



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

Unidad de Organización	Unidad de Tecnologías de la Información
Meta Presupuestaria	006
Actividad del POI	Implementación de proyectos y/o acciones en el marco del cumplimiento del plan de gobierno digital
Denominación de la Contratación	Servicio de internet dedicado para el Programa CONTIGO

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 Este servicio permite mantener la continuidad de la conexión a los servicios tecnológicos de la internet para la publicación de servicios web, navegación de páginas de gobierno, páginas de consultas, páginas de interés, accesos a los aplicativos de colaboración (Correo electrónico, almacenamiento en internet, aplicativo de video conferencia y/o reuniones virtuales, etc.), entre otras; optimizando de esta manera la disponibilidad de los servicios informáticos en beneficio directo a los administrados y colaboradores de la institución.
3. Objetivo de la Contratación 3.1. Objetivo General La Unidad de Tecnologías de la Información requiere la contratación del servicio de internet para garantizar la conexión hacia internet, y asimismo mantener la disponibilidad de los servicios tecnológicos del Programa CONTIGO publicados para la internet. 3.2. Objetivo Específico Mantener la continuidad de los servicios tecnológicos y/o informáticos del Programa CONTIGO, así como el acceso y consumo de servicios informáticos de otras entidades públicas afines a la entidad.
4. Alcance y Descripción del Servicio 4.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO Para el Servicio de internet dedicado para el Programa CONTIGO, el Contratista deberá incluir todos los servicios necesarios para su correcto funcionamiento y debe contar con las características mínimas que se mencionan a continuación: <ul style="list-style-type: none">a) El servicio se contratará bajo la modalidad de 7 x 24 y por el periodo de doce (12) meses.b) Todos los equipos que formarán parte de la solución deberán ser nuevos y de primer uso y de tecnología vigente.c) La entidad brindará las facilidades y el equipamiento necesario dentro del Centro de Datos para la instalación del servicio.d) El contratista, será responsable por la instalación, configuración y soporte de todos sus equipos que forman parte del servicio.e) Servicio de conectividad de ancho de banda de 500 Mbps con un enlace secundario de las mismas características que el enlace principal.f) El servicio de internet deberá contar con el enlace secundario de las mismas características que el enlace principal, el nodo de acceso debe ser distinto, conectada a un nuevo router en modo pasivo que garantice la continuidad del servicio, el mismo que debe ser transparente en caso de fallar el enlace primario. El servicio de contingencia requerido será pasivo y se activará automáticamente cuando el enlace principal caiga.



- g) El enlace principal y secundario deben de tener routers independientes. Asimismo, todos los equipos que formarán parte de la solución deberán ser nuevos y de primer uso y de tecnología vigente.
- h) Descripción técnica del servicio de internet dedicado:

ENLACES	ANCHO DE BANDA	OVERBOOKING	ESTADO	LUGAR DE INSTALACIÓN
Dos (02)	500 Mbps	01:01	Activo	Av. Guillermo Prescott N° 490 – San Isidro – Lima - Lima

