



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	Contratación del servicio de correo electrónico e intranet en la nube del Programa CONTIGO

1. Finalidad Pública
Contribuir con 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 contribuya con una óptima operatividad del Programa.
2. Antecedentes
Contratación del servicio de correo electrónico e intranet en la nube, que permitirá facilitar la comunicación e intercambio de información a través de correo electrónico y asimismo el acceso a la información institucional de manera controlada y segura, de los funcionarios y servidores del Programa CONTIGO.
3. Objetivo de la Contratación
3.1. Objetivo General Optimizar la gestión de comunicaciones electrónicas mediante la implementación de un servicio de correo electrónico en la nube, que garantice disponibilidad, seguridad, escalabilidad y eficiencia operativa.
3.2. Objetivo Específico Accesibilidad al correo electrónico desde cualquier dispositivo con conexión a Internet, facilitando el trabajo remoto y la movilidad del equipo.
4. Alcance y Descripción del Servicio
4.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO Para el servicio de correo electrónico e intranet en la nube del 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:
4.1.1. Correo Electrónico
<ul style="list-style-type: none">• La cuota de almacenamiento de cada buzón de correo electrónico debe ser de 50 GB como mínimo (aplica para el total de las 265 licencias).• Permitir adjuntar archivos con un mínimo de 25 MB, con opción a filtrar determinados tipos de archivos.• La cuota de almacenamiento en nube para archivos de cada cuenta de usuario debe ser de 1024GB.• Capacidad de protección del correo electrónico contra código malicioso.• Ofrecer una solución anti-SPAM básica propia, como parte de la solución de correo en la nube, la cual debe de ser habilitada para las 265 licencias solicitadas. Asimismo, la solución a implementar debe tener la capacidad de interactuar con la solución anti-SPAM que el Programa CONTIGO pueda implementar.• Garantizar el acceso seguro de los clientes hacia la solución de correo bajo conexión HTTPS, utilizando certificados reconocidos internacionalmente.• Permitir el acceso a una consola de administración general que gestione la modificación, creación o eliminación de usuarios.• Permitir visualizar el correo en dispositivos móviles (teléfonos inteligentes,



tablets, etc.).

- Permitir el acceso vía web, a través de cualquier navegador existente.
- Permitir trabajar en escenarios con/sin conexión a internet.
- Permitir definir remitentes bloqueados.
- Permitir definir remitentes seguros.
- Permitir enviar correos de auto respuesta de acuerdo a reglas definidas por el usuario.
- Permitir configurar reglas para mover, clasificar o eliminar correos entrantes.
- Permitir generar una firma personal para envíos de correos electrónicos.
- Permitir etiquetar un correo.
- Permitir el uso de "notificaciones de recibo" y lectura de correo electrónico.
- Permitir recuperar correos electrónicos eliminados del buzón de correo.
- Permitir recuperar contenido que ha sido borrado del ambiente de elementos eliminados, así como recuperar correos enviados a un destinatario en particular.
- Permitir a los usuarios iniciar sesión usando un usuario y contraseña y/o certificado digital, dicho usuario y contraseña debe ser validado por el directorio de usuarios de la organización (directorio activo), además la herramienta debe asignar privilegios y perfiles al usuario.
- Tener disponible la funcionalidad de deshabilitar el acceso de los usuarios desde la red externa.
- La solución deberá tener mecanismos para permitir enviar correos definiendo niveles de importancia.
- La solución propuesta por el proveedor debe de tener la capacidad de ejecutarse en un ambiente de nube.
- El proveedor debe asegurar mantener un acceso restringido de sus empleados y el fabricante de la solución a las bases de datos que contienen la información generada por el Programa CONTIGO, así como mantener el cumplimiento de los requisitos de confidencialidad impuestos a sus empleados. Esta información debe ser acreditada por el proveedor con la presentación del Anexo N° 3.
- Capacidad de búsqueda de correos electrónicos.
- Capacidad de arrastrar y soltar citas.
- Configurar recordatorio de cita a reunión para un día y hora específica.
- Permitir crear tareas.
- Configurar recordatorio de tareas para un día y hora específica.
- Capacidad de crear contactos personales.
- Capacidad de crear listas de distribución personal.
- Contar con una lista global de correos común a todos los usuarios, incluyendo los usuarios que se sincronizan a través del directorio activo de la institución, permitiendo que los usuarios de correos sean visibles y localizables dentro del correo de la entidad.
- La solución debe tener un nivel de disponibilidad de servicio del 99.9% trimestral para todos los componentes ofertados en el esquema de nube. El nivel de servicio solicitado aplica para los componentes de la solución ofrecidos por el proveedor.
- Capacidad para implementar políticas de envío y recepción de correos según dominios específicos por cuenta de usuario y/o grupo.
- La solución propuesta por el proveedor debe considerar la migración de la actual plataforma de correo del Programa CONTIGO.
- Debe permitir a los usuarios liberar sus correos en cuarentena – retenidos por políticas de seguridad del AntiSPAM o AntiVirus, dicha función deberá ser habilitado a través de la consola de administración de la solución.
- Disponer con una plataforma integrada de Antispam y Antivirus altamente disponible.
- Es indispensable que la solución permita la generación de directivas de adjuntos, filtro de contenidos y filtros de expresiones regulares.



