Logística y Control Patrimonial, la cual será remitida al área usuaria. 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 Academia de la Magistratura para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.</p> <p>Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso la Academia de la Magistratura 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.</p>
<p><b>9. Forma y Condiciones de Pago</b></p> <p>El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley.</p> <p>La ACADEMIA DE LA MAGISTRATURA paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.</p> <p>La ACADEMIA DE LA MAGISTRATURA realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en soles, en <b>CUATRO ARMADAS</b>, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de</p>

Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

El pago se efectivizará previa presentación de los entregables (numeral 7), factura y la conformidad del servicio:

- 1er. Pago del 25% a los tres (03) meses de iniciado el servicio.
- 2do. Pago del 25% a los seis (06) meses de iniciado el servicio.
- 3er. Pago del 25% a los nueve (09) meses de iniciado el servicio.
- 4to. Pago del 25% en el último mes del servicio.

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

- Carta con la información de la culminación del producto 1 (solo para la primera armada de pago) y correspondiente producto 2, con sus respectivos entregables, deberán ser remitidos a través de la Mesa de partes física o virtual de las Instalaciones de la Academia de la Magistratura, sito en Jr. Camaná N° 669 Lima - Cercado en el horario de 09:00 hasta las 13:00 horas y desde las 14:00 horas, hasta las 16:45 horas, o mediante Mesa de Partes Virtual link oficial: <https://sgd.amag.edu.pe/mpv/inicio.do>, con atención a la Sub Dirección de Logística y Control Patrimonial, la cual será remitida al área usuaria.
- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable de la Dirección Académica.
- Comprobante de pago.

En caso de retraso en el pago por parte de la Academia de la Magistratura, salvo que se deba acaso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tiene derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

#### **10. Confidencialidad**

El contratado debe garantizar absoluta confidencialidad de toda información que maneje y la información suministrada por la dependencia solicitante, bajo ninguna circunstancia la información deberá ser utilizada por el contratado para los fines distintos al desarrollo del contrato, ni con posterioridad a su culminación. El producto resultante del desarrollo constituirá propiedad de la Academia de la Magistratura.

#### **11. Penalidades**

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 ACADEMIA DE LA MAGISTRATURA le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

$$F = 0.40$$

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

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 Academias de la Magistratura no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF. Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago final, según corresponda.

#### **12. Otras Penalidades (De corresponder)**

No aplica.

#### **13. Resolución del Contrato**

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.

#### **14. Cláusula Garantías**

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento de la Orden de Compra, Servicio la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de la Academia de la Magistratura, en concordancia con el artículo 61 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y artículos 138, 139 y 140 del Reglamento de la Ley N°32069 Ley General de Contrataciones Públicas, manteniéndose vigente hasta la conformidad de la conformidad de la prestación.

#### **15. Cláusula Gestión de Riesgos**

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, 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.

#### **16. Cláusula 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 Academias de la Magistratura.

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 contratación y/o cualquier servidor de la Academias de la Magistratura, 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 Academias de la Magistratura.

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 Academias de la Magistratura el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. 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 Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

#### **17. Cláusula Solución de Controversias**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, 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.

#### **18. Modalidad de Pago del Servicio**

Suma alzada.

**19. Cláusula de Cumplimiento**

Son causales de resolución de contrato 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.

**20. Responsabilidad por vicios ocultos**

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes o servicios ofertados por un plazo no menor de un (01) año, contados a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

\_\_\_\_\_  
Firma del Responsable de la Unidad Orgánica