



TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATOS MENORES

ANEXO N° 2
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

FECHA: Lima, 12 de diciembre de 2025.	
Unidad de Organización	Oficina de Tecnologías de la Información de la Oficina General de Apoyo a la Gestión Institucional.
Código Tarea / Actividad Operativa	AOI00004501027: Gestión de los servicios de soporte informático.
Meta Presupuestaria	
Objeto de la contratación	Contratación del servicio de soporte técnico informático para la mesa de servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores

I. MARCO LEGAL

El marco legal comprende la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, en adelante la Ley, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF, en adelante el Reglamento, 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.

II. INCLUSIÓN EN EL CMN

- Programado en el CMN 2026

III. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

El presente servicio tiene como finalidad, mantener y garantizar la continuidad operativa de la mesa de servicios del MRE, a través de la cual se brinda soporte informático a los funcionarios de las diferentes dependencias del Ministerio de la Sede Central, Oficinas Desconcentradas y Órganos del Servicio Exterior, lo cual coadyuva a la atención de los servicios brindados a través de la Mesa de Servicios y con ello garantizar la continuidad operativa de los servicios de soporte técnico informático a fin de garantizar la continuidad de las operaciones de la Entidad.

IV. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**4.1. Objetivo General**

La Oficina de Tecnologías de la Información del Ministerio de Relaciones Exteriores, requiere la contratación del servicio de soporte técnico informático con el objeto de fortalecer la gestión de los servicios de soporte informático de la Mesa de Servicios, a fin de optimizar la operatividad de la Entidad.

4.2. Objetivos Específicos:

- Brindar atención oportuna y eficiente a los requerimientos e incidencias informáticas canalizadas a través de la Mesa de Servicios, asegurando la continuidad operativa de los equipos, sistemas y servicios informáticos utilizados por los funcionarios de la Entidad.
- Apoyar en la gestión y seguimiento de los servicios de soporte informático, incluyendo el registro, escalamiento y cierre de incidencias, de acuerdo con los procedimientos y niveles de servicio establecidos por la Oficina de Tecnologías de la Información.

V. JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN

La contratación del servicio de soporte técnico informático para la Mesa de Servicios resulta necesaria debido a la alta demanda de atención de incidencias y requerimientos tecnológicos que se generan de





manera permanente en el Ministerio de Relaciones Exteriores, tanto en la Sede Central como en las dependencias desconcentradas. La Mesa de Servicios constituye el primer punto de contacto para los usuarios internos, siendo clave para garantizar la continuidad y calidad de los servicios informáticos.

Asimismo, la contratación permitirá fortalecer las capacidades operativas del Equipo de Trabajo Informático de la Unidad de Redes e Infraestructura, optimizando los tiempos de atención, mejorando la gestión de incidencias y asegurando una prestación eficiente del soporte informático, lo cual contribuye directamente a la operatividad institucional y al cumplimiento de las funciones del Ministerio.

VI. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

6.1. Descripción general

Los servicios solicitados son los siguientes:

Ítem	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida
1	Contratación del servicio de soporte técnico informático para la mesa de servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores	1	Servicio

6.2. Términos de referencia de los servicios

El servicio comprende el desarrollo de las siguientes actividades:

- Brindar soporte técnico especializado en tecnologías de la Información de manera presencial, telefónica, y/o remota, a los usuarios de la Sede Central de la Institución, en temas referido al software, hardware, redes y multimedia.
- Efectuar actividades de instalación y configuración de programas y/o aplicaciones, así como a todo equipamiento informático relacionado a los temas de software, hardware, redes y multimedia según lo establezca la Oficina de Tecnologías de la Información para atender la demanda de apoyo técnico a los usuarios de las diferentes dependencias.
- Participar en la elaboración y/o actualización de manuales técnicos de instalación y/o soporte y/o manuales orientados a la autogestión del usuario final en el uso de las tecnologías digitales y/o sistemas de información Institucional, para mejorar los procedimientos y los servicios de soporte técnico de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información.

6.3. Requisitos según leyes, reglamentos, normas metrológicas y normas técnicas de naturaleza obligatoria vinculadas al objeto de la contratación.

No aplica

VII. CRONOGRAMA DEL SERVICIO

El contratista deberá tener en consideración, el siguiente cronograma para la presentación de los entregables, asociados a la contratación.

ETAPA		PLAZO
EJECUCIÓN DEL SERVICIO	1° ENTREGABLE	HASTA LOS 30 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.
	2° ENTREGABLE	HASTA LOS 60 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.
	3° ENTREGABLE	HASTA LOS 90 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.
	4° ENTREGABLE	HASTA LOS 120 DIAS





		CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.
	5° ENTREGABLE	HASTA LOS 150 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.
	6° ENTREGABLE	HASTA LOS 180 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.
	7° ENTREGABLE	HASTA LOS 210 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.
	8° ENTREGABLE	HASTA LOS 240 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.
	9° ENTREGABLE	HASTA LOS 270 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.
	10° ENTREGABLE	HASTA LOS 300 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.
	11° ENTREGABLE	HASTA LOS 330 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.
	12° ENTREGABLE	HASTA LOS 360 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.

VIII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

8.1. Del proveedor

- Título Técnico en Computación Informática o Desarrollo de Software o electrónica o Egresado Universitario de las carreras de Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería Electrónica o Ingeniería en Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica o Estadística e Informática o Ingeniería de Redes y Comunicaciones.
- Capacitación en Arquitectura o Ensamblaje de computadoras o capacitación en reparación de equipos de impresión multifuncionales y/o impresoras o curso o diplomado o programa de especialización o seminario o taller relacionado a computación e informática o Soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo de las Multifuncionales, Como mínimo 40 horas.
- Experiencia general no menor de dos (02) años en el sector público o privado.
- Experiencia laboral mínima de 01 año en el rubro de Soporte técnico Informático y/o Técnico electrónico y/o Soporte técnico de Hardware de computadoras y/o asistente de soporte de TI o apoyo de cómputo y/o como servicios de ingeniero en computación e informática o Asistente de proyectos TI, en el sector público y/o privado en el sector público y/o privado.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores del OSCE (Rubro Servicios)
- Contar con Registro Único de Contribuyentes – SUNAT (Activo y Habido).

Nota Importante:

- La formación académica se acreditará con copia de la constancia de técnico o universitario egresados.
- La experiencia del personal 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 o (iv) resolución de designación o cese o (v) comprobante de pago cuya cancelación se acredite fehacientemente, con comprobante de depósito o nota de abono, reporte de estado de cuenta, o (vi) cualquier otro documento emitido por la Entidad del sistema financiero con reporte del SIAF/MEF.*
- o La capacitación se acreditará con copia de constancias u certificados, u otros documentos según corresponda. Asimismo, se considera el término horas equiparable con: "horas académicas" o "horas lectivas" o "horas calendario" o "horas cronológicas" o "horas pedagógicas".*
 - o El Registro Único de Contribuyente (RUC) y el Registro Nacional de Proveedores vigente (RNP), se acreditará con copia simple*
 - o Son equiparables a las horas lectivas los siguientes: "Horas académicas" y/o "Horas calendario" y/o "Horas cronológicas" y/o "Horas pedagógicas"*
 - o El Registro Único de Contribuyente (RUC) y el Registro Nacional de Proveedores vigente (RNP), se acreditará con copia simple*

IX. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

9.1. Confidencialidad

El contratista no deberá divulgar, revelar, entregar o poner a disposición de terceros, dentro o fuera de la entidad, salvo autorización expresa de la misma, la información proporcionada por esta, para la prestación y en general toda la información a la que tenga acceso o la que pudiera producir con ocasión de la prestación, durante y después de concluida la vigencia del presente documento. Dicha información puede consistir en fotografías, informes, material videográfico, documentos y otros similares.

9.2. Anticorrupción y antisoborno

El PROVEEDOR 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 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.

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 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 contrato.

Finalmente, el incumplimiento de estas obligaciones, 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, este incumplimiento 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.

9.3. Conflicto de intereses (Ley N° 31564)

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.

9.4. Propiedad intelectual

La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual incluidos, sin limitación, así como las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución de la prestación o que se hubiere creado o producido como consecuencia o en el desarrollo de la ejecución de la prestación.

9.5. Recursos y facilidades a ser provistas por la entidad

La entidad brindará las facilidades de accesos a las instalaciones de la Unidad de Redes e Infraestructura, así como accesos informáticos para la prestación del servicio.

9.6. Responsabilidad por defectos o vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD no obsta su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, de acuerdo con lo dispuesto en el literal c) del numeral 69.2 del artículo 69 de la Ley.

El plazo máximo de responsabilidad del CONTRATISTA es un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

9.7. Gestión de riesgos las partes

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en la presente contratación 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.

9.8. Medidas de control durante la ejecución contractual

- **Áreas que coordinarán con el proveedor:** Oficina de Tecnologías de la Información, Unidad de Redes e Infraestructura o la Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital y la Unidad Funcional de Redes e Infraestructura Tecnológica, a la entrada en vigencia del nuevo Reglamento de Organización y Funciones.
- **Área responsable de las medidas de control:** Unidad de Redes e Infraestructura o la Unidad Funcional de Redes e Infraestructura Tecnológica, a la entrada en vigencia del nuevo Reglamento de Organización y Funciones.

9.9. Modalidad de pago

Suma Alzada

X. GARANTÍA POR PAGO ANTICIPADO

No aplica

XI. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO



**11.1. Lugar de prestación del servicio:**

La prestación del servicio será ejecutada de manera presencial en las instalaciones de la Unidad de Redes e Infraestructura de la Oficina de Tecnologías de la Información del Ministerio de Relaciones Exteriores, sito en Jr. Lampa N° 545, distrito, provincia y departamento de Lima.

El horario será coordinado, siendo de lunes a viernes en el rango de 08:30 am a 05:30 pm, luego de ese horario, fines de semana o feriados, el servicio será a demanda y según necesidad de atención.

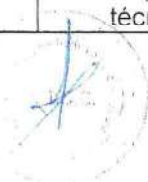
11.2. Plazo de prestación del servicio:

El plazo de prestación del servicio es de HASTA LOS 360 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.

XII. ENTREGABLE

En mérito al servicio a desarrollar, se deberá presentar los siguientes entregables:

N° ENTREGABLES	FECHA DE INICIO / FECHA FIN	ESPECIFICAR EL PRODUCTO A ENTREGAR
1° ENTREGABLE	HASTA LOS 30 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos. • Matriz detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia. • Reporte de la instalación y configuración de programas y/o aplicaciones • Reporte de la elaboración de manuales técnicos de instalación y/o soporte orientado a la autogestión del usuario final, según coordinación con el área usuaria
2° ENTREGABLE	HASTA LOS 60 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos. • Matriz detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia. • Reporte de la instalación y configuración de programas y/o aplicaciones • Reporte de la elaboración de manuales técnicos de instalación y/o soporte orientado a la autogestión del usuario final, según coordinación con el área usuaria.
3° ENTREGABLE	HASTA LOS 90 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos. • Matriz detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia. • Reporte de la instalación y configuración de programas y/o aplicaciones • Reporte de la elaboración de manuales técnicos de instalación y/o soporte orientado a



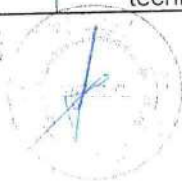


		la autogestión del usuario final, según coordinación con el área usuaria.
4° ENTREGABLE	HASTA LOS 120 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none">• Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos.• Matriz detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia.• Reporte de la instalación y configuración de programas y/o aplicaciones• Reporte de la elaboración de manuales técnicos de instalación y/o soporte orientado a la autogestión del usuario final, según coordinación con el área usuaria.
5° ENTREGABLE	HASTA LOS 150 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none">• Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos.• Matriz detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia.• Reporte de la instalación y configuración de programas y/o aplicaciones• Reporte de la elaboración de manuales técnicos de instalación y/o soporte orientado a la autogestión del usuario final, según coordinación con el área usuaria.
6° ENTREGABLE	HASTA LOS 180 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none">• Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos.• Matriz detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia.• Reporte de la instalación y configuración de programas y/o aplicaciones• Reporte de la elaboración de manuales técnicos de instalación y/o soporte orientado a la autogestión del usuario final, según coordinación con el área usuaria.
7° ENTREGABLE	HASTA LOS 210 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none">• Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos.• Matriz detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia.• Reporte de la instalación y configuración de programas y/o aplicaciones• Reporte de la elaboración de manuales técnicos de instalación y/o soporte orientado a





		la autogestión del usuario final, según coordinación con el área usuaria.
8° ENTREGABLE	HASTA LOS 240 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos. • Matriz detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia. • Reporte de la instalación y configuración de programas y/o aplicaciones • Reporte de la elaboración de manuales técnicos de instalación y/o soporte orientado a la autogestión del usuario final, según coordinación con el área usuaria.
9° ENTREGABLE	HASTA LOS 270 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos. • Matriz detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia. • Reporte de la instalación y configuración de programas y/o aplicaciones • Reporte de la elaboración de manuales técnicos de instalación y/o soporte orientado a la autogestión del usuario final, según coordinación con el área usuaria
10° ENTREGABLE	HASTA LOS 300 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos. • Matriz detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia. • Reporte de la instalación y configuración de programas y/o aplicaciones • Reporte de la elaboración de manuales técnicos de instalación y/o soporte orientado a la autogestión del usuario final, según coordinación con el área usuaria.
11° ENTREGABLE	HASTA LOS 330 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos. • Matriz detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia. • Reporte de la instalación y configuración de programas y/o aplicaciones • Reporte de la elaboración de manuales técnicos de instalación y/o soporte orientado a





		la autogestión del usuario final, según coordinación con el área usuaria.
12° ENTREGABLE	HASTA LOS 360 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos. • Matriz detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia. • Reporte de la instalación y configuración de programas y/o aplicaciones • Reporte de la elaboración de manuales técnicos de instalación y/o soporte orientado a la autogestión del usuario final, según coordinación con el área usuaria.

NOTA IMPORTANTE:

Cada entregable deberá ser presentado a través Mesa de Partes Digital de la Entidad, cuyo acceso es a través de <https://www.gob.pe/rree>; la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana o vía Mesa de Partes de forma presencial en la dirección: Jr. Lampa 545, Lima, en el horario de 08:30 a 16:30 horas.

XIII. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad es otorgada por la Oficina de Tecnologías de la Información, previo Informe de Visto Bueno de la Unidad de Redes e Infraestructura o la conformidad será emitida por la Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital previo informe de visto bueno de la Unidad Funcional de Redes e Infraestructura Tecnológica, a la entrada en vigencia del nuevo Reglamento de Organización y Funciones¹, en el plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de recibido cada entregable.

De existir observaciones, la ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar el cual no debe ser mayor al 30% del plazo del entregable² correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes, conforme a lo señalado en el numeral 144.4. del Reglamento, u optar con resolver el contrato, de acuerdo con el supuesto de resolución establecido en el literal b) del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley. En caso se otorgue periodos adicionales corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo inicial para subsanar, sin considerar los días en los que pudiera incurrir la ENTIDAD 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 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.

¹ Según su aprobación mediante DS N° 135-2010-RE y la Resolución Ministerial N° 0517-2025-RE con la cual se aprobó el Cuadro de Equivalencias de las unidades de organización del Ministerio de Relaciones Exteriores

² En caso de que el plazo obtenido como resultado de la aplicación del porcentaje sea una cifra decimal, corresponde que la entidad efectúe el redondeo a favor del contratista, computándose como un día completo adicional en dicho supuesto.



**XIV. FORMULA DE REAJUSTE**

No aplica

XV. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en **soles**, en **doce (12) pagos iguales**, 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 Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días del día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte (20) días, bajo responsabilidad de dicho servidor.

Le Entidad efectúa el pago en un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

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

- Documento del funcionario responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información, previo Informe de Visto Bueno de la Unidad de Redes e Infraestructura o por la Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital, previo informe de visto bueno de la Unidad Funcional de Redes e Infraestructura Tecnológica a la entrada en vigencia del nuevo Reglamento de Organización y Funciones, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada
- Comprobante de pago
- Código de cuenta interbancaria (CCI) o en el caso de proveedores no domiciliados, el número de cuenta bancaria y nombre de la entidad bancaria en el exterior
- Entregable del servicio

Salvo los documentos de conformidad, el contratista debe presentar la documentación restante por Mesa de Partes de la Entidad a la siguiente dirección: <https://www.gob.pe/20416-acceder-a-mesa-de-partes?child=27623> la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana o Mesa de Partes de forma presencial en la dirección: Jr. Lampa 545, Lima, en el horario de 08:30 a 16:30 horas.

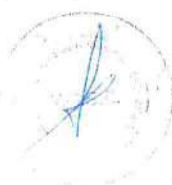
XVI. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el literal b)³ del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. De encontrarse en el citado supuesto 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.

Asimismo, se puede efectuar la resolución contractual, en los siguientes casos:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- c) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.

³ b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.





- d) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
e) Asimismo, puede resolverse de forma total o parcial la Orden de servicio y/o contrato por mutuo acuerdo entre las partes, previa opinión del área usuaria.

XVII. SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante CONCILIACIÓN, conforme con lo establecido en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento.

XVIII. PENALIDADES

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente.

Penalidad por mora en la ejecución de la prestación

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la entidad contratante 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:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

Para consultorías de obras:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: F = 0.40.

b) Para plazos mayores a sesenta días: F = 0.25.

Tanto el monto como el plazo se refieren, 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 aprobada. 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 entidad contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

Ino. Erick Manuel Bocanegra Villanueva
(Firma digital o manuscrita)
Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información
Ministerio de Relaciones Exteriores

AREA USUARIA



