

## TERMINOS DE REFERENCIA

<b>Denominación de la Contratación</b>	Servicio de Mensajería Electrónica para las áreas usuarias del PMSAJ
<b>Área Usuaria / Entidad beneficiaria</b>	Unidad de Administración y Finanzas
<b>Meta Presupuestal</b>	0004
<b>Código Único de Inversiones/ Componente del PI</b>	2413068 2.1-Gestión del Programa
<b>Actividad del POI</b>	AOI00143700009

### 1. FINALIDAD PÚBLICA

Mantener la comunicación a través de correo electrónico, reuniones no presenciales y almacenamiento en nube entre los colaboradores del programa y los funcionarios de las entidades beneficiarias.

### 2. OBJETO DEL SERVICIO

El servicio de mensajería electrónica, reuniones virtuales y colaboración en nube, para el programa “Mejoramiento de los Servicios de Justicia no Penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)” ejecutado mediante la Unidad Ejecutora 003: Programa Modernización del Sistema de Administración de Justicia C.P. N° 8975-PE/BIRF. Será soportada en la plataforma tecnológica de comunicaciones existente y en producción.

### 3. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

#### SOLUCIÓN PARA CONTINUIDAD DE MENSAJERÍA Y HERRAMIENTAS COLABORATIVAS EXISTENTE EN PLATAFORMA GMAIL WORKSPACE

Consiste en dar continuidad a la solución existente de mensajería electrónica, para un total de sesenta y siete (67) cuentas de correo. Esto incluye las sesenta y cinco (65) cuentas que actualmente se encuentran activas y en producción, más dos (02) cuentas adicionales a implementar. La plataforma de correo propuesta debe soportar a las sesenta y siete (67) cuentas de acuerdo a las características y funciones mínimas solicitadas.

El proveedor deberá cumplir con mantener en producción las sesenta y cinco (65) cuentas de correo electrónico culminada la suscripción actual, e implementar las dos (02) cuentas adicionales, para un total de sesenta y siete (67) cuentas en producción de acuerdo al plazo del servicio solicitado. Si hubiera algún tipo de interrupción del servicio, se deberá coordinar previamente con el administrador de la plataforma actual de correo de la Entidad

#### 3.1. CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO

1.	Disponer de una solución de correo electrónico corporativo que permita las funciones habituales de envío, recepción, envío con copia, copia oculta, formato, adjuntar o compartir archivos y/o documentos y programación de envíos en una fecha y hora determinada.
----	---



