

## TERMINO DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN GENERAL

### 1.- ÁREA USUARIA

Oficina de Informática de la Gerencia Regional Forestal y de Fauna Silvestre del Gobierno Regional de Ucayali.

### 2.- DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio De Desarrollo De Soluciones De Transformación Digital Para La Gerencia Regional Forestal Y De Fauna Silvestre del Gobierno Regional de Ucayali.

### 3.- FINALIDAD PÚBLICA

La contratación del Servicio De Desarrollo De Soluciones De Transformación Digital Para La Gerencia Regional Forestal Y De Fauna Silvestre del Gobierno Regional de Ucayali, tiene como finalidad fortalecer la capacidad institucional para optimizar los procesos operativos, administrativos y de monitoreo, mediante el desarrollo e implementación de sistemas informáticos modernos, seguros y alineados con las necesidades estratégicas requeridas por la GRFFS.

### 4.- OBJETO DE LA CONTRATACION

El objeto del presente Término de Referencia es contratar el Servicio De Desarrollo De Soluciones De Transformación Digital que comprende el diseño, desarrollo, implementación, modernización, integración y puesta en funcionamiento.

El servicio deberá ser ejecutado utilizando tecnologías vigentes, arquitectura escalable, buenas prácticas de desarrollo de software, lineamientos de seguridad de la información y estándares que garanticen la alta disponibilidad, desempeño óptimo e interoperabilidad entre los sistemas institucionales.

### 5.- ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

El servicio contratado, consistirá Servicio de Implementación del Sistema de Registro de Denuncias Forestales y de Fauna Silvestre del Gobierno Regional de Ucayali, para un servicio adecuado a los usuarios ligados al sector forestal



### Actividades

Unid. Medida	Denominación		
Servicio	01.01	Servicio de Implementación del Sistema de Registro de Denuncias Forestales y de Fauna Silvestre - GOREU	
	Planificación y Diseño	Cronograma de Actividades	Plan de trabajo estructurado con fases, responsables, tiempos estimados.
		Diseño de la Arquitectura del Sistema	Define la arquitectura lógica y física (capas, base de datos, servidores, integración con librerías de exportación PDF/Excel, seguridad y roles de usuario)





	<p>Especificación de Tecnología de Desarrollo</p>	<p>Backend: Lenguaje C#, Framework .NET 8, Arquitectura por capas.          Frontend: Lenguaje TypeScript, Framework Angular 17, Arquitectura por componentes.          Base de Datos: Microsoft SQL Server 2022.</p>
<p><b>Desarrollo del Sistema</b></p>	<p>Módulo de Registro de Denuncias</p>	<p>Acceso web: Plataforma web accesible desde navegadores modernos, diseño responsivo, institucional, compatible con dispositivos móviles.</p>
	<p>Módulo Denunciante</p>	<p>Selección del tipo de denunciante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anónimo (sin datos personales)</li> <li>• Con reserva de datos (registro de: nombres, apellidos, DNI, teléfono y correo electrónico)</li> <li>• Sin reserva de datos (registro de: nombres, apellidos, DNI, teléfono y correo electrónico).</li> </ul>
	<p>Módulo Denunciado</p>	<p>Opción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “No conozco los datos del denunciado” → siguiente paso</li> <li>• “Sí conozco los datos” → habilita campos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>— Persona jurídica: ingreso de RUC con consulta a API SUNAT.</li> <li>— Persona natural: DNI con consulta a API RENIEC.</li> <li>— Extranjero: carné de extranjería con consulta a API de Migraciones.</li> </ul> </li> </ul>
	<p>Módulo Hechos</p>	<p>Selección de la dirección correspondiente (Sede Central, Sede Padre Abad, Sede Atalaya).</p> <p>Formulario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Categoría de denuncia (configurable por supervisor)</li> <li>• Descripción de hechos (máx. 1000 caracteres)</li> <li>• Provincia, distrito, dirección, referencia</li> <li>• Campo opcional para georreferenciación (marcar ubicación en mapa o subir coordenadas GPS).</li> </ul>
	<p>Módulo Evidencias</p>	<p>Carga de hasta 5 imágenes (máx. 8 MB c/u) y 1 video (máx. 50 MB).</p> <p>Validación automática de formatos.</p>
	<p>Finalización</p>	<p>Emisión automática de código único y constancia de denuncia, que debe mostrarse en pantalla y enviarse automáticamente al correo electrónico consignado por el denunciante (si aplica).</p>





