		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Órgano o Unidad Orgánica:	Unidad de Soporte Técnico
Meta Presupuestaria:	13
Actividad en el POI:	Atención de Servicio de Mantenimiento y Operatividad del equipamiento Informático, Comunicaciones y Aplicaciones
Denominación de la Contratación:	Servicio de Mantenimiento Correctivo para la Impresora de Tarjetas marca IXLA.

1. FINALIDAD PUBLICA

El presente Término de Referencia tiene como finalidad contratar un servicio de mantenimiento correctivo para la impresora de tarjetas de la marca IXLA que se encuentra inoperativa, con el objetivo de restablecer su funcionamiento y asegurar la continuidad eficiente y oportuna en la emisión del Carné de Extranjería Electrónico.

Este mantenimiento correctivo permitirá poner en funcionamiento la impresora, garantizando así una atención eficiente a los ciudadanos extranjeros y facilitando la emisión de documentos de identidad, contribuyendo de esta manera a la seguridad jurídica y administrativa del país.

2. ANTECEDENTES

La Superintendencia Nacional de Migraciones cuenta con un área especializada en el procesamiento y emisión del Carné de Extranjería Electrónico, documento esencial para la identificación y regularización de ciudadanos extranjeros en el país. Para este fin, la institución dispone de impresoras de tarjetas de la marca IXLA instaladas en la Sede Central, específicamente en la sala de enrolamiento de la Dirección de Operaciones, ubicada en la Av. España, distrito de Breña.


Estas impresoras han sido utilizadas de manera continua desde su donación, tres (03) por parte de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) en el año 2021 y tres (03) por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) en el año 2022. Sin embargo, tras aproximadamente cuatro años de operación, de un total de seis (06) impresoras, actualmente se encuentra inoperativa una (01) de las unidades donadas por ACNUR. Esta situación afecta de manera significativa la capacidad operativa para la emisión de los Carnés de Extranjería y pone en riesgo la continuidad y calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

Mediante RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 000154-2025-OAF-MIGRACIONES, de fecha 22 de agosto de 2025, se aprobó la compatibilización relacionada con el servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico para las impresoras de tarjetas marca IXLA.

3. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo General:

- Contratar el servicio de mantenimiento correctivo para la Impresora de Tarjetas de la marca IXLA, orientado a solucionar fallas existentes y prevenir futuras interrupciones, garantizando así la operatividad de los procesos vinculados a la emisión del Carné de Extranjería Electrónico.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Objetivos Específicos:

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Diagnosticar y solucionar problemas técnicos de hardware y/o software que afecten la impresión o codificación de los Carnés de Extranjería.
- Brindar atención correctiva ante incidencias técnicas que afecten la operatividad de la impresora de Tarjetas de marca IXLA.
- Reemplazar o reparar componentes defectuosos, desgastados o averiados, garantizando el uso de repuestos originales certificados por el fabricante.
- Reducir los tiempos de inoperatividad del equipo mediante una atención técnica oportuna y especializada.
- Asegurar la continuidad del proceso de Impresión del Carné de Extranjería Electrónico.

4. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

Se requiere la contratación de una persona natural o jurídica especializada para la prestación del servicio de mantenimiento correctivo de la Impresora de tarjetas de la marca IXLA, el cual deberá ser ejecutado por el fabricante o por una empresa autorizada y certificada por el fabricante, a fin de garantizar la atención especializada del equipamiento existente; este equipo es de utilidad en el proceso impresión de personalización del Carné de Extranjería Electrónico, a fin de asegurar su operatividad y disponibilidad continua.


A continuación, se detalla la impresora que actualmente se encuentra inoperativa.