2.	Disponer de herramientas de colaboración integradas a la plataforma de mensajería, tales como: Calendario, Mensajería instantánea (chat), y Grupos (listas de distribución) y bandejas de entrada colaborativas.
3.	Las cuentas de correo electrónico deberán contar, desde su creación con un espacio de almacenamiento en nube de mensajes electrónicos y documentos de 2TB. El espacio de almacenamiento solicitado de 2TB por usuario deberá estar disponible desde la creación de la cuenta de correo electrónico, dicho espacio asignado por usuario podrá ser compartido con el servicio de almacenamiento de documentos, archivos entre otros.
4.	Delegación de buzones de correo electrónico; permitir que los usuarios deleguen el control de sus buzones a otros usuarios designados. (Ej.: jefe - Asistente).
5.	Capacidad de compartir enlaces redireccionados a archivos por cuenta de correo electrónico.
6.	Tener la capacidad de definir mensajes de respuesta tipo "Fuera de la Oficina" o de vacaciones.
7.	Se requiere poder definir grupos de usuarios con acceso o sin este para el servicio de mensajería instantánea (texto). Esta mensajería debe poder ser restringida solo a usuarios del programa <b>"Mejoramiento de los Servicios de Justicia No Penales a través de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)"</b> .
8.	Posibilidad de organizar visualmente los correos electrónicos en carpetas o etiquetas, pudiendo organizar un único correo en varias categorías.
9.	Capacidad de realizar búsquedas dentro de la bandeja de correo electrónico a partir de múltiples criterios y directamente desde la interfaz web de correo electrónico.
10.	Contar con una aplicación de correo electrónico para dispositivos móviles basados en sistemas operativos, iOS y Android como mínimo, la cual podrá descargarse desde dirección web privada o desde tienda de aplicaciones de la plataforma privada.
11.	Permitir que la plataforma de mensajería, contactos y calendario se sincronice con dispositivos iOS y Android como mínimo, que cuenten con acceso a Internet.
12.	El servicio de calendario debe permitir crear múltiples calendarios, visualizar gráficamente la agenda personal y las compartidas por otros usuarios y debe tener funcionalidades avanzadas como la creación de eventos (citas, tareas, etc.).
13.	Se requiere poder definir recursos en los calendarios como equipos y salas de conferencia de manera que éstos se puedan reservar para las reuniones.
14.	Debe permitir las características por evento como: permitir la posibilidad de aceptar, cancelar o proponer nueva fecha y hora por cada uno de los invitados, poder visualizar la lista de invitados.
15.	Búsqueda avanzada: La solución debe permitir encontrar la información rápidamente. Buscar contenido por palabras clave, filtrar por tipo de archivo, por propietario, por etiqueta.
16.	Protección avanzada contra phishing y software malicioso
17.	Es indispensable que la solución permita la generación de directivas de adjuntos, filtro de contenidos y filtros de expresiones regulares (palabras, frases y patrones de texto) para los correos electrónicos entrantes y salientes.
18.	Permitir la conversión de archivos estándares de ofimática (procesador de texto, presentaciones, hojas de cálculo y diagramas) al formato pdf, directamente desde el navegador, sin requerir la instalación de ningún software adicional.



19.	Soportar la apertura de archivos adjuntos (procesador de texto, presentaciones, hojas de cálculo, pdf) dentro del correo electrónico, esta funcionalidad debe estar incorporada al servicio, sin requerir ningún tipo de instalación en el equipo del cliente.
20.	La solución debe permitir crear y editar documentos, hojas de cálculo, presentaciones, formularios y diagramas gráficos a través de un navegador web sin requerir la instalación de ningún software adicional.
21.	En el esquema de colaboración, se debe poder identificar visualmente qué están haciendo los otros colaboradores en tiempo real.
22.	Se debe permitir hacer seguimiento de cuáles son los cambios que realizan los usuarios que colaboran sobre el documento, indicando visualmente qué se modificó, creó o eliminó y así mismo las fechas y horas de los cambios.
23.	La solución debe incluir la posibilidad de utilizar una aplicación de software adicional para sincronizar documentos automáticamente hacia Internet y de regreso, con sólo agregarlos a una carpeta local en Windows o Mac.
24.	El servicio debe ser transparente a la plataforma desde la que se accede, pudiendo ser accesible y plenamente funcional tanto si se accede desde computadores personales con sistemas operativos Windows, MacOS, así como respecto del navegador utilizado (Microsoft Edge, Chrome, o Firefox), ofreciendo exactamente la misma versión de la solución en todos ellos, sin más requerimiento que contar con un navegador de última generación instalado y actualizado a su última versión.
25.	Asegurar y mantener un acceso restringido de los empleados del proveedor y al fabricante, a las bases de datos que contienen la información generada por el <b>Programa "Mejoramiento de los Servicios de Justicia No Penales a través de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)"</b> , así como asegurar el cumplimiento de los requisitos de confidencialidad impuestos a sus empleados. Se deberá sustentar con carta del fabricante y declaración jurada del proveedor.
26.	El proveedor debe brindar como Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de disponibilidad de 99,90% calculado mensualmente en todos los componentes de la solución.
27.	Los servicios de valor agregado para interacción en línea, chat, solución ofimática en línea y documentos compartidos estarán automáticamente incluidos en el servicio contratado y serán parte de una misma interfaz integrada.
28.	Todas las funcionalidades requeridas deben estar disponibles para todos los usuarios sin distinción alguna, correspondiendo al administrador del servicio en el <b>Programa "Mejoramiento de los Servicios de Justicia No Penales a través de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)"</b> determinar los perfiles de usuario y la diferenciación de servicios que corresponda a cada uno de tales perfiles.
29.	Se debe proporcionar una interfaz de administración que le permita al administrador del <b>Programa "Mejoramiento de los Servicios de Justicia No Penales a través de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)"</b> realizar la personalización de los servicios por usuario.
30.	Luego de la finalización del servicio, el proveedor y el fabricante de la solución deben garantizar la eliminación de toda información personal e institucional de la infraestructura de servidores de la solución ofertada.
31.	La solución debe permitir a los usuarios liberar sus correos en cuarentena – retenidos por políticas de seguridad del Antispam.