- i) Todos los equipos, materiales, accesorios y obras civiles para la instalación del servicio serán suministrados por el proveedor ganador de la buena pro.
- j) El postor deberá presentar la marca y modelo de todos equipos involucrados para el servicio. Dado que la función de router es crítica en el servicio, no se aceptarán equipos que no sean router o que la funcionalidad de router como nativa/principal y funciones adicionales como switch y/o firewall. El postor podrá acreditar con el datasheet o brochure en idioma original (ingles) de los equipos propuestos en la etapa de perfeccionamiento del contrato.
- k) Los equipos deben ser proporcionados en calidad de comodato durante el tiempo que dure el servicio. Los equipos de propiedad del proveedor serán devueltos una vez culminado el servicio.
- l) El contratista, será el responsable por la instalación, configuración y soporte de los equipos que forman parte del servicio solicitado.
- m) El contratista deberá realizar los trabajos necesarios dentro o fuera de la entidad para la instalación de los servicios propuestos, sin costo adicional a la entidad.
- n) Las características y funcionalidades que no se hayan contemplado en la etapa de implementación y que las mismas afecten el servicio brindado al Programa CONTIGO, deberán ser asumidas por el proveedor. El proveedor deberá cambiar los equipos y/o componentes de manera inmediata a fin de garantizar el adecuado funcionamiento del servicio.
- o) La instalación y pruebas del servicio no deberá afectar el servicio actual que posee el Programa CONTIGO.
- p) El contratista deberá proporcionar al Programa CONTIGO, una herramienta o portal web donde se pueda visualizar todos los circuitos digitales y monitoree el tráfico del enlace de forma diaria, semanal, mensual e histórica.
- q) Se aceptará que la solución de monitoreo se encuentre en la nube del proveedor y sea accedida a través de un usuario y contraseña desde cualquier dispositivo con acceso a internet.
- r) Los reportes históricos deberán estar disponibles durante todo el tiempo que dure el servicio.
- s) Los reportes y/o informes que se saquen de la herramienta de software deberá contener como mínimo los siguientes campos: Fecha - Hora, Trafico total (volumen), Trafico total (velocidad), Trafico entrante (volumen), Trafico entrante (velocidad), Trafico saliente(volumen), Trafico saliente(velocidad), Tiempo de inactividad, Cobertura. Asimismo, debe permitir especificar el rango de fechas (inicio - fin) y el intervalo en minutos, horas y día; los reportes deben aceptar como mínimo formatos de Archivos .csv, Archivo .xml y Pagina Web HTML.
- t) La disponibilidad del servicio contratado que el proveedor deberá brindar es de 99.5% mensual.
- u) El servicio de internet no deberá contener filtros de puertos ni restricciones de ningún tipo que interrumpan el funcionamiento de las aplicaciones utilizadas por el Programa CONTIGO.
- v) El servicio de internet deberá ser simétrico.
- w) El servicio deberá contar con un sistema de DNS redundante ubicados en diferentes locales y será acreditado con declaración jurada de cumplimiento de los términos de referencia.
- x) Se aceptará a los postores que ofrezcan una plataforma de autogestión de registro de DNS, y será opcional.



- y) El servicio de registro de DNS (para IPv4 y IPv6) que se habilite en el servidor del contratista, deberá ser resuelto por el enlace. El plazo para el registro de subdominios debe ser de 24 horas como máximo y se contabilizará a partir de la entrega de la información por parte de la entidad.
- z) El contratista deberá contar con mínimo de 2 (dos) proveedores internacionales en calidad TIER1. El contratista deberá con la declaración jurada de cumplimiento de los términos de referencia que cuenta como mínimo con dos enlaces internacionales a través de diferentes proveedores TIER 1. Será válido que uno de los enlaces sea rentado a un tercero.
- aa) El contratista deberá facilitar 32 direcciones IP públicas en IPv4 (incluye la dirección de red, dirección de broadcast y puerta de enlace) y 32 direcciones en IPv6 (incluye la dirección de red, rango de direcciones IPv6 Unicast Global) de un solo segmento.
- bb) El servicio deberá trabajar con direccionamiento IPv4 e IPv6.
- cc) El medio de acceso para el servicio, deberá ser fibra óptica en todo su recorrido canalizado y/o subterránea y/o aérea.
- dd) El servicio debe incluir televisión digital por cable. El servicio debe permitir acceder a una variedad de canales de televisión las cuales tiene que incluir como mínimo, canales nacionales, canal N, entre otros.

4.2. CONSIDERACIONES ADICIONALES

- a) No se aceptarán enlaces o conexiones inalámbricas y/o radiales.
- b) Los equipos de conexión Internet deberán ser administrados por el contratista-
- c) Todo el material utilizado en la instalación (cables, conectores, adaptadores y otros que se necesiten) deberá ser suministrado por el contratista, estando alineados con las características de los equipos.
- d) La implementación final de todo el requerimiento, deberá garantizar que todos los servicios que actualmente se ejecutan se mantengan totalmente operativos.
- e) El soporte del contratista para el servicio integral deberá ser de 24x7, por el tiempo del periodo del servicio.