Módulo de Seguimiento de Denuncias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta pública: Ingreso de código único</li> <li>• Visualización de estados</li> </ul>
Módulo de Gestión de Denuncias (Supervisor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bandeja de denuncias: Visualización completa de todas las denuncias registradas.</li> <li>• Derivación: Permite derivar denuncias a la dirección sectorial correspondiente.</li> <li>• Configuración de categorías: Creación y asignación de tipos de denuncia por dirección.</li> <li>• Reportes generales: Reportes por estado, entidad, ubicación, fecha. Exportación a PDF y Excel.</li> <li>• Gestión de usuarios: Alta, modificación y asignación de roles (supervisor, operador, personal de registro).</li> </ul>
Módulo de Gestión de Denuncias (Direcciones Sectoriales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bandeja por dirección: Visualización de denuncias únicamente derivadas a su propia dirección.</li> <li>• Actualización de estados (Recibido, Derivado a FEMA, Derivado a EFA Municipal, Archivado, Resolución de PAS, Inspección Técnica EFA GORE).</li> <li>• Reportes específicos: Reportes detallados por su dirección, exportables a PDF y Excel.</li> </ul>
Módulo de Seguridad y Protección de Datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de datos personales: Implementación de políticas y mecanismos de protección de datos personales del denunciante, conforme a la Ley N° 29733 y su reglamento.</li> <li>• Accesos restringidos por rol (Administrador, Supervisor, Operador de dirección, Personal de registro)</li> <li>• Auditoría y trazabilidad: Registro de todas las acciones del sistema (fecha, hora, usuario, acción).</li> <li>• Comunicación segura: Implementación obligatoria de certificado digital SSL (HTTPS) para garantizar la seguridad de la comunicación entre el usuario y el sistema.</li> </ul>
Módulo de Interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración con SUNAT (RUC)</li> <li>• Integración con RENIEC (DNI)</li> <li>• Integración con Migraciones (CE)</li> </ul>
Módulo de Respaldo y Disponibilidad	Copias de seguridad: Generación automática de copias de seguridad diarias de la base de datos y archivos adjuntos.
Notificaciones y Alertas	Envío automático (Se muestra en pantalla la constancia, Se envía automáticamente al correo electrónico registrado por el denunciante si aplica, Se notifica al supervisor y, tras derivación, al operador de la dirección correspondiente).





<b>Implementación, Capacitación y Cierre</b>	Sistema Implementado y Configurado	Instalación en servidor local o en la nube, configuración de base de datos, seguridad y usuarios iniciales.
	Manual de Usuario	Documento práctico para veterinarios y cuidadores sobre el uso del sistema (formato digital).
	Manual de Administración del Sistema	Documento para administradores TI: instalación, configuración, respaldo y mantenimiento (formato digital).
	Diccionario de Datos	Definición de las estructuras de base de datos, campos, relaciones y tipos de datos (formato digital).
	Informe Final de Implementación	Documento con descripción del proyecto ejecutado, pruebas realizadas, incidencias y validación de cumplimiento de requisitos (formato digital).
	Capacitación al Personal	Talleres prácticos de uso del sistema. Evaluación de conocimientos adquiridos (formato digital).
	Garantía y Soporte	<p>Durante los seis (06) meses posteriores de culminado el servicio asistirá en caso ocurra alguna incidencia, teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolsa de 20 horas durante los siguientes seis (06) meses, contados desde el día siguiente de la firma de contrato para atención de incidente o mejora de la solución implementada.</li> <li>• El soporte a la incidencia o mejora de la solución implementada tendrá un horario de atención de 08:00 am hasta las 06:00 pm</li> </ul> <p>El tiempo de respuesta de soporte a la incidencia o mejora de la solución implementada se estimará conforme el análisis y diagnóstico de esta, la cual será informado a la Entidad para la atención inmediata.</p>

## 6.- REQUISITOS MINIMOS DE PROVEEDOR.

### 6.1. Capacidad Legal.

- Persona natural o jurídica
- Contar con RNP vigente, acreditarlo con copia del RNP vigente.
- Contar con RUC activo, acreditarlo con una copia simple.
- El proveedor no debe tener impedimento para contratar con el Estado, acreditarlo con Declaración Jurada.
- Contar con código de cuenta interbancaria.
- Contar con RNP vigente, acreditarlo con copia del RNP vigente.