32.	Permitir el acceso a los usuarios del <b>Programa "Mejoramiento de los Servicios de Justicia No Penales a través de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)"</b> para que puedan ingresar al sistema de mensajería mediante la conexión por protocolos estándar POP, IMAP, SMTP, SSL / TLS.
33.	El contratista debe sustentar que un auditor externo independiente, certifica que el fabricante de la solución de mensajería propuesta ha superado satisfactoriamente auditorías en términos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de las empresas a las que brinda los servicios de tecnología ofrecidos en este proceso. Se debe sustentar que el fabricante realiza una correcta evaluación de riesgos y mantiene un proceso de mitigación o tratamiento sistemático de los riesgos identificados. Las medidas de seguridad deben estar representadas bajo la forma de políticas, procedimientos e implementación técnica de las mismas, así como de la gestión de los procesos, de los recursos humanos, incluyendo la protección jurídica y la protección física de la información.
34.	El contratista debe sustentar que un auditor externo independiente, certifique que el fabricante de la solución de mensajería propuesta tiene implementado controles que garantiza la confiabilidad de los niveles de servicio, operaciones y cumplimiento estricto de controles de seguridad, disponibilidad y auditoría en la prestación de los servicios de tecnología de misión crítica para este proceso. Estos controles incluyen: Seguridad lógica, Privacidad de datos, Seguridad física de los centros de datos, Gestión de incidentes y disponibilidad, Gestión de cambios, Organización y administración.
35.	Toda la solución de correo electrónico y mensajería prestada a través de Internet debe ser plenamente funcional desde equipos móviles (smartphones y tablets) que cuenten con acceso a internet y operen bajo sistemas operativos Android y iOS como mínimo; sin más requerimiento que contar con una versión de sistema operativo actualizada.
36.	La solución móvil deberá permitir organizar la bandeja de entrada del correo electrónico de manera que automáticamente se filtren los mensajes por tipo o prioridad.
37.	Los usuarios móviles deberán poder visualizar y editar documentos estándares de oficina (archivos de documentos de texto, presentaciones y hojas de cálculo), sin requerirse ningún pago adicional y sin más requerimiento que la instalación de las aplicaciones sugeridas por el fabricante de la solución ofertada.
38.	Los usuarios móviles deben tener la capacidad de sincronizar los correos, calendarios y contactos desde sus cuentas de escritorio hacia sus equipos móviles y viceversa, sin requerir software de pago adicional a instalarse en los equipos móviles.
39.	La solución deberá permitir ejecutar actividades administrativas en los dispositivos móviles, tales como: bloqueo y borrado remoto de la información del dispositivo, para ello se podrá hacer uso de funciones propias de la plataforma ofrecida o de soluciones de terceros.
40.	El proveedor deberá incluir como parte de su integración de servicios una solución que permita la realización de videoconferencias con hasta un total de al menos 100 participantes en simultáneo.
41.	La solución de videoconferencias provista por el contratista deberá incluir la posibilidad de compartir el contenido de la pantalla y compartir documentos, a efectos que pueda ser utilizada por la institución para fines de capacitación.
42.	La solución debe permitir la creación de sitios web para compartir información y aumentar la colaboración de los equipos sin que esto requiera conocimientos