Cuadro N°01

ÍTEM	TIPO DE EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIE	CODIGO PATRIMONIAL	UBICACIÓN
1	Impresora de Personalización de Tarjetas	IXLA	ID5-20	52112046	952246270006	Sede Central (Breña)

4.1 Descripción del servicio a contratar

- ❖ En el marco del presente servicio de mantenimiento correctivo, se requiere que el contratista realice la intervención técnica a la impresora de tarjetas de la marca IXLA, utilizada en el proceso de personalización del Carné de Extranjería electrónico.
- ❖ El contratista será responsable de contar con todos los materiales e insumos necesarios para la correcta ejecución del servicio; y, además, deberá poseer todas las herramientas, equipos de protección personal (EPP) y demás elementos necesarios para la realización de los trabajos. Asimismo, deberá asegurar el cumplimiento de las condiciones de seguridad laboral y contar con los seguros vigentes aplicables a su personal técnico.
- ❖ Como pre requisito para la participación, de los Contratistas deberán realizar una visita técnica a las instalaciones de la Entidad, con el fin de recopilar información detallada del equipo, verificar el estado de la impresora y formular

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

las consultas técnicas que estimen necesarias para la adecuada elaboración de su propuesta.

- ❖ Para la presentación de la cotización, los Contratistas deberán de presentar la documentación técnica que permita la validación de los requisitos solicitados, emitida por el fabricante o distribuidor autorizado, que permita validar su compatibilidad y características.

4.2 Procedimiento para efectuar el servicio

El procedimiento para la prestación del servicio será el siguiente:

4.2.1 Para la visita técnica de evaluación del equipo

- a) El contratista puede solicitar autorización a la Unidad de Soporte Técnico para ingresar a las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones, a fin de acceder al área u oficina donde se encuentre ubicada la impresora inoperativa. Esta visita permitirá realizar la evaluación técnica necesaria para la elaboración de la cotización correspondiente al servicio de mantenimiento correctivo.

4.2.2 Para realizar el servicio de mantenimiento correctivo


- a) El Contratista y su personal técnico, quedarán autorizados para ingresar a la sede donde se encuentra ubicada la impresora inoperativa previa coordinación con la Unidad de Soporte Técnico para la supervisión del servicio; a fin, de minimizar riesgos y asegurar la disponibilidad del equipo y del área de trabajo.
- b) El Contratista y su personal técnico, realizará las labores del mantenimiento correctivo de la impresora inoperativa debiendo cumplir en todo momento con los protocolos establecidos por el personal de seguridad.
- c) Culminado el servicio el contratista emitirá un informe técnico detallando las actividades realizadas, el cual deberá estar firmado, este informe debe incluir fotografías.

4.3 Actividades:

4.3.1 Mantenimiento Correctivo

Las siguientes actividades deben ser consideradas al momento de realizar el Mantenimiento Correctivo de la Impresora IXLA para la emisión del Carné de Extranjería Electrónico:

- a) La Evaluación técnica integral de la impresora para identificar la causa raíz de la falla, de ser el caso, con desensamblaje parcial.
- b) Identificar los componentes o repuestos que sufrieron desgaste y requieren cambio debido a volumen de producción de acuerdo a las recomendaciones del fabricante y solo de ser necesario reemplazarlos.
- c) La Reparación o sustitución de módulos o partes internas dañadas, de acuerdo con el diagnóstico realizado, el cambio de repuestos se aplicará con repuestos nuevos con carta de originalidad.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- d) Reemplazo de partes dañadas o averiadas por repuestos nuevos y originales, certificados por el fabricante. los repuestos cambiados serán entregados a la Entidad para su custodia.
- e) Revisión y corrección del software y firmware (si corresponde)
- f) Revisión de Log de errores de la impresora de tarjetas.

4.3.2 Del Funcionamiento

- a) Al término del servicio, el contratista debe validar la correcta operatividad de la impresora de tarjetas, con las pruebas de impresión respectivas; conjuntamente, con el operador de impresión de MIGRACIONES y el Personal de la Unidad de Soporte Técnico, que realizará el test de impresión, quienes verificaran el correcto funcionamiento y operatividad.
- b) Una vez concluido el servicio, el contratista debe entregar un informe con los resultados de la revisión y diagnóstico, incluyendo la cotización, en caso requiera el cambio de componentes, repuestos o accesorios, en un plazo no mayor a cinco (05) días calendarios de realizado el servicio.

La ejecución del mantenimiento correctivo será coordinada con la Unidad de Soporte Técnico a fin de determinar el tiempo de ejecución, de tal forma que no impacte la operación del servicio.