4.1.2. Portal Colaborativo

- Permitir realizar flujos de trabajo y la administración de los mismos.
- Ofrecer una plataforma centralizada que permita la gestión de los contenidos.
- Permite crear contenidos en distintos formatos, los cuales deben ser desde la realización de un enlace con su respectivo título hasta la realización de un contenido complejo que incluya documentos de ofimática con los que trabaja el Programa CONTIGO.
- Permitir gestionar privilegios y perfiles.
- Permitir asilar a usuarios no autorizados de las fuentes de información, garantizando la seguridad e integridad de las mismas, mediante perfiles de acceso.
- Permitir a los usuarios iniciar sesión usando certificados digitales de autenticación y/o usuario y contraseña, dicho usuario y contraseña debe ser validado en el directorio activo de usuarios del Programa CONTIGO, además la
- herramienta debe de asignar privilegios y perfiles de usuario.
- Permitir crear comunidades de trabajo.
- Permitir el uso de gadgets como un calendario en el cual según sus privilegios podrá colocar actividades.
- Soportar la carga y descarga de los formatos de archivos más comunes tales como .doc, .docx, .ppt, .pptx, xls, .xlsx, .pdf, .jpg, .png, .rar, .zip.
- La solución propuesta por el proveedor debe contar con un foro.
- Permitir el monitoreo integrado en tiempo real y mantener el histórico de los flujos de trabajo.
- Implementar y configurar la integración con los sistemas de administración de usuarios del Programa CONTIGO (directorio activo), con la finalidad de permitir acceso de acuerdo a niveles de privilegios previamente configurados.
- La administración de la herramienta no debe estar condicionada a un nivel de conocimiento en programación, deberá de ser intuitivo.
- La solución propuesta debe mantener compatibilidad con navegadores más utilizados como, Firefox, Chrome, Safari, Edge.
- El proveedor deberá habilitar el entorno correspondiente a la intranet del Programa CONTIGO, haciendo uso de las herramientas disponibles del Portal Colaborativo de la marca ofertada, en coordinación con la Unidad de Tecnologías de la Información.

4.1.3. Mensajería Instantánea

- Permitir configurar grupo de usuarios.
- Permitir hacer uso de la solución a través de un cliente web o con la instalación de un componente o cliente de escritorio, en las estaciones de trabajo de los usuarios.
- Brindar una plataforma centralizada que permita la gestión de los perfiles a nivel de funcionalidades de la solución de mensajería instantánea para los usuarios del Programa CONTIGO.
- Permitir crear privilegios y perfiles de usuario para definir los niveles de acceso.
- Permitir a los usuarios iniciar sesión usando un usuario y contraseña, dicho usuario y contraseña debe ser validado por el directorio de usuarios de la organización (directorio activo), además la herramienta debe asignar privilegios y perfiles al usuario.
- La solución debe tener la capacidad de utilizar la herramienta mediante cualquier navegador de internet y también debe tener la capacidad de ejecutarse mediante un cliente en las estaciones de trabajo de los usuarios a utilizar la solución.