	técnicos avanzados (edición de código) por parte de los usuarios ni ayuda de personal técnico.
43.	La solución debe permitir que al crear sitios web se cuente con un esquema de permisos, que ofrezca un nivel de granularidad tal que se puedan definir permisos por sitio, página y documento.
44.	La creación de dichos sitios web debe poder hacerse a partir de plantillas y brindar la posibilidad a los usuarios que crean el sitio de definir una estructura de páginas e incluir contenido como presentaciones, videos, hojas de cálculo, imágenes y texto entre otras.
45.	Todos los usuarios de la solución deberán contar con exactamente la misma versión sin más diferencia que la posibilidad de que los administradores del <b>Programa "Mejoramiento de los Servicios de Justicia No Penales a través de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)"</b> activen distintas funcionalidades para usuarios de acuerdo a sus perfiles.
46.	Deberá permitir escalar sin restricciones el número de usuarios, sin más requerimiento que la adquisición de las licencias correspondientes a los usuarios adicionales.
47.	La comunicación entre el usuario y la plataforma de correo debe realizarse a través de un entorno seguro (https).
48.	La plataforma debe contar con certificación ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018.
49.	La solución permite el cifrado en diferentes niveles como para todas las transmisiones entre los usuarios y servicios, cifrado en transmisiones de mensajes y adjuntos con otros servidores de correo; cifrado en reposo para los mensajes, adjuntos y archivos que se encuentren en nube.
50.	La solución permite el uso o despliegue del doble factor de autenticación con la capacidad de verificar la identidad del usuario mediante una contraseña y una llave física o un código de acceso que se reciba en algún dispositivo.
51.	La solución deberá poder administrar los dispositivos móviles permitiendo configurar políticas de seguridad para proteger la información. Estas medidas deberán contar entre otras con la capacidad de solicitar la configuración de contraseñas de acceso, identificación de incidentes de seguridad y permitir tomar acciones como suspender el acceso a los datos desde el dispositivo móvil, borrar la información propiedad de la Entidad o incluso borrar todo el contenido del dispositivo.
52.	La solución deberá permitir al administrador gestionar las aplicaciones permitidas a instalarse en los dispositivos móviles administrados, así como evitar la instalación de aquellas que la Entidad defina como no permitidas.
53.	La solución deberá permitir generar reportes y auditoría que proporcione informes y gráficos sobre las tendencias del uso de los dispositivos móviles.
54.	La solución deberá contar con la funcionalidad de generar un inventario en tiempo real de los usuarios que tengan acceso a los datos del organismo desde su dispositivo móvil, así como los detalles técnicos de cada dispositivo móvil.
55.	La solución no deberá limitar la cantidad de dispositivos móviles por usuario que se pueda administrar.
56.	Contar con mecanismos de supervisión de seguridad que de manera proactiva detecten el uso anómalo de la plataforma y tomen acciones como proteger la cuenta del usuario afectado.
57.	Contar con una libreta de contactos con la relación de personal de la entidad para facilitar la búsqueda de las mismas. Debe permitir ordenar por nombres o apellidos de los contactos.

58.	Debe permitir una firma personalizada por cada cuenta de correo. Permitiendo que se pueda gestionar el diseño de forma centralizada.
59.	Debe permitir deshacer el envío del correo.

### 3.2. SOPORTE

Se proveerá soporte para incidentes vía una plataforma de soporte Web y por teléfono 24x7 (24 horas durante los 7 días de la semana), por el periodo de **trescientos sesenta y cinco (365) días calendario**, debiendo generar un ticket de atención. Este servicio será provisto durante el plazo de vigencia del servicio con los niveles de atención SLA siguiente:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
<b>Urgente</b>	Se tiene una indisponibilidad total de los servicios, no hay accesos, hay un impacto grave en las actividades de la ENTIDAD.	Máximo 1 hora contabilizadas una vez generado el ticket de atención para la primera respuesta.
<b>Alta</b>	Mal funcionamiento de partes u opciones de los servicios que impactan sobre actividades importantes para LA ENTIDAD.	Máximo 1 horas contabilizadas una vez generado el ticket de atención para la primera respuesta.
<b>Media</b>	Mal funcionamiento de partes y opciones que impacta sobre actividades no críticas, no existe una alternativa de solución.	Máximo 2 horas contabilizadas una vez generado el ticket de atención para la primera respuesta.
<b>Baja</b>	Casos que impactan sobre actividades no críticas, existe una alternativa de solución.	Máximo 3 horas contabilizadas una vez generado el ticket de atención para la primera respuesta.

### 4. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- Persona Jurídica.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) de servicios vigente.
- Contar con Registro Único del Contribuyente (RUC) Activo y Habido
- No estar impedido de contratar con el Estado.
- Documentación por parte del fabricante de la plataforma ofertada que certifique al proveedor como partner o representante oficial.

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 42.000 soles por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los cinco (05) años anteriores a la fecha de la presentación de su cotización, ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: **Servicio de cuentas de correo en general**

• **Acreditación:**

Se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago.

**5. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR CONTRATO**

PERSONAL NATURAL	PERSONA JURIDICA
Copia de DNI	Copia de DNI del representante legal
	Copia de la vigencia del poder del representante legal que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato

**6. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCION CONTRACTUAL**

Area(s) que supervisan y coordinará el CONTRATISTA: Personal de Soporte Tecnico en Sistemas Informáticos o quien haga sus veces – Unidad de Administración y Finanzas.

**7. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCION DE LA PRESTACION**

**Lugar:** Dada la naturaleza técnica de la prestación, el servicio se realizará de manera remota mediante la configuración interna y despliegue en la plataforma web del proveedor, garantizando el acceso y operatividad para el Programa de Mejoramiento de los Servicios de Justicia – PMSAJ.

**Plazo de ejecución:** Será de **trescientos sesenta y cinco (365) días** calendario. El inicio del servicio se contabilizará de forma inmediata al día siguiente del vencimiento del contrato anterior, previa suscripción del contrato actual, asegurando así la continuidad operativa del sistema de correo corporativo.

**8. CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

Será emitida por la Jefatura de la Unidad de Administración, previo Informe del personal de Soporte Tecnico en Sistemas Informáticos o quien haga sus veces quién verificará la calidad, alcances y cumplimiento de las condiciones solicitadas en los términos de referencia según el Artículo 144º del RLGCP, en la cual indica que la conformidad se emite en un plazo máximo de siete (07) días de producida la recepción del entregable.

**9. FORMA DE PAGO**

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista de forma mensual (12 pagos) hasta la culminación del servicio.

Para ello, el contratista deberá presentar a través de mesa de partes del PROGRAMA “MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA NO PENALES A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO (EJE), en el horario de lunes a viernes de 08:30 am a 4:30 pm o de manera virtual:

- Carta de presentación, señalando los documentos que adjunta.
- Informe Técnico y/o Entregable mensual, según corresponda.
- Comprobante de pago (**Factura Electrónica**).
- Carta de autorización de depósito en cuenta (CCI), de corresponder.

Cuando los documentos cuenten con firma manuscrita y sean escaneados para enviarse por mesa de partes virtual, se admitirá su presentación al correo electrónico [mesadepartes@ejenopenal.pe](mailto:mesadepartes@ejenopenal.pe) o al siguiente link <https://ejenopenal.pe/fmpv/>;

No se aceptará firma pegada en la presentación de los documentos.

El pago se realizará con abono en la cuenta “Código de Cuenta Interbancaria” (CCI) del contratista, como máximo, hasta los diez (10) días calendario posteriores a la emisión de la conformidad del servicio respectiva y presentación del comprobante de pago.

## 10. CONFIDENCIALIDAD:

Toda la información y/o documentación generada como parte del servicio será de propiedad exclusiva del programa, no pudiendo EL CONTRATISTA utilizarla fuera del presente servicio. El CONTRATISTA no podrá comunicar a ninguna persona u otra entidad ajena al presente contrato, la información no publicada o de carácter reservado o confidencial a la que haya tenido conocimiento con motivo de la ejecución de sus obligaciones emanadas del presente contrato, salvo que la Entidad que corresponda lo hubiera autorizado expresamente para hacerlo.

## 11. PENALIDADES APLICABLES

### 11.1. PENALIDAD POR MORA

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente de la contratación o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación individual que fuera materia de retraso.

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 N° 32069, aprobado con Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

A efectos de computar los días de atraso para la aplicación de la penalidad, cuando el plazo con el que cuenta el contratista para ejecutar la prestación a favor de la Entidad vence en día inhábil, debe tomarse en cuenta el primer día hábil siguiente, aplicándose la penalidad correspondiente desde el día posterior a éste, de conformidad con los términos contractuales

## 11.2. OTRAS PENALIDADES

SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD "POR TIEMPO DE RESPUESTA EXCEDIDO"	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO								
<p>Cuando el tiempo de respuesta (TR) o generación de ticket de atención por parte del contratista, excede los 30 minutos.</p>	<p>TRE = TR - 30</p> <p>TRE es el Tiempo de Respuesta Excedido.</p> <p>TR es el tiempo de respuesta del proveedor</p>	<p>En el caso que el TRE sea mayor a 1, se aplicará una <u>penalidad del 1% deducible del pago mensual del servicio.</u></p> <p>La aplicación de esta penalidad será determinada y comunicada por LA ENTIDAD mediante acta de conformidad.</p>								
SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD "POR NIVEL DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO"	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO								
<p>Cuando la sumatoria de los incidentes ocurridos durante el mes (cuya responsabilidad sea atribuida al contratista), origen un nivel de disponibilidad mensual menor a 99.90%</p>	<p>Disponibilidad es:</p> <p><math>(1 - (TSS / TTM)) \times 100</math></p> <p>Donde:</p> <p>TSS es el tiempo total sin servicio en el mes, expresado en minutos.</p> <p>TTM es el tiempo total del mes expresado en minutos</p>	<p>En el caso que el nivel de disponibilidad alcanzado en el mes sea menor al establecido (SLA= 99.90%), se aplicará la penalidad de acuerdo a la fórmula de cálculo indicada y solo se aplicará la penalidad según el nivel al que corresponda de acuerdo a la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVEL DE DISPONIBILIDAD MENSUAL INCUMPLIDA</th> <th>PENALIDAD %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De 99.80% a 99.89%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>De 99.70% a 99.79%</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>De 99.60% a 99.69%</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	NIVEL DE DISPONIBILIDAD MENSUAL INCUMPLIDA	PENALIDAD %	De 99.80% a 99.89%	2%	De 99.70% a 99.79%	3%	De 99.60% a 99.69%	5%
NIVEL DE DISPONIBILIDAD MENSUAL INCUMPLIDA	PENALIDAD %									
De 99.80% a 99.89%	2%									
De 99.70% a 99.79%	3%									
De 99.60% a 99.69%	5%									

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
 “Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

		De 99.50% a 99.59%	7%
		Menor a 99.50%	9%
		La penalidad será aplicada al pago mensual del servicio. Ejemplo: Si en un determinado mes, se obtiene un nivel de disponibilidad mensual del servicio de 99.50%, se aplicará una penalidad de 7%, la misma que será deducible del Pago Mensual del Servicio. La aplicación de esta penalidad será determinada y comunicada por LA ENTIDAD mediante acta de conformidad.	

## 12. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

En el caso de la resolución por incumplimiento del contratista, la entidad contratante debe haber otorgado previamente un plazo de subsanación, salvo que el incumplimiento no pueda ser revertido.

El contrato menor podrá ser resuelto por el incumplimiento de alguna de las cláusulas de Anticorrupción y Antisoborno, Confidencialidad y/o Propiedad Intelectual, sin que sea necesario que medie requerimiento previo.

En caso se llegue a acumular el monto máximo de penalidad por mora u otras penalidades, según sea el caso, la Entidad podrá resolver el contrato menor sin apercibimiento previo.

La comunicación de resolución será con carta simple, notificada al correo electrónico consignado en la oferta, la cual se entenderá recibida con la sola comunicación, sin que sea necesario acuse de recibo; salvo que, entre en vigencia la PLADICOP, en cuyo caso, las notificaciones se realizarán por dicho medio, teniendo los mismos efectos que la notificación física.

Es causal 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, 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.

Cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente, el contrato en los siguientes supuestos:

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

f) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación

Asimismo, es aplicable las disposiciones correspondientes Procedimiento de resolución de contrato descrito en el artículo 122° del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

### **13. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las controversias surgidas durante la ejecución contractual se resuelven mediante conciliación.

Las controversias se resuelven mediante la aplicación de la Constitución Política del Perú, La Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento; así como de las normas de derecho público y las de derecho privado. Se mantiene obligatoriamente este orden de preferencia en la aplicación del derecho. Esta disposición es de orden público.

El inicio del procedimiento de solución de controversias no suspende o paraliza las obligaciones contractuales de las partes, salvo que la entidad contratante o el órgano jurisdiccional competente disponga lo contrario.

Asimismo, es aplicable las disposiciones correspondientes a las garantías contenidas en los artículos 76, 77, 81, 82, 83 y 84 de La Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y los artículos que correspondan en el Reglamento

### **14. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

El proveedor es responsable por la calidad ofrecida y por los servicios ocultos del bien ofertado por un plazo no mayor de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad

### **15. GESTIÓN DE RIESGOS:**

Debido a las condiciones del servicio y cuantía a contratar, en el marco de lo establecido en el numeral 42.1 del Reglamento de la Ley 32069, no corresponde efectuar la segmentación para la clasificación de la contratación; en ese sentido, no corresponde determinar el proceso de gestión de riesgos para la presente contratación.

### **16. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO**

El CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el Artículo 30° de la Ley N° 32069, Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el Artículo 30° de la Ley N° 32069, Ley de Contrataciones del Estado. Además, EL CONTRATISTA se compromete a: (i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta

de la que tuviera conocimiento; y (ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas, conforme a lo previsto por la Directiva sobre la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción y solicitudes de medidas de protección al denunciante en la Unidad Ejecutora 003: Programa Modernización del Sistema de Administración de Justicia - EJE NO PENAL EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos y/u otros contratistas con los que debe interactuar en situaciones reñidas con la ética, en tal sentido reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles cualquier tipo de obsequios, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se haga.

EL CONTRATISTA se compromete a cumplir la política antisoborno del programa, aprobada y regulada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 13-2025-PMSAJ-EJENOPENAL la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://www.gob.pe/institucion/pmsaj/normaslegales/6648170-13-2025-pmsaj-ejenopenal>.

## 17. CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO

En el marco de lo establecido en el Artículo 8° de la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal, 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.

## 18. INTEGRIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

En el marco de lo dispuesto en el Numeral 2.1 del Artículo 2° de la Ley N° 31227, Ley que transfiere a la Contraloría General de la República la competencia para recibir y ejercer el control, fiscalización y sanción respecto a la declaración jurada de intereses de autoridades, servidores y candidatos a cargos públicos, corresponde que los sujetos obligados señalados en el Artículo 3° dicha Ley, independientemente de su régimen laboral o contractual, presenten su declaración jurada de intereses (en adelante, la DJI) a través del sistema de la Contraloría General de la República.

En relación a ello, corresponde tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el Numeral 2.2 del Artículo 2° de la Ley, la DJI es un documento de carácter público cuya presentación constituye requisito indispensable para el ejercicio del cargo o función pública y demás situaciones que regula la Ley en comentario.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 5° de la citada Ley el incumplimiento de la presentación de la DJI (inicio, periódica o cese) o la presentación tardía, incompleta o falsa dará lugar a la respectiva sanción administrativa a cargo de la Contraloría General de la República