Nota: *El Contratista debe de realizar las visitas técnicas a la Sede Central de Migraciones antes de remitir su cotización, en el horario de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, a fin de que puedan verificar el estado del equipo, así como los trabajos, materiales y herramientas necesarios a utilizar. Los Contratistas deberán solicitar con un (01) día de anticipación la visita a la Sede Central de Migraciones.*

4.4 Lugar y Plazo de prestación del servicio

4.4.1 Lugar


Las intervenciones se realizarán en las instalaciones de la entidad contratante, ubicadas en la sala de enrolamiento de la Dirección de Operaciones, ubicada en la Av. España N° 734 – Breña., o en el sitio donde se encuentre instalada la Impresora de Tarjetas de la marca IXLA.

4.4.2 Plazo

El servicio se ejecutará en un plazo máximo de siete (07) días hábiles contabilizados a partir desde el día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

4.5 Resultados esperados

- El Equipo (Impresora de tarjetas marca IXLA) deberá encontrarse en óptimo estado de funcionamiento, habiendo superado las pruebas requeridas con el usuario y operando conforme a los parámetros establecidos por el fabricante.
- Se verificará que el equipo imprima correctamente, cumpliendo con la calidad y velocidad especificadas por el fabricante.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- Se deberá elaborar y entregar un informe técnico detallando todas las actividades realizadas, observaciones y resultados de las pruebas

❖ Entregable:

El contratista deberá entregar un informe técnico en formato digital por el mantenimiento correctivo realizado a la impresora de tarjetas IXLA. Este informe deberá ser remitido a través de la opción correspondiente del portal de la Agencia Digital de Migraciones (<https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/>), dirigido a la Unidad Soporte Técnico, con copia a la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones y a la Dirección de Operaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones. La entrega deberá efectuarse en días hábiles, dentro del horario laboral.

Informe Técnico

- ✓ Detalle de las actividades realizadas durante el mantenimiento correctivo.
- ✓ Evidencia gráfica del trabajo realizado.
- ✓ Conclusiones, observaciones y recomendaciones derivadas del mantenimiento.
- ✓ Carta de garantía del servicio y/o repuestos utilizados.

Dicho entregable debe de ser presentado como plazo dentro de los tres (03) días calendarios posteriores a la finalización del plazo indicado en el numeral 4.4.2

4.6 Garantía del Servicio

La garantía del servicio será de seis (06) meses, la cual se contabilizará a partir del día siguiente de emitida la conformidad del servicio. Cabe señalar que si dentro del período de garantía del servicio se presentan fallas de funcionamiento en la impresora y en los repuestos que el Contratista ha reemplazado en el mantenimiento correctivo, deberá asumir este el cambio de los Mismos, sin generar ningún costo adicional para la entidad.


5. Requisitos y Recursos del Contratista

El Contratista no deberá estar impedido para contratar con el estado, de acuerdo a lo establecidos en el artículo 30 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

El Contratista no deberá estar inhabilitado ni inscrito en el RNSSC, no encontrarse registrado en el REDAM y no estar sentenciado por hechos de violencia familiar y/ sexual.

5.1 Requisitos del Contratista

- Debe ser Persona natural o jurídica que no debe estar impedida de contratar con el estado.
- Debe contar con Registro Único de Contribuyente habilitado.
- Debe poseer Código de Cuenta Interbancario registrado.
- Debe tener Registro Nacional de Proveedores vigente (Se excluye en el caso que el valor del bien sea menor o igual a 1 UIT).
- Presentación de documentación de la experiencia facturada y documentación del personal clave.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

5.2 Documentos Obligatorios

- El Contratista debe estar acreditado como distribuidor autorizado por el fabricante o Centro Autorizado de Servicio para brindar mantenimiento y/o soporte a la impresora de tarjetas IXLA
- La acreditación debe ser con una carta del fabricante y será presentado en la presentación de la oferta

5.3 Experiencia del Contratista

a) Requisitos:

El Contratista deberá acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 25,000.00 (veinte y cinco mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de contratación, durante los cinco (5) 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.

b) Acreditación:

La experiencia del Contratista se acreditará con copia simple de contratos u ordenes de servicio con su respectiva conformidad o comprobantes de pago, cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente con Boucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta o cualquier otro documento emitido por alguna Entidad del sistema financiero que acredite el abono.

6. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

6.1. Modalidad de pago

Suma alzada

6.2. Confidencialidad

El contratista se compromete a no revelar, comentar, suministrar o transferir de cualquier forma a terceros, la información que hubiere recibido directa o indirectamente de la Superintendencia Nacional de Migraciones o que hubiese generado como parte del servicio.


El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la resolución inmediata del contrato perfeccionado mediante orden de servicio.

6.3. Cláusula de Anticorrupción y Antisoborno

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,

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

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 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 conducta 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 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.

En cumplimiento de la Resolución de Superintendencia N°000186-2024-MIGRACIONES, mediante el cual, se modifica la " POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y ANTISOBORNO", se hace de conocimiento de dicha norma la misma que se encuentra publicada en el siguiente link:


Resolución de Superintendencia N° 0186-2024-MIGRACIONES - Normas y documentos legales - Superintendencia Nacional de Migraciones - Plataforma del Estado Peruano (www.gob.pe)

Así mismo, se exhorta al contratista a implementar, mantener, revisar y/o mejorar una política anticorrupción y antisoborno dentro de su representada, ello con la finalidad de mitigar riesgos futuros.

6.4. Conformidad de la prestación

La conformidad será emitida por el jefe de la Unidad de Soporte Técnico, posterior a la revisión y aprobación del informe final y con el visto bueno del especialista a cargo de la supervisión del servicio.

El CONTRATISTA debe presentar los siguientes entregables en formato digital través de la AGENCIA DIGITAL <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/identidad> implementada por MIGRACIONES: y dirigido a la OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS de la Superintendencia Nacional de Migraciones o de manera física, en la siguiente dirección: Avenida España N° 734- Breña, de lunes a viernes, en el horario de 08:30 a.m. a 16:00 p.m. Lo solicitado es un requisito necesario para la emisión de la conformidad del presente requerimiento, el mismo que debe ser firmado por el representante legal o responsable del

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

servicio, para tal fin El Informe Técnico Final de la ejecución de la prestación, debe incluir como mínimo.

Un informe por el mantenimiento ejecutado (visado por el ingeniero o técnico especialista) donde se muestre los resultados de los trabajos realizados.

- ✓ Evidencia gráfica.
- ✓ Información técnica del equipo
- ✓ Conclusiones, observaciones y recomendaciones
- ✓ Carta de garantía

6.5. Forma de Pago

La forma de pago se realizará en un único pago con abono en la cuenta “Código de Cuenta Interbancaria” (CCI) previa presentación del informe de conformidad y la presentación de la factura correspondiente, de acuerdo a la contratación ejecutada.

6.6. Penalidades

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 a la siguiente fórmula:

$$La\ penalidad\ diaria = \frac{0.10 \times monto}{F \times plazo\ en\ días}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicio: F= 0.40.

La Superintendencia Nacional de Migraciones 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 vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago o liquidación final, según corresponda; o si fuera necesario, se descuenta del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.


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.

6.7. Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento.

6.8. Conflicto de Intereses Ley N°31564

El proveedor declara conocer los alcances de la Ley N°31227 y su reglamento el

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

mismo que mediante Resolución de Contraloría N°162-2021-CG se dispuso su publicación en el Diario Oficial El Peruano, respecto a la presentación, contenido y oportunidad de la obligatoriedad de la presentación de la declaración Jurada de Intereses.

6.9. 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.

- a. Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b. Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- c. Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- d. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e. Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.

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

6.10. Solución de controversias

Las controversias surgidas durante la ejecución de la contratación, se resolverán mediante conciliación, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

6.11. Marco Legal

La presente contratación se rige por las disposiciones contempladas en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 009-2025-EF, las directivas que emita la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas, así como el OECE y demás normativa especial que resulte aplicable.