4.1.4. Autenticación y Sincronización de Usuarios

- La solución debe de permitir la autenticación de los usuarios haciendo uso de sus credenciales (Usuarios y contraseñas del directorio activo local de CONTIGO), de tal manera que no tenga que manejar más de un usuario o contraseña diferente para ingresar la solución.
- El contratista debe de instalar la solución que permita la sincronización de las credenciales de los usuarios (directorio activo) hacia el ambiente de nube, la cual debe de transmitirse bajo protocolos de seguridad y haciendo uso de un certificado digital.

4.2. OTRAS CARACTERISTICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

4.2.1. Seguridad, Privacidad y Monitoreo

- El contratista debe reportar cualquier incidente de seguridad y evento que afecte el funcionamiento de los servicios contratados. El Programa CONTIGO comunicará al proveedor la lista de contactos a utilizar para este fin.
- El contratista y el fabricante no podrán utilizar la información de la entidad con fines comerciales o publicitarios, con fines fraudulentos, ilegales, engañosos o discriminatorios.
- Asegurar y mantener un acceso restringido de los empleados del proveedor y del fabricante a las bases de datos que contienen la información generada por el Programa CONTIGO, así como asegurar el cumplimiento de los requisitos de confidencialidad impuestos a sus empleados. La solución propuesta deberá contar con ISO 27001, ISO 27017 y la ISO 27018.
- La comunicación entre el usuario y la plataforma debe realizarse a través de un entorno seguro (https).
- El contratista se compromete mediante una Declaración Jurada, en firmar y entregar al inicio del servicio el acuerdo de confidencialidad y cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información del Programa CONTIGO.
- El contratista y el fabricante deben garantizar la protección de los correos electrónicos contra el acceso no autorizado, modificaciones no autorizadas o negación de servicio.
- La solución debe permitir controlar qué dispositivos acceden y registrar los eventos sobre la cuenta de correo, así como la capacidad de recibir notificaciones.

4.2.2. Gestión del Servicio

- El contratista debe asignar a un responsable principal (Gestor de Servicio) y otro de contingencia del servicio, el cual será el único punto de contacto con el Programa CONTIGO, debe de relevar las necesidades del Programa CONTIGO, estar a cargo de todas las coordinaciones y ser el responsable del cumplimiento de lo solicitado en el servicio y la entrega de la documentación contemplada en el numeral **7. Resultados Esperados-Entregables**.
- La Unidad de Tecnologías de la Información (UTI) designará a un representante principal y otro de contingencia para coordinar con el proveedor en todo lo referente a las tareas administrativas que conlleven a la ejecución del servicio.
- De ser necesario, la gestión de cambios en el servicio se hará mediante un formato de gestión de cambios el cual será definido por la UTI.
- Los cambios que pueden suscitarse durante la ejecución del servicio de ninguna manera afectarán los costos del servicio.
- Funciones de gestión del servicio.
 - El gestor del servicio debe asignar personal técnico en sitio o remoto en las instalaciones del Programa CONTIGO para atender las incidencias e inconvenientes relacionados al servicio de Correo Electrónico y portal colaborativo en la nube.



- o Los recursos mínimos asignados en el local del Programa CONTIGO por parte del contratista deben de ser:
 - a) Gestor de servicio, con la responsabilidad de coordinar las actividades del servicio entre personal del Programa CONTIGO y personal del proveedor asignado al servicio.
 - b) Recursos técnicos de soporte (Consultor Especialista y Consultor de Soporte) que cuenten con la capacidad de revisar y atender los requerimientos e incidencias relacionadas al servicio de Correo Electrónico y Portal Colaborativo en la nube.

4.2.3. Soporte Técnico

- El contratista debe brindar soporte técnico durante la ejecución del servicio, y de acuerdo con las siguientes características:
- Soporte técnico presencial a demanda disponible y 7 días por 24 horas.
- Soporte remoto: 7 días por 24 horas, debe incluir feriados, sábados y domingos.
- Atención de incidentes: 7 días por 24 horas, debe incluir feriados, sábados y domingos.
- El proveedor brindará soporte para incidentes y/o requerimientos vía una plataforma de soporte Web y/o correo electrónico y/o por teléfono.
- El contratista debe de asignar especialistas de la solución implementada para resolver los incidentes reportados por el Programa CONTIGO.
- El contratista debe priorizar la atención y solución de los incidentes reportados por el Programa CONTIGO hacia el fabricante.