4.3. NIVEL DE SERVICIO

- a) El contratista deberá contar con un centro de operaciones o centro de servicios para registrar las averías presentadas durante el servicio. El servicio de soporte del centro debe ser permanente de manera 7x24 por el periodo que dura el servicio.
- b) Se entenderá por avería a una interrupción parcial o total de los servicios, así como a una pérdida de la calidad de los mismos.
- c) La entidad podrá reportar problemas con el servicio de lunes a domingo incluyendo feriados desde las 00:00 hasta las 24:00 horas, ante cualquier, incidencia o avería suscitada en el presente servicio (incluye todas las soluciones implementadas según términos de referencia).
- d) Los reportes de problemas con el servicio se sujetarán a lo siguiente: se podrán efectuar por correo electrónico y/o llamada telefónica y/o números de atención y/o plataforma web del proveedor (para ello el contratista señalará para la firma del contrato estos datos y deberá ser revisado continuamente por el personal técnico del proveedor).
- e) La entidad también podrá notificar a través de canales de comunicación la interrupción o pérdida de calidad, incluyendo la siguiente información: fecha, hora, descripción del problema y contacto en el Programa CONTIGO, la misma que será registrado por el proveedor.
- f) Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar el contratista para subsanar la avería y continuar con la prestación del servicio afectado se realizará sin costo para la entidad.
- g) El contratista deberá contar con un número directo o Call Center para recepción de requerimiento, reportes y consultas sobre el estado de los equipos.
- h) Los números de casos y requerimientos de soportes técnicos son ilimitados a realizar por parte del Programa CONTIGO.
- i) De existir actualizaciones del firmware, se deberán realizar previa coordinación



con la Unidad de Sistemas y Procesos del Programa CONTIGO.

- j) Para el reporte de averías o requerimientos de atención, el contratista deberá entregar el nivel de escalamiento (Matriz de escalamiento) con los números de contactos, en caso de incidentes, debiendo tener la siguiente información: Nivel, Tiempo transcurrido al reportar el incidente, encargado, teléfono, correo. Dicho documento deberá ser entregado en la fecha en que se entrega del Plan de Trabajo.
- k) Toda atención de incidente se realizará de manera remota y/o presencial en las instalaciones del Programa CONTIGO, por los especialistas propuestos por el contratista.
- l) El plazo para la atención de la incidencia es de 30 minutos que se contabilizará desde el momento de solicitada la atención (tanto el correo electrónico o por llamada telefónica) hasta que se le asigne un ticket de atención.
- m) Se precisa que el plazo para la solución de la incidencia es de 04 horas que se contabilizara desde que el centro de operaciones del contratista asigne un ticket de atención hasta la solución de la incidencia (avería) aprobada por el Programa CONTIGO. De requerir más tiempo, el Contratista deberá sustentarlo en su informe técnico que deberá ser remitida a la Entidad.
- n) Para el caso que la avería sea ocasionada por problemas de planta externa, el tiempo máximo de reparación será de ocho (08) horas. No se contabilizará como indisponibilidad problemas ocasionados por desastres naturales o caídas masivas no atribuibles al postor.

4.4. PLAN DE TRABAJO

El contratista se reunirá con personal técnico de la Unidad de Tecnologías de la Información para realizar las coordinaciones relacionadas al objeto de la convocatoria, dicha reunión se realizará a partir del día siguiente de la firma del contrato.

El contratista entregará un plan de trabajo detallando las actividades a realizar, el diagrama topológico y/o configuración a implementar. La entrega de dicha documentación se realizará por Mesa de Partes de la entidad, sito en 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>, siendo el plazo tres (03) días calendario contabilizado desde el siguiente día hábil de firmado el Contrato u Orden de Servicio con el contratista. La Unidad de Tecnologías de la Información del Programa CONTIGO, dispondrá de un (01) día adicional para aprobar dicho plan.

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 postor deberá contar con un call center dedicado para reportar incidencias, averías, problemas y realizar requerimientos, que atenderá 24 x 7 por el tiempo del periodo del servicio.
- El postor deberá tener un backbone propia de fibra óptica de extremo a extremo.
- Contar con la autorización y/o certificado de inscripción vigente del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) comercialización de servicios Internet y/o prestadoras de servicios de valor añadido y/o prestación de servicios de portadora y/o acceso a Internet otorgado por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones con cobertura a nivel nacional.
- El Contratista deberá contar como mínimo con dos (2) especialistas para la implementación, configuración y/o soporte técnico del servicio de internet en IPv4 e IPv6, las cuales deberá contar con las siguientes características:
 - **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:

Tres (03) años de experiencia mínima en labores de implementación y/o soporte y/o mantenimiento de proyectos de telecomunicaciones y/o networking y/o transmisión de datos y/o técnico del servicio de Internet en IPv4 e IPv6 y/o soporte técnico del servicio de Internet en IPv4 e IPv6 y/o diseño en soluciones de conectividad o networking y/o Internet y/o transmisión de voz del personal clave requerido como 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 SERVICIOS DE TRANSMISIÓN DE VOS Y DATOS Y/O RED DE CONTRATACIONES DE DATOS PARA SEDES Y/O INTERCONEXIÓN (ENLACE DE DATOS DE SEDES), SERVICIO DE LÍNEA DE CONTINGENCIA PARA TRANSMISIÓN DE DATOS Y/O SERVICIO DE ENLACE DE TRANSMISIÓN DE VOZ Y DATOS PARA SEDES Y/O SERVICIO DE ANCHO DE BANDA Y/O ENLACE DE INTERNET DEDICADO Y/O ENLACE DEDICADO DE ACCESO A INTERNET Y/O RED DE TRANSMISIÓN DE VOZ Y DATOS Y/O ENLACE DE DATOS Y/O SERVICIO DE INTERNET E INTERCONEXIÓN DE DATOS Y/O SERVICIO DE INTERNET Y/O SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS EN GENERAL Y/O SERVICIO DE INTERNET EN GENERAL

6. Lugar y Plazo de Ejecución

Lugar:

El servicio se realizará en las instalaciones del Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO, sito en Av. Guillermo Prescott N° 490 – San Isidro – Lima - Lima.



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 veinte (20) 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
Plan de trabajo	i) Plan de trabajo de la implementación del servicio de internet.	Hasta los tres (03) días calendario contabilizado desde el siguiente día hábil de firmado el contrato u Orden de Servicio con el contratista.
Implementación del servicio	i) Plan de trabajo de la implementación del servicio de internet (aprobado por Unidad de Tecnologías de la Información). ii) Especificaciones de los equipos propuestos e instalados y copia simple de la guía de remisión de ingreso al Programa CONTIGO. iii) Diagrama de la arquitectura implementada. iv) Documento de procedimiento a seguir para generar los tickets en la ventanilla del contratista (centro de gestión). v) Informe técnico de habilitación del servicio. vi) Acta de inicio del Servicio.	Hasta los diez (10) días calendario contabilizados desde el día siguiente de la fecha indicada en el “Acta de inicio del servicio” .
Entregables Periódicos	Informe mensual que contenga los siguientes ítems como mínimo: i) Reporte del consumo del ancho de banda, incluyendo la descripción del comportamiento durante el período, así como las recomendaciones de mejora del servicio (de corresponder). ii) 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 ocurrido y las acciones realizadas.	El informe deberá ser entregado por el contratista dentro de los cinco (5) primeros días calendarios siguientes de culminado cada mes, contabilizados a partir del día de la suscripción del “Acta de inicio del servicio” .



	iii) Reporte detallado indicando la disponibilidad del servicio por cada 6 horas durante el mes.	
<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 Unidad de Tecnologías de la Información 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 doce (12) 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 debe contar con la siguiente documentación:</p>		



- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable del área usuaria.
- Comprobante de pago.
- Informe mensual del contratista (Resultados Esperados-Entregables numeral 7).

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

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 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.

Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago final, según corresponda.

12. Otras Penalidades

Se establecen penalidades distintas a la penalidad por mora, objetivas, razonales, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación. Para estos efectos, incluir los supuestos de aplicación de penalidad, distintas a retraso o mora, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar.

N°	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Cuando el porcentaje de disponibilidad del servicio es: Menor a 99.50% y Mayor o igual a 99.00%	2.5% del importe mensual	La Unidad de Tecnologías de la Información del Programa CONTIGO, será el encargado de llevar el control respectivo en el periodo correspondiente, en caso ocurra interrupciones del servicio que apliquen penalidad, se comunicará a través de un documento a la Coordinación de Abastecimiento del Programa CONTIGO.
2	Cuando el porcentaje de disponibilidad del servicio es: Menor a 99.00% y Mayor o igual a 98.00%	3% del importe mensual	
3	Cuando el porcentaje de disponibilidad del servicio es: Menor a 98.00% y Mayor o igual a 97.00%	3.5% del importe mensual	
4	Cuando el porcentaje de disponibilidad del servicio es: Menor a 97.00% y Mayor o igual a 96.00%	4% del importe mensual	
5	Cuando el porcentaje de disponibilidad del servicio es: Menor a 96.00% y Mayor o igual a 95.00%	4.5% del importe mensual	
6	Cuando el porcentaje de disponibilidad del servicio es: Menor a 95.00%	5% del importe mensual	

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.

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

14. Cláusula Garantías

No aplica.

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.

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.**

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 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.

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.

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 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.

HECTOR ALCALDE HUAMAN
JEFE (e) DE UNIDAD
UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN