



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

TÉRMINOS DE REFERENCIA – 52026¹

1. Denominación de la contratación

Servicio de gestión, operación y soporte especializado de la infraestructura de servidores, sistemas de almacenamiento (Storage) y sistema de copias de respaldo.

2. Área usuaria que requiere el servicio

Sub Jefatura de Tecnologías de la Información

3. Finalidad Pública.

Realizar la gestión de los servidores físicos, equipos de almacenamiento y sistema de copias de respaldo SERVIR, con la finalidad de mantener la infraestructura tecnológica de SERVIR operativa, para que los usuarios realicen sus labores sin inconvenientes, para cumplir los objetivos institucionales.

4. Antecedentes

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, cuenta con centros de datos y cuarto de comunicaciones en las cuatro sedes, en ellos se encuentran instalados servidores, equipos de almacenamiento, equipos de copias de respaldo, los cuales permiten mantener los servicios y comunicaciones en los equipos de los usuarios finales de la entidad, por lo cual, es necesario contar con un servicio que gestione la continuidad operativa de todo este equipamiento.

5. Objetivo de la contratación:

Contar con especialista en soluciones tecnológicas para brindar el “Servicio de gestión, operación y soporte especializado de la infraestructura de servidores, sistemas de almacenamiento (Storage) y sistema de copias de respaldo”.

5.1 Objetivo General

Contar con especialista en soluciones tecnológicas para brindar el “Servicio de gestión, operación y soporte especializado de la infraestructura de servidores, sistemas de almacenamiento (Storage) y sistema de copias de respaldo”.

5.2 Objetivo específico

- Mantener la continuidad operativa de la infraestructura de servidores de las cuatro sedes de la entidad.
- Asegurar la realización de la programación de backups de la entidad.
- Mantener la continuidad operativa de los equipos de almacenamiento de la entidad.

¹Ley N° 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas, Artículo 5 Principios Rectores de la Contratación, literal C) **Valor por dinero:** las entidades contratantes maximizan el valor de lo que obtienen en cada contratación, en términos de eficiencia, eficacia y economía, lo cual implica que se contrate a quien asegure el cumplimiento de la finalidad pública de la contratación, considerando la calidad, la sostenibilidad de la oferta y la evaluación de los costos y plazos, entre otros aspectos vinculados a la naturaleza de lo que se contrate, y que no procure únicamente el menor precio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

6. Actividad del POI

Actividad operativa: C0078 - 4.4.5 IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DE DESARROLLO DIGITAL SEGUROS Y CONFIABLES EN SERVIR

7. Alcance y Descripción del Servicio

Servicio especializado en tecnologías de la información para efectuar el “Servicio de gestión, operación y soporte especializado de la infraestructura de servidores, sistemas de almacenamiento (Storage) y sistema de copias de respaldo” incluye:

7.1 Actividades

- Realizar la gestión de los servicios de red LAN (DNS, DHCP, WSUS, WD, RADIUS y NTP) desplegados en la infraestructura de servidores de SERVIR.
- Realizar la gestión de los controladores de dominio de las cuatro sedes de SERVIR.
- Realizar la instalación de los parches de seguridad en los servidores físicos de SERVIR.
- Realizar la gestión de los servidores de las Líneas de Producción de Microformas Digitales del Tribunal del Servicio Civil y del Archivo Central de SERVIR.
- Realizar gestión de los equipos de almacenamiento (Storage y NAS) de los centros de datos o cuartos de comunicaciones de SERVIR.
- Realizar la gestión del sistema de copias de respaldo de SERVIR.
- Ejecutar la programación del sistema de copias de respaldo aprobada por la SJTI.
- Realizar la gestión de movimiento de cintas de copias de respaldo con el proveedor del servicio de custodia externa contratado por SERVIR.
- Realizar los informes mensuales de copias de respaldo a solicitud de la SJTI.
- Actualizar los registros de los formatos del procedimiento de copias de respaldo establecidos por la SJTI.
- Supervisar mantenimiento preventivo y/o correctivos a los servidores físicos, equipos de almacenamiento y equipos de copias de respaldo de SERVIR.
- Realizar evaluación técnica a los equipos informáticos a solicitud de la SJTI para proceder con el tratamiento de baja de equipos informáticos.
- Mantener actualizado el inventario de equipos (Servidores, equipos de almacenamiento, equipos de copias de respaldo) ubicados en los centros de datos de las sedes de SERVIR.

7.2 Requisitos para la contratación

Perfil del proveedor:

- ✓ Persona natural
- ✓ RUC Vigente.
- ✓ Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente (De corresponder).
- ✓ No estar imposibilitado para contratar con el Estado.
- ✓ De conformidad con la Ley N° 28970, Ley que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos y modificatorias, en caso estar inscrito en el REDAM se requiere que previo a la suscripción del contrato (contrato u orden de servicio), el deudor acredite el cambio de su condición a través de la cancelación respectiva o autorice el descuento, del monto de la pensión mensual fijada en el proceso de alimentos, lo cual será coordinado con la Subjefatura de Abastecimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Formación académica:

- ✓ Profesional titulado en ingeniería de Sistemas o Computación e Informática o Electrónica o Industrial o Redes o Telecomunicaciones.

Acreditación:

La formación académica será acreditada mediante copia simple del título profesional.

Capacitación:

- ✓ Curso o taller o especialización en redes y/o equipos de procesamiento de datos y/o servidores y/o interconexión de redes mínimo 24 horas, las cuales podrán ser horas lectivas y/o académicas.
- ✓ Curso o taller o especialización en gestión de servicios de tecnologías de la información, mínimo 24 horas, las cuales podrán ser horas lectivas y/o académicas.
- ✓ Curso o taller en sistemas de copias de respaldo o backups mínimo 24 horas, las cuales podrán ser horas lectivas y/o académicas.

Acreditación:

Copia simple de constancias o certificados o cualquier otra documentación.

Experiencia:

Experiencia laboral general:

Experiencia general mínima de cinco (5) años en el Sector Público y/o Privado.

Experiencia laboral específica:

Experiencia laboral específica mínima de dos (2) años en actividades de Tecnología de Información como mínimo administrando equipos de procesamiento de datos y/o redes y/o equipos de almacenamiento y/o servidores.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicio, y su respectiva conformidad; o (ii) constancia de prestación o certificado de trabajo o constancia de trabajo; cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada.

7.3 Lugar y plazo de ejecución de la prestación:

Lugar:

La prestación del servicio se realizará de manera virtual o presencial de ser requerido en las sedes de SERVIR, ubicadas en:

- **Sede Principal:** Pje. Francisco de Zela 150 Piso 10 Jesús María.
- **Sede ENAP:** Av. Cuba 699, Jesús María.
- **Sede TSC:** Jirón Mariscal Miller 1157, Jesús María.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

- **Sede Arequipa:** Av. Arequipa N° 934, Lima.

Plazos:

La ejecución se realizará en un plazo de ciento cincuenta (150) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

7.4 Entregables:

- **Primer Entregable:** 1er Informe técnico y debe contener:

- ✓ Reporte de las configuraciones y realizadas en la infraestructura de servidores de SERVIR.
- ✓ Reporte de las configuraciones en los controladores de dominio de las cuatro sedes de SERVIR.
- ✓ Reporte de las actualizaciones realizadas y/o ejecutas en la infraestructura de servidores de SERVIR.
- ✓ Reporte de las configuraciones en los servidores de las Líneas de Producción de Microformas Digitales del Tribunal del Servicio Civil y del Archivo Central de SERVIR.

Plazo de entrega: En un plazo de hasta treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de recepcionada la orden de servicio.

- **Segundo Entregable:** 2do Informe técnico y debe contener:

- ✓ Reporte de las configuraciones en el sistema de copias de respaldo de SERVIR.
- ✓ Reporte de la ejecución de las tareas de copias de respaldo programadas por la SJTI.
- ✓ Reporte de las configuraciones realizadas en la infraestructura de servidores de SERVIR.
- ✓ Inventario de los equipos ubicados en los centros de datos de las sedes de SERVIR, actualizado.

Plazo de entrega: En un plazo de hasta treinta (30) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de la presentación del primer entregable o desde el día siguiente de cumplido el plazo para la presentación del primer entregable, lo que ocurra primero.

- **Tercer Entregable:** 3er Informe técnico y debe contener:

- ✓ Reporte de la entrega de cintas de copias de respaldo para resguardo.
- ✓ Informe (s) de la ejecución de la programación de copias de backup a solicitud de la SJTI.
- ✓ Reporte de registros actualizados de los formatos del procedimiento de copias de respaldo.
- ✓ Reporte del mantenimiento preventivo y/o correctivo que hayan sido realizado a los equipos ubicados en los centros de datos o cuarto de comunicaciones de SERVIR.

Plazo de entrega: En un plazo de hasta treinta (30) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de la presentación del segundo entregable o desde el día siguiente de cumplido el plazo para la presentación del segundo entregable, lo que ocurra primero.

- **Cuarto Entregable:** 4to Informe técnico y debe contener:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

- ✓ Inventario de los equipos ubicados en los centros de datos de las sedes de SERVIR, actualizado.
- ✓ Reporte de las configuraciones realizadas en los equipos de almacenamiento de datos (Storage y NAS) de todas las sedes de SERVIR.
- ✓ Evidencia de las copias de respaldo realizadas al Catálogo del sistema de copias de respaldo.
- ✓ Reporte de la entrega de cintas de copias de respaldo para resguardo.

Plazo de entrega: En un plazo de hasta treinta (30) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de la presentación del tercer entregable o desde el día siguiente de cumplido el plazo para la presentación del tercer entregable, lo que ocurra primero.

• **Quinto Entregable:** 5to Informe técnico y debe contener:

- ✓ Informe(s) de la ejecución de la programación de copias de respaldo a solicitud de la SJTI.
- ✓ Reporte de registros actualizados de los formatos del procedimiento de copias de respaldo.
- ✓ Informe de evaluación técnica realizada a los equipos informáticos que se le haya realizado tratamiento de baja.
- ✓ Reporte del mantenimiento preventivo y/o correctivo que hayan sido realizado a los equipos ubicados en los centros de datos o cuarto de comunicaciones de SERVIR.
- ✓ Inventario de los equipos ubicados en los centros de datos de las sedes de SERVIR, actualizado.

Plazo de entrega: En un plazo de hasta treinta (30) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de la presentación del cuarto entregable o desde el día siguiente de cumplido el plazo para la presentación del cuarto entregable, lo que ocurra primero.

Los entregables deben ser presentados firmados y deben ser presentados por cualquiera de los canales:

MESA DE PARTES DIGITAL

Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes Nº Digital – MPD de SERVIR a través del link <https://www.servir.gob.pe/modulo-de-orientacion-y-mesa-de-partes-digital-servir/>, la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día de los siete (7) días de la semana y no tiene restricción de horarios para la presentación de documento.

MESA DE PARTES PRESENCIAL:

Los entregables pueden ser presentados en la Mesa de Partes Presencial ubicada en el Psje. Francisco de Zela Nº 150, Jesús María en los siguientes horarios: lunes a viernes de 08:30 horas a 16:30 horas (horario corrido).

Los entregables se presentarán con una carta dirigida a la Subjefatura de Tecnología de la Información, debiendo consignar el número de la orden de servicio, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido a la Subjefatura de Tecnologías de la Información.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada).
- Nombre y apellido de la persona que firma.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección.

7.5 Otras obligaciones del contratista

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, debiendo responder por el servicio brindado.

7.6 Confidencialidad

A la suscripción del contrato del servicio o a la recepción de la orden de servicio el CONTRATISTA queda obligado a no difundir, aplicar ni a comunicar a terceros la información fruto de la consultoría, del análisis, implementación o cualquier otro aspecto relacionado a SERVIR. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato.

7.7 Propiedad Intelectual

La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, 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 del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

A solicitud de la Entidad, el contratista tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.

8. Medidas de control durante la ejecución contractual

8.1 Área que coordinara con el contratista: La Subjefatura de Tecnologías de la Información.

8.2 Área responsable de la medida de control: La Subjefatura de Tecnologías de la Información.

8.3 Área que brindará la conformidad: La Subjefatura de Tecnologías de la Información.

9. Modalidad de pago

Suma Alzada

10. Forma de pago

El pago se realizará previa conformidad del servicio a cargo de la Sub Jefatura de Tecnologías de la Información de la OGAF.

El pago se realizará en cinco (5) armadas, distribuidas de la siguiente manera:

Entregable	Porcentaje
Primer Entregable	20 % del monto contractual
Segundo Entregable	20 % del monto contractual



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Tercer Entregable	20 % del monto contractual
Cuarto Entregable	20 % del monto contractual
Quinto Entregable	20 % del monto contractual

Asimismo, posterior a la emisión de la conformidad y a requerimiento de la Subjefatura de Abastecimiento de la Oficina General de Administración y Finanzas, el contratista emitirá y remitirá el comprobante de pago en forma electrónica, ya sea factura o boleta de venta o recibo por honorarios, según corresponda, al correo electrónico institucional.

11. Penalidad por mora: ²

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, 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

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

12. Otras penalidades:

No aplica.

13. Anticorrupción y Antisoborno:

EL POSTOR declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL POSTOR 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 POSTOR 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 34 y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la

² La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

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 POSTOR 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 presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta condición, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato³. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente condición conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco⁴. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁵.

14. Solución de Controversias:

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre los contratos menores se resuelven mediante conciliación, la cual se regula conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069 - Ley General de Contrataciones Públicas.

15. Resolución del contrato:

Cualquiera de las partes puede resolver total o parcialmente el contrato menor, según corresponda, en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- b) Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por la presentación de documentación falsa y/o inexacta durante la indagación de mercado, la selección del proveedor o la ejecución contractual.
- e) Por incumplimiento de la Cláusula Anticorrupción.
- f) Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- g) Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.

³ Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

⁴ Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

⁵ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

- h) Por acuerdo entre las partes, siempre que la Entidad o el Contratista justifiquen las causas que imposibilitan continuar con la ejecución del contrato, previo pronunciamiento del área usuaria.

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.

16. Responsabilidad por Vicios Ocultos:

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

17. Normativa específica:

NO APLICA, debido a la naturaleza de la contratación.

18. Cláusula Antisoborno:

- i. La Autoridad Nacional del Servicio Civil, ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, como tal, impulsa una carrera pública meritocrática que propicie una cultura de integridad basada en la ética, valores y principios de los servidores y las servidoras civiles y promueva la profesionalización y la buena gobernanza del servicio público de calidad y orientado a la ciudadanía. En ese sentido, tenemos como filosofía la “tolerancia cero” frente al soborno y a otros actos de corrupción que involucren a funcionarios, directivos, servidores, proveedores, usuarios y otras partes interesadas de nuestra entidad”.
- ii. El proveedor/contratista se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algo de valor, a un funcionario o servidor, o cualquier tercero relacionado con el servicio o bien aquí establecido de manera que pudiese violar la Política de Integridad y Antisoborno de SERVIR.
- iii. En forma especial, el proveedor / contratista acepta que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, con el perfeccionamiento del contrato o la orden de servicio o la orden de compra.
- iv. Asimismo, el proveedor/contratista se compromete a denunciar de manera oportuna cualquier acto de soborno o acto de corrupción del que tuviera conocimiento, a través del canal de denuncias: https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354, o mediante el correo: integridad@servir.gob.pe, o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.

19. Cláusula de Cumplimiento:

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.