4.2.4. Niveles de Atención de Incidentes y/o Soporte Técnico

- Para el registro de incidentes y solicitudes de soporte técnico se utilizarán los medios de comunicación oficial: sistema de tickets y/o teléfono y/o correo electrónico, los cuáles serán presentados al inicio del servicio.
- Los acuerdos de niveles de servicio (SLA) para la atención de incidentes y solicitudes de soporte técnico son:

Tiempos de respuesta:

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

(*) El tiempo de respuesta se contabiliza a partir del reporte de incidente o la solicitud del soporte técnico por parte del Programa CONTIGO, vía correo electrónico o llamada telefónica, se generará un ticket dando inicio al tiempo de solución.

Tiempos de solución:

Urgencia	Tiempo solución máximo (**)
Alta	1 hora
Media	2 horas
Baja	4 horas

(**) El tiempo de solución se contabiliza a partir de la respuesta del proveedor vía correo electrónico indicando el número de ticket o caso generado, hasta que el Programa CONTIGO reciba el correo electrónico del contratista comunicando la solución del incidente o la atención del soporte técnico requerido.

- **Alta:** Son incidentes que necesita un tratamiento especial por lo que su impacto representa para la organización; su no atención inmediata afecta o podría



afectar significativamente la disponibilidad del servicio y la alteración (suplantación) de contenidos; bloqueo de portal web, alertas de seguridad o ingreso no autorizado al servicio Cloud.

- **Media:** Son incidentes con un tiempo de atención intermedio; su inatención afecta o podría afectar moderadamente la disponibilidad del servicio; bloquea el proceso de publicación de datos o la consulta/uso de los mismos por parte de los usuarios en el portal por uso.
- **Baja:** Son incidentes con un tiempo de atención menor; su inatención afecta o podría no afectar la disponibilidad del servicio; no impide el proceso de publicación de datos o la consulta/uso de los mismos por parte de los usuarios en el portal web.

La clasificación de la urgencia la realizará el personal del Programa CONTIGO en el registro del incidente.

El personal del Programa CONTIGO verificará que se haya dado la solución al incidente antes de aceptar el fin del tiempo de solución.

El contratista deberá remitir un Informe de cumplimiento de los SLA's de atención ante incidentes y soporte a solicitud de la Unidad de Tecnologías de la Información, según las necesidades del Programa CONTIGO.

Así mismo, y de ser una incidencia imputable al fabricante el proveedor deberá remitir un informe técnico del diagnóstico detallado, en el cual deberá indicar el tiempo estimado para la restauración y/o solución del incidente presentado, el informe deberá ser remitido vía correo electrónico (mda@contigo.gob.pe), antes de concluir el tiempo de solución.

El informe podrá entregarse a través del correo electrónico en formato PDF, debe ser remitida a la mesa de partes de la entidad, sito en Av. Paseo de la República 3245 - San Isidro – 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>, dicho informe deberá estar firmado por el representante legal de la empresa o por su jefe de operaciones o quien haga de sus veces.

4.3. IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

- El proveedor deberá realizar la implementación y migración de todas las cuentas del servicio propuesto, el mismo que comprende:
- Asignación de los dominios institucionales del Programa CONTIGO a la plataforma de acceso al servicio de correo electrónico ofrecido (contigo.gob.pe).
- Habilitación de la consola de administración.
- Se deben crear al menos 2 administradores principales.
- Creación y/o habitación del total de cuentas contratadas.
- Despliegue de políticas básicas sobre los diferentes dispositivos.
- Configuración y personalización del logo institucional y colores en la aplicación de correo electrónico, calendario y herramientas.
- Coordinación por cambio de MX.
- Configuración en el panel de la plataforma de seguridad y filtro de contenidos a los perfiles de usuarios, en base a las políticas antispam de la organización.
- Configuración de perfiles de usuarios tanto como para activación de servicios como para políticas de Spam.
- Migración de las cuentas de correo actuales existentes a la nueva plataforma:
 - El proveedor deberá facilitar una herramienta de migración para los datos de la actual aplicación de correo electrónico.
 - La herramienta debe permitir la migración de los siguientes datos:
 - Mensajes de correo electrónico.
 - Calendario.