### 6.2 Capacidad Técnica:

- El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 100,000.00 (Cien mil nuevos soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la



convocatoria, durante los cuatro (04) 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Diseño y/o desarrollo y/o soporte y/o mantenimiento de Sistemas Informáticos y/o software y/o aplicativos.

**7.- LUGAR Y PLAZO DE PRESTACION DE SERVICIOS.**

**7.1. LUGAR.** - El servicio se realizará para la Gerencia Regional Forestal y de Fauna Silvestre del Gobierno Regional de Ucayali.

**7.2. PLAZO.** - El servicio se realizará en un plazo de hasta 60 días calendarios del año 2026.

**8.- ENTREGABLES / PRODUCTO**

Entregable	Descripción	Plazo
1	<p><b>ENTREGABLE</b>  <b>Servicio de Implementación del Sistema de Registro de Denuncias Forestales y de Fauna Silvestre – GOREU:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementado y configurado en producción.</li> <li>• Manual de usuario, manual de administración del sistema, diccionario de datos.</li> <li>• Capacitación del personal (10 horas)</li> <li>• Código fuente</li> <li>• Documentación de garantía y soporte</li> <li>• Informe del servicio</li> </ul>	<p>Hasta 60 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato</p>

**9.- LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO**

Av. Centenario km 4.00 interior, Oficina de Informática de la Gerencia Regional Forestal y Fauna Silvestre, del Gobierno Regional de Ucayali.

**10. CONFORMIDAD DE SERVICIO**

La conformidad del servicio, será otorgada por la Gerencia Regional Forestal y de Fauna Silvestre del Gobierno Regional de Ucayali, previo informe de cumplimiento Técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información, a la presentación del entregable y comprobante de pago, en un plazo que no exceda de los siete (07) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibido el entregable

**11. FORMA DE PAGO.**

El pago por la prestación del servicio se efectuará en un (01) único pago, previa emisión de la conformidad del servicio. Dicho pago se realizará dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la conformidad correspondiente y a la presentación de la documentación requerida para el pago, mediante depósito o transferencia al Código de Cuenta Interbancario (CCI) registrado por el proveedor, contratista o empresa.

**12. PENALIDADES APLICABLES:**

**12.1 Penalidad por mora:** Se aplicará al contratista; la penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la normativa aplicable sobre la materia, conforme a la siguiente formula:

$$0.10 \times \text{Monto de la contratación o ítem}$$

Penalidad diaria =  $\frac{\text{Monto de la contratación o ítem} \times 0.10}{F \times \text{Plazo en días.}}$

Donde F tiene los siguientes valores:

F : 0.40.





### **13. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL**

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasará a propiedad del Gobierno Regional. El/La proveedor deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

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

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de 01 año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

### **15. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO (LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PÚBLICO, 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.

### **16. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO:**

- El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actual en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de oferta, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.
- El contratista se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto ò real, que tuviera conocimiento.
- Asimismo, se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas, en virtud a lo establecido en los artículos antes citados de La Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

### **17. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD:**

El contratista se comprometo a guardar reserva de la información privilegiada que conociera en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades como parte de la ejecución de la prestación, no revelando en forma oral, escrita, ni por cualquier otro medio, hechos, datos, procedimientos, documentación e información de acceso restringido (confidencial), a la que





tuviera acceso a partir del inicio de las prestaciones relacionadas con el referido servicio, manteniendo la confidencialidad de la misma de manera permanente.

En caso que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el Gobierno Regional está autorizado a iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcir del perjuicio, y la obligación de confidencialidad perdurará mientras la información conserve las características para considerarse Confidencial.

#### 18. RESOLUCION DE CONTRATO

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

- a) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite de manera definitiva la continuidad de la ejecución, amparado en un hecho o evento extraordinario, imprevisible; o por un hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, orden de compra o servicio, que no sean imputable a las partes.
- b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por incumplimiento de las obligaciones establecidas en la cláusula anticorrupción durante la ejecución contractual.
- e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- f) Por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora o de otras penalidades, en la ejecución de la prestación a cargo.
- g) Por mutuo acuerdo entre las partes, previa opinión del área usuaria.

En caso de resolución por incumplimiento del contratista, el Entidad le otorga el plazo de tres (3) días hábiles para que ejecute la prestación o subsanar la observación, bajo apercibimiento de resolver el contrato. Salvo que el incumplimiento no pueda ser revertido, únicamente se notificara la decisión de resolución de contrato.

El apercibimiento previo no es aplicable en caso se haya llegado a completar el monto máximo de penalidad al contratista, donde el área usuaria evaluara la decisión de resolver el contrato.

La resolución de contrato puede ser de forma total o parcial. La resolución parcial sólo involucra a aquella parte del contrato afectada por el incumplimiento y siempre que dicha parte sea cuantificable, separable e independiente del resto de las obligaciones contractuales. El apercibimiento previo y la resolución que se efectúe precisan con claridad qué parte del contrato queda resuelta, de no hacerse tal precisión, se entiende que la resolución es total.

La resolución del contrato por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno no impide el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

Para el caso de presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual, la resolución de contrato será efectivo previa verificación de los documentos cuestionados.



GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI  
DIRECCION REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE  
GRFFS

Mg. Ing. Aldo Ives Pinedo Cobos  
(e) OFICINA DE INFORMATICA



## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

<b>Servicio de Implementación del Sistema de Registro de Denuncias Forestales y de Fauna Silvestre - GOREU</b>				
<b>Unid. Medida</b>	<b>Denominación</b>			
<b>SERVICIO</b>	<b>Planificación y Diseño</b>	Cronograma de Actividades	Plan de trabajo estructurado con fases, responsables, tiempos estimados.	
		Diseño de la Arquitectura del Sistema	Define la arquitectura lógica y física (capas, base de datos, servidores, integración con librerías de exportación PDF/Excel, seguridad y roles de usuario)	
		Especificación de Tecnología de Desarrollo	Backend: Lenguaje C#, Framework .NET 8, Arquitectura por capas. Frontend: Lenguaje TypeScript, Framework Angular 17, Arquitectura por componentes. Base de Datos: Microsoft SQL Server 2022.	
	<b>Desarrollo del Sistema</b>	Módulo de Registro de Denuncias	Acceso web: Plataforma web accesible desde navegadores modernos, diseño responsivo, institucional, compatible con dispositivos móviles.	
		Módulo Denunciante	Selección del tipo de denunciante: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anónimo (sin datos personales)</li> <li>• Con reserva de datos (registro de: nombres, apellidos, DNI, teléfono y correo electrónico)</li> <li>• Sin reserva de datos (registro de: nombres, apellidos, DNI, teléfono y correo electrónico).</li> </ul>	
		Módulo Denunciado	Opción: <ul style="list-style-type: none"> <li>• “No conozco los datos del denunciado” → siguiente paso</li> <li>• “Sí conozco los datos” → habilita campos: <ul style="list-style-type: none"> <li>— Persona jurídica: ingreso de RUC con consulta a API SUNAT.</li> <li>— Persona natural: DNI con consulta a API RENIEC.</li> <li>— Extranjero: carné de extranjería con consulta a API de Migraciones.</li> </ul> </li> </ul>	
		Módulo Hechos	Selección de la dirección correspondiente (Sede Central, Sede Padre Abad, Sede Atalaya).  Formulario: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Categoría de denuncia (configurable por supervisor)</li> <li>• Descripción de hechos (máx. 1000 caracteres)</li> <li>• Provincia, distrito, dirección, referencia</li> <li>• Campo opcional para georreferenciación (marcar ubicación en mapa o subir coordenadas GPS).</li> </ul>	
		Módulo Evidencias	Carga de hasta 5 imágenes (máx. 8 MB c/u) y 1 video (máx. 50 MB).  Validación automática de formatos.	





Finalización	Emisión automática de código único y constancia de denuncia, que debe mostrarse en pantalla y enviarse automáticamente al correo electrónico consignado por el denunciante (si aplica).	
Módulo de Seguimiento de Denuncias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta pública: Ingreso de código único</li> <li>• Visualización de estados</li> </ul>	
Módulo de Gestión de Denