



FORMATO N° 02
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

Table with 2 columns: Field Name and Value. Fields include: Unidad de Organización, Meta Presupuestaria, Actividad del POI, Denominación de la Contratación.

1. Finalidad Pública
Contribuir en el cumplimiento de los objetivos y acciones estratégicas del Programa CONTIGO, optimizando los procesos y ejecución de la gestión pública para el desarrollo de las actividades administrativas que contribuyan con una óptima operatividad de los servicios informáticos para el uso de los usuarios del Programa CONTIGO.

2. Antecedentes
La Unidad Territorial de La Libertad del Programa contigo de acuerdo a la cantidad de puntos y la distribución del cableado estructurado de datos y voz en la sede es necesario contar con un SWITCH, que va tener la finalidad de interconectar todos los equipos informáticos y brindar los accesos a los sistemas de información institucional.
Este servicio de alquiler del switch permitirá mantener la continuidad de la conexión a los servicios tecnológicos como internet, accesos a los aplicativos y/o sistemas de información, Correo electrónico, usar aplicativos de video conferencia y/o reuniones virtuales, etc., entre otras; manteniendo la disponibilidad de los servicios informáticos en beneficio directo a los usuarios y colaboradores de la institución.

3. Objetivo de la Contratación
3.1. Objetivo General
Proporcionar conectividad y/o acceso a la red de voz y datos de la plataforma tecnológica, de tal manera que los usuarios de la Unidad Territorial La Libertad desarrollen sus funciones y/o actividades operativas.
3.2. Objetivo Específico
Mantener la continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos y/o informáticos para los usuarios de la Unidad Territorial de la Libertad del Programa CONTIGO.

4. Alcance y Descripción del Servicio

4.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
El proveedor deberá ingresar el equipo SWITCH a la Unidad Territorial de La Libertad, de acuerdo con las siguientes características técnicas mínimas:

Table with 2 columns: Characteristic and Value. Title: CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS SWITCHS 24 PUERTOS. Rows include: Cantidad, Tipo, Capa, Puertos, Memoria, Flash, Tamaño de MAC Address Table, Capacidad de Switching, Throughput.



Power	200-240VAC
-------	------------

4.2. CONSIDERACIONES ADICIONALES

- a) El contratista deberá brindar una garantía de 12 meses por el equipo de conectividad SWITCH contratado.
- b) El equipo deberá de incluir como mínimo tres (03) Power Injector para conectar teléfono IP y equipo Wifi (AP).
- c) El contratista deberá de realizar la implementación, instalación y configuración del SWITCH.
- d) El contratista para la implementación, instalación y configuración del SWITCH deberá de coordinar con la Unidad de Tecnologías de la Información para conocer la ubicación, los parámetros de configuración y/o políticas que deberá contener el equipo SWITCH.
- e) Culminado la Implementación se deberá de firmar el “Acta de Inicio del Servicio”.

4.3. NIVEL DE SERVICIO

- a) El servicio deberá garantizar el soporte técnico de 24 horas x 7 días, incluidos sábados, domingos y feriados durante el plazo de vigencia del servicio.
- b) La asistencia o soporte técnico se brindará en remoto, en línea o por teléfono y de forma presencial, de acuerdo a la criticidad de la atención solicitada.
- c) Los acuerdos de niveles de servicio (SLA) para la atención de solicitudes de soporte técnico son:

Tiempo de respuesta:

Descripción	Tiempo respuesta máximo (*)
Tiempo de respuesta	30 minutos

(*) El inicio del tiempo de respuesta se contabiliza a partir de la emisión de la solicitud del soporte técnico por parte del Programa CONTIGO, vía correo electrónico o llamada telefónica, hasta la respuesta del proveedor vía correo electrónico indicando el número de ticket o caso generado; dando inicio al tiempo de solución.

Tiempo de respuesta:

Urgencia	Tiempo solución máximo (**)
Alta	01 horas
Media	08 horas
Baja	24 horas

(**) El inicio del tiempo de solución se contabiliza a partir del tiempo de respuesta del proveedor, hasta la comunicación vía correo electrónico indicando la solución del incidente de la solución.

Alta: Son incidentes que necesitan un tratamiento especial por lo que su impacto representa para la organización; su inatención inmediata afecta o podría afectar significativamente la operación en la infraestructura tecnológica del Programa CONTIGO.

Media: Son incidentes con un tiempo de atención intermedio; su inatención afecta o podría afectar moderadamente a la operación en la infraestructura tecnológica.

Baja: Son incidentes con un tiempo de atención menor; su inatención afecta o podría afectar levemente a la operación en la infraestructura tecnológica.

- d) La clasificación de la urgencia la realizará el personal de Programa CONTIGO en



el registro del incidente.

- e) El personal de Programa CONTIGO verificará que se haya dado la solución al incidente antes de aceptar el fin del tiempo de solución.
- f) Sólo para casos excepcionales aprobados por la UTI se aceptará como solución a un problema, la aplicación de un workaround temporal, en caso la solución completa requiera mayor tiempo de resolución. Lo importante es que el workaround permitirá continuar con sus trabajos al personal del Programa CONTIGO, hasta encontrar la solución definitiva, como máximo 10 días calendarios.

5. Requisitos del Proveedor y/o Personal

El contratista deberá contar con los siguientes requisitos:

- El postor deberá estar habilitado para contratar con el estado.
- El Contratista deberá contar como mínimo con un (01) especialista para la implementación, configuración y soporte técnico del servicio, las cuales deberá contar con las siguientes características como mínimo:
 - **Formación Académica del Personal Clave:**
 - Requisitos:
Título técnico o título profesional o bachiller en ingeniería electrónica y/o sistemas, telecomunicaciones y/o técnico en computación y/o técnico en computación e informática y/o ingeniería electrónica y/o ingeniería de sistemas y/o ingeniería de telecomunicaciones y/o ingeniería de sistemas de información y/o ingeniería de telecomunicaciones y redes y/o a fines.
 - Acreditación:
El TÍTULO TÉCNICO O TÍTULO PROFESIONAL O BACHILLER será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.
 - **Experiencia del Personal clave:**
 - Requisitos:
Dos (02) años de experiencia mínima en labores de implementación de switches y/o cableado de datos y/o administración de red, el nivel mínimo del personal clave requerido como TÉCNICO ESPECIALISTA.
 - Acreditación:
La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.
- El postor en su cotización debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a [DOS (2) VECES LA CUANTIA DE LA CONTRATACIÓN O DEL ÍTEM], por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.
- En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia del [25% DE LA CUANTÍA], por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los



quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.

- Se consideran bienes similares a los siguientes IMPLEMENTACIÓN DE EQUIPOS SWITCHS CAPA 2 Y/O VENTA DE EQUIPOS SWITCHS Y/O VENTA DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y/O EQUIPOS SWITCHS Y/O CENTA DE EQUIPOS SWITCHS CAPA 3 Y/P VENTA DE SWITCHS L3 Y/O VENTA DE SWITCHS L2.

6. Lugar y Plazo de Ejecución

Lugar:

El servicio se realizará en las instalaciones de la Unidad Territorial La Libertad del Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO, sito en sito en Calle Fray Bartolomé de las Casas N°348, Urb. San Andrés – Trujillo.

Plazo:

El servicio tendrá una duración de **doce (12) meses** y se iniciará a partir de la firma del **Acta de Inicio de Servicio**.

La implementación del servicio será de hasta cinco (05) días calendario, contabilizados desde el siguiente día hábil de firmado el contrato u emitida la Orden de Servicio; culminado la implementación se suscribirá el **“Acta de Inicio del Servicio”**.

Los costos correspondientes al plazo de implementación corren por cuenta del contratista, sin que estos representen gasto alguno para la entidad.

7. Resultados Esperados-Entregables

ENTREGABLE	CONTENIDO	PLAZO
Entregable 1	i) Especificaciones de los equipos propuestos e instalados y copia simple de la guía de remisión de ingreso al Programa CONTIGO. ii) Documento de procedimiento a seguir para generar los tickets de incidencias ante el contratista. iii) Informe técnico de implementación del servicio. iv) Acta de inicio del Servicio.	Hasta los cinco (05) días calendario contabilizados desde el día siguiente de la fecha indicada en el “Acta de inicio del servicio” .
Entregable 2	Informe que contenga los siguientes ítems como mínimo: i) Reporte de las incidencias ocurridas, detallando como mínimo lo siguiente: a. Fecha y hora de reportado el problema / incidente, así como la descripción del inconveniente. b. Fecha y hora de la asignación del ticket de atención. c. Fecha y hora de la solución del problema / incidente, así como el detalle de lo	El plazo máximo para la presentación del Entregable 2, es no mayor a los cinco (05) días calendario, luego de culminado el mes doce (12) del servicio, contabilizados a partir del día de la suscripción del “Acta de inicio del servicio” .



	ocurrido y las acciones realizadas.	
<p>La documentación debe ser remitida a la mesa de partes de la entidad, sito Av. Guillermo Prescott N° 490 – San Isidro – Lima - Lima en el horario establecido de las 8:30 am a 5:30 pm, o en su defecto, mediante la mesa de partes virtual https://sgd.contigo.gob.pe:8181/virtual/inicio.do</p>		
8. Conformidad		
<p>La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025. La conformidad es otorgada por la Unidad Territorial La Libertad del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO en el plazo máximo de siete (07) días computados desde el día siguiente de recibido el entregable.</p> <p>De existir observaciones, el Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar de no mayor a tres (03) días calendarios.</p> <p>Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, el Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir el Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.</p> <p>Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso el Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO 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.</p>		
9. Forma y Condiciones de Pago		
<p>El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley. El Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles</p> <p>El Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en soles, en dos (02) armadas de igual valor cada una, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.</p> <p>Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, el Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO, efectuará de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- PRIMER PAGO, 50% del monto del servicio. Se efectuará una vez recibida la conformidad por parte de la Unidad Territorial de La Libertad, con respecto al		



Entregable 1.

- **SEGUNDO PAGO, 50%** del monto del servicio. Se efectuará una vez recibida la conformidad por parte de la Unidad Territorial de La Libertad, con respecto al Entregable 2.

En caso de retraso en el pago por parte del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO, salvo que se deba acaso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tiene derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas

10. Confidencialidad (De corresponder)

La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El contratado, deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por el Programa CONTIGO, en materia de seguridad de la información.

Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados o recibidos por el proveedor.

La información a brindarse tiene carácter confidencial, por lo que al amparo del artículo 17 de la Ley de Protección de Datos Personales – Ley N° 29733, el proveedor está obligado a guardar confidencialidad respecto de los mismos y de sus antecedentes. Esta obligación subsiste aun después de finalizadas las relaciones entre las partes involucradas.

Asimismo, se compromete a no reproducir, transformar, distribuir, la información señalada a otra finalidad. Ante cualquier incumplimiento, se podrá dar lugar al inicio de las acciones administrativas, civiles o penales que sean pertinentes.

11. Penalidades

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, el Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO 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:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

$$F = 0.40$$

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.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. 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 del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no



<p>Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.</p> <p>Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago final, según corresponda.</p>
<p>12. Otras Penalidades (De corresponder) No aplica</p>
<p>13. Resolución del Contrato Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.</p> <p>De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF</p>
<p>14. Cláusula Garantías No aplica.</p>
<p>15. Cláusula Gestión de Riesgos Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, 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.</p>
<p>16. Cláusula Anticorrupción y Antisoborno A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO.</p> <p>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.</p> <p>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 del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO, 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.</p> <p>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 el Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO.</p> <p>Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas,</p>



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Entrega de la Pensión no Contributiva
a Personas con Discapacidad Severa
en Situación de Pobreza
CONTIGO

participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a el Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

17. Cláusula Solución de Controversias

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

Firma
Área Usuaria

VB°
Área Técnica (de corresponder)