- Contactos.
- Archivos alojados en los almacenamientos personales.
- Sites personales según perfil de usuario.
- La herramienta de migración deberá mostrar el progreso del porcentaje de migración, así como un reporte detallando el proceso de migración.

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 RUC activo y habido.
- El postor deberá contar con RNP vigente.
- Contar con certificación expedida por el fabricante de la solución que acredite la condición de representante.
- El Contratista deberá contar como mínimo dos (02) especialistas para coordinar las actividades del servicio entre personal del Programa CONTIGO y personal del proveedor asignado al servicio y la implementación, configuración y/o soporte técnico del servicio requerido, las cuales deberá contar con las siguientes características como mínimo:

Formación Académica del Personal Clave:

Un Gestor del Servicio

Un (1) gestor del servicio, con la responsabilidad de coordinar las actividades del servicio entre personal del Programa CONTIGO y personal del proveedor asignado al servicio.

○ **Requisitos:**

- Profesional Titulado en ingeniería sistemas y/o informática y/o computación y/o electrónica y/o industrial y/o seguridad informática y/o telecomunicaciones y/o licenciado en computación y/o a fines
- Certificación oficial vigente en Gerencia de proyectos Project Management Professional (PMP).
- Certificación oficial o Transcript oficial en Secure Cloud Services o certificación de la ISO 27001 o certificación de la ISO 27002 o certificación similar en seguridad de la información o certificaciones oficiales similares de la marca y/o fabricante de la solución que el proveedor oferte.
- Certificado oficial o Transcript oficial del fabricante de la solución que el proveedor oferte.

○ **Acreditación:**

El PROFESIONAL 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.

Un Consultor Especialista

Un (1) especialista de soporte, con la responsabilidad de la implementación, configuración y/o soporte técnico del servicio.

○ **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.

- Certificado oficial o Transcript oficial del fabricante de la solución que el proveedor oferte.
- **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:

Un Gestor del Servicio

○ **Requisitos:**

Dos (02) años de experiencia mínima en labores de gestor de servicio de tecnologías de la información y/o gestión de proyectos de tecnologías de la información 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.

Un Consultor Especialista

○ **Requisitos:**

Dos (02) años de experiencia mínima en labores implementación, configuración y/o soporte técnico de servicios en nube; 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 servicios similares a los siguientes: SERVICIO DE CORREO EN LA NUBE Y/O SERVICIO PLATAFORMA DE CORREO Y/O SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO, PORTAL COLABORATIVO, MENSAJERÍA



INSTANTÁNEA Y/O SERVICIO DE HABILITACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO, MENSAJERÍA INSTANTÁNEA Y PORTAL COLABORATIVO EN LA NUBE Y/O SERVICIO DE ADQUISICIÓN DE SUSCRIPCIONES DE PLATAFORMA COLABORATIVA Y CORREO ELECTRÓNICO EN LA NUBE Y/O SERVICIO DE NUBE PUBLICA Y/O SERVICIOS DE CLOUD EN GENERAL Y/O SERVICIOS DE PROJECT ONLINE POFESSIONAL Y MICROSOFT 365 ESTÁNDAR Y/O SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA Y PLATAFORMA EN LA NUBE (CLOUD COMPUTING) Y/O SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA Y PLATAFORMA EN LA NUBE Y/O SERVICIO DE SUSCRIPCION A PLATAFORMA DE CORREO EN NUBE Y/O SERVICIO DE PROJECT ONLINE PROFESSIONAL Y MICROSOFT 365 BUSINESS STANDARD Y/O SERVICIOS DE CLOUD (SAAS Y/O IAAS) Y/O NUBLE PUBLICA Y/O SERVICIO DE SUSCRIPCION DE MICROSOFT OFFICE 365.

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 **tres (03) meses** y se iniciará a partir de la firma del **Acta de Inicio de Servicio**.

