



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 atención técnica de incidentes y/o requerimientos de TI en primer nivel 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, asegurar la estabilidad y continuidad del servicio de atención de incidentes y/o requerimientos de TI en primer nivel en apoyo a los Órganos del Servicio Exterior en el uso de los Sistemas de Información Consular y/o de uso Institucional lo cual coadyuva a 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**

Contratar el servicio de atención técnica de incidentes y/o requerimientos de TI en primer nivel para la Mesa de Servicios con la finalidad de asegurar la atención oportuna, continua y eficiente de los usuarios, en especial de los Órganos del Servicio Exterior, garantizando la estabilidad y continuidad operativa de los sistemas de información consular y de uso institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores.

4.2. Objetivos Específicos:

- Atender y gestionar los incidentes y requerimientos de TI en primer nivel, relacionados con el uso de los sistemas de información consular y/o institucionales, brindando soporte oportuno que permita restablecer el servicio en el menor tiempo posible.
- Apoyar la operación de la Mesa de Servicios, asegurando el adecuado registro, seguimiento, escalamiento y cierre de incidencias y requerimientos, conforme a 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 atención técnica de incidentes y/o requerimientos de TI en primer nivel resulta necesaria debido a la criticidad de los sistemas de información consular y de uso institucional, los cuales soportan la atención de servicios a ciudadanos y usuarios en el ámbito nacional e internacional. La continuidad y estabilidad de dichos sistemas es fundamental para el normal desarrollo de las funciones consulares y administrativas del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Asimismo, considerando la demanda permanente de atención de incidencias provenientes de los Órganos del Servicio Exterior y la necesidad de garantizar una atención oportuna a través de la Mesa de Servicios, se requiere contar con un servicio especializado que complemente la capacidad operativa de la Oficina de Tecnologías de la Información, reduciendo riesgos de indisponibilidad, mejorando la calidad del soporte técnico y asegurando la continuidad operativa de la Entidad.

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 atención técnica de incidentes y/o requerimientos de TI en primer nivel para la mesa de servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores	1	Servicio

6.2. Términos de referencia de los servicios

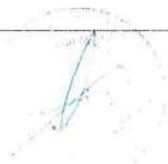
El servicio comprende el desarrollo de las siguientes actividades:

- Gestionar la atención de los incidentes, problemas y requerimientos funcionales y no funcionales, incluyendo la formulación de la documentación plasmada en los tickets y la verificación de la solución, para los tickets reportados por el uso de los sistemas consulares y demás sistemas de información de uso institucional.
- Registrar, orientar, asistir y brindar soporte a incidentes y/o requerimientos de TI en primer y/o segundo nivel en turnos rotativos 24*7 a funcionarios de la Sede Central, Oficinas Consulares, que brindan atención con diferencia horaria a Perú, ODES, Centros MAC.
- Elaboración de documentación 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.
- Brindar capacitación y/o inducción sobre el uso de los sistemas de uso institucional y/o utilizados para los servicios consulares.
- Elaborar informes y/o reportes periódicos de las actividades realizadas que contenga como mínimo el listado de atenciones, por Dependencia y/u Oficina consular, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia, operador de la mesa que dio atención e información de cierre de ticket.
- Proponer mejoras en las funcionalidades de los sistemas informáticos, reportadas en los incidentes y/o consultas atendidas o detectadas en el marco del servicio contratado.

6.3. Requisitos según leyes, reglamentos, normas metroológicas 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

- Estudios de Analista Programador de Sistemas o Computación.
- Capacitación en:
 - Arquitectura o Ensamblaje de computadoras o en reparación de equipos de impresión multifuncionales o impresoras o Análisis de Datos o computación e informática, como





mínimo 12 horas

- Directorio Activo 20 horas como mínimo 12 horas.
- Experiencia general no menor de tres (03) años en el sector público o privado.
- Experiencia mínima de dos (2) años, en el rubro de Soporte técnico Informático y/o Soporte de TI y/o Analista de Soporte técnico y/o Asistente Soporte de Sistemas y/u Operador de Mesa de Ayuda, 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).
- Declaración jurada de intereses según corresponda.
- Declaración jurada de prohibiciones e incompatibilidades.
- Declaración Jurada de No tener impedimento para contratar con el Estado.

Nota Importante:

- La formación académica se acreditará con copia de la constancia y/o diploma de estudios de Analista Programador de Sistemas o Computación.
- 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.
- 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".
- El Registro Único de Contribuyente (RUC) y el Registro Nacional de Proveedores vigente (RNP), se acreditará con copia simple
- Son equiparables a las horas lectivas los siguientes: "Horas académicas" y/o "Horas calendario" y/o "Horas cronológicas" y/o "Horas pedagógicas"
- 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.	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos funcionales y no funcionales. Detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina consular, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia, operador de la mesa que dio atención e información de cierre de ticket. • Reporte de la capacitación y/o inducción brindada a usuarios sobre el uso de los sistemas de uso institucional y/o utilizados para los servicios consulares de haber realizado esta actividad de acuerdo con la programación efectuada por el Equipo de Trabajo Informático y Electrónico. • Reporte de la elaboración y/o actualización de documentación 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.





2° ENTREGABLE	HASTA LOS 60 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos funcionales y no funcionales. Detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina consular, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia, operador de la mesa que dio atención e información de cierre de ticket. • Reporte de la capacitación y/o inducción brindada a usuarios sobre el uso de los sistemas de uso institucional y/o utilizados para los servicios consulares de haber realizado esta actividad de acuerdo con la programación efectuada por el Equipo de Trabajo Informático y Electrónico. • Reporte de la elaboración y/o actualización de documentación 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.
3° ENTREGABLE	HASTA LOS 90 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos funcionales y no funcionales. Detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina consular, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia, operador de la mesa que dio atención e información de cierre de ticket. • Reporte de la capacitación y/o inducción brindada a usuarios sobre el uso de los sistemas de uso institucional y/o utilizados para los servicios consulares de haber realizado esta actividad de acuerdo con la programación efectuada por el Equipo de Trabajo Informático y Electrónico. • Reporte de la elaboración y/o actualización de documentación 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.
4° ENTREGABLE	HASTA LOS 120 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos funcionales y no funcionales. Detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina consular, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia, operador de la mesa que dio atención e información de cierre de ticket. • Reporte de la capacitación y/o inducción brindada a usuarios sobre el uso de los sistemas de uso institucional y/o utilizados para los servicios consulares de haber realizado esta actividad de acuerdo con la





		<p>programación efectuada por el Equipo de Trabajo Informático y Electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte de la elaboración y/o actualización de documentación 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.
5° ENTREGABLE	HASTA LOS 150 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos funcionales y no funcionales. Detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina consular, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia, operador de la mesa que dio atención e información de cierre de ticket. Reporte de la capacitación y/o inducción brindada a usuarios sobre el uso de los sistemas de uso institucional y/o utilizados para los servicios consulares de haber realizado esta actividad de acuerdo con la programación efectuada por el Equipo de Trabajo Informático y Electrónico. Reporte de la elaboración y/o actualización de documentación 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
6° ENTREGABLE	HASTA LOS 180 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos funcionales y no funcionales. Detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina consular, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia, operador de la mesa que dio atención e información de cierre de ticket. Reporte de la capacitación y/o inducción brindada a usuarios sobre el uso de los sistemas de uso institucional y/o utilizados para los servicios consulares de haber realizado esta actividad de acuerdo con la programación efectuada por el Equipo de Trabajo Informático y Electrónico. Reporte de la elaboración y/o actualización de documentación 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.
7° ENTREGABLE	HASTA LOS 210 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos funcionales y no funcionales. Detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina consular, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y





	2026, previa suscripción del contrato.	<p>cierre, usuario que reporta la incidencia, operador de la mesa que dio atención e información de cierre de ticket.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte de la capacitación y/o inducción brindada a usuarios sobre el uso de los sistemas de uso institucional y/o utilizados para los servicios consulares de haber realizado esta actividad de acuerdo con la programación efectuada por el Equipo de Trabajo Informático y Electrónico. Reporte de la elaboración y/o actualización de documentación 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.
8° ENTREGABLE	HASTA LOS 240 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos funcionales y no funcionales. Detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina consular, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia, operador de la mesa que dio atención e información de cierre de ticket. Reporte de la capacitación y/o inducción brindada a usuarios sobre el uso de los sistemas de uso institucional y/o utilizados para los servicios consulares de haber realizado esta actividad de acuerdo con la programación efectuada por el Equipo de Trabajo Informático y Electrónico. Reporte de la elaboración y/o actualización de documentación 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.
9° ENTREGABLE	HASTA LOS 270 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos funcionales y no funcionales. Detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina consular, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia, operador de la mesa que dio atención e información de cierre de ticket. Reporte de la capacitación y/o inducción brindada a usuarios sobre el uso de los sistemas de uso institucional y/o utilizados para los servicios consulares de haber realizado esta actividad de acuerdo con la programación efectuada por el Equipo de Trabajo Informático y Electrónico. Reporte de la elaboración y/o actualización de documentación 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





<p>10° ENTREGABLE</p>	<p>HASTA LOS 300 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.</p>	<p>de información Institucional.</p> <p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos funcionales y no funcionales. Detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina consular, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia, operador de la mesa que dio atención e información de cierre de ticket. • Reporte de la capacitación y/o inducción brindada a usuarios sobre el uso de los sistemas de uso institucional y/o utilizados para los servicios consulares de haber realizado esta actividad de acuerdo con la programación efectuada por el Equipo de Trabajo Informático y Electrónico. • Reporte de la elaboración y/o actualización de documentación 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.
<p>11° ENTREGABLE</p>	<p>HASTA LOS 330 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.</p>	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos funcionales y no funcionales. Detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina consular, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia, operador de la mesa que dio atención e información de cierre de ticket. • Reporte de la capacitación y/o inducción brindada a usuarios sobre el uso de los sistemas de uso institucional y/o utilizados para los servicios consulares de haber realizado esta actividad de acuerdo con la programación efectuada por el Equipo de Trabajo Informático y Electrónico. • Reporte de la elaboración y/o actualización de documentación 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.
<p>12° ENTREGABLE</p>	<p>HASTA LOS 360 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del primer día hábil del mes de enero del año 2026, previa suscripción del contrato.</p>	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos funcionales y no funcionales. Detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina consular, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia, operador de la mesa que dio atención e información de cierre de ticket. • Reporte de la capacitación y/o inducción brindada a usuarios sobre el uso de los sistemas de uso institucional y/o utilizados para los servicios consulares de haber





		<p>realizado esta actividad de acuerdo con la programación efectuada por el Equipo de Trabajo Informático y Electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte de la elaboración y/o actualización de documentación 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.
--	--	--

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.

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

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.





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

Respecto a la mesa de partes digital, se debe precisar que los documentos presentados entre las 00:00 horas y las 16:30 horas de un día hábil, se considerará presentados en el mismo día hábil. La presentación fuera del horario antes señalado se considerará presentados en el día y hora hábil siguiente. Los entregables deberán ser dirigidos a la Oficina de Tecnologías de la Información.

XVI. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

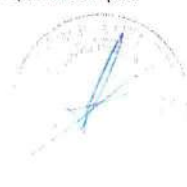
Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el literal b)³ del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. De encontrarse en el citado supuesto de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 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.
- 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

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





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.

(Firma Digital o manuscrita)
Ing. María C. Villarreal Villanueva
Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información
Ministerio de Relaciones Exteriores

AREA USUARIA