La implementación del servicio será de hasta quince (15) 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 (Implementación del servicio)	<ul style="list-style-type: none"> i) Informe técnico detallado de implementación y configuración del servicio. ii) Acta de inicio del Servicio. iii) Manuales y guías para el uso del correo a nivel de usuario y administrador del sistema. El manual o guía del administrador debe incluir todos los aspectos relacionados al servicio. iv) El contratista debe hacer la entrega de una carta donde indique claramente los medios de comunicación, a través del cual se reportarán los incidentes y pedidos de soporte técnico del presente servicio (teléfonos, correo electrónico y sistema de atención de tickets o similar). 	Hasta los cinco (05) días calendario contabilizados desde el siguiente día hábil de la fecha indicada en el “Acta de inicio del servicio” .



Entregable 2	i) Informe de cumplimiento de los SLAs, atención ante incidentes y soporte al finalizar el mes uno (01) del servicio. ii) Reporte que muestre el porcentaje de almacenamiento utilizado por cada cuenta (licencia) habilitada, al finalizar el mes uno (01) del servicio.	El plazo máximo para la presentación del Entregable 2, es no mayor a los cinco (05) días calendario, luego de culminado el mes uno (01) del servicio, contabilizados a partir del día de la suscripción del "Acta de inicio del servicio" .
Entregable 3	i) Informe de cumplimiento de los SLAs, atención ante incidentes y soporte al finalizar el mes dos (02) del servicio. ii) Reporte que muestre el porcentaje de almacenamiento utilizado por cada cuenta (licencia) habilitada, al finalizar el mes dos (02) del servicio.	El plazo máximo para la presentación del Entregable 3, es no mayor a los cinco (05) días calendario, luego de culminado el mes dos (02) del servicio, contabilizados a partir del día de la suscripción del "Acta de inicio del servicio" .
Entregable 4	i) Informe de cumplimiento de los SLAs, atención ante incidentes y soporte al finalizar el mes tres (03) del servicio. ii) Reporte que muestre el porcentaje de almacenamiento utilizado por cada cuenta (licencia) habilitada, al finalizar el mes tres (03) del servicio.	El plazo máximo para la presentación del Entregable 4, es no mayor a los cinco (05) días calendario, luego de culminado el mes tres (03) del servicio, contabilizados a partir del día de la suscripción del "Acta de inicio del servicio" .

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>

En caso de existir observaciones a los entregables, la Entidad notificará al proveedor, otorgándole un plazo máximo de tres (03) días calendario para subsanar las observaciones.

8. Conformidad

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.

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.

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.



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

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.

9. Forma y Condiciones de Pago

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

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 tres (03) 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.

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:

- 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 (**numeral 7. Resultados Esperados-Entregables**).

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, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación. Para estos efectos, incluir los supuestos de aplicación de penalidad, distintas al 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.

Nº	Incumplimiento de la Empresa	Penalidad	Procedimiento de la Verificación
1	Penalidad por incumplimiento en el tiempo de respuesta de la solicitud: Se aplicará penalidad por cada hora de incumplimiento en el tiempo de respuesta de la solicitud, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.2.4. Niveles de Atención de Incidentes y/o Soporte Técnico.	1% de la UIT vigente por cada hora de retraso.	Informe y/o acta de conformidad.



Nº	Incumplimiento de la Empresa	Penalidad	Procedimiento de la Verificación
2	Penalidad por incumplimiento en el tiempo de solución de soporte técnico, asistencia técnica y nivel de servicio (SLA): Se aplicará penalidad por cada fracción u hora de incumplimiento en el tiempo de solución, de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.2.4. Niveles de Atención de Incidentes y/o Soporte Técnico.	1% de la UIT vigente por cada hora de retraso.	Informe y/o acta de conformidad.
3	Por incumplimiento en la entrega de los Entregables, de acuerdo al plazo establecido.	0.5% de la UIT vigente por cada día de retraso.	Informe y/o acta de conformidad.

13. Cláusula de Cumplimiento – Ley N° 31564

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

14. 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

15. Cláusula Garantías

No aplica.

16. 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.

17. 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.

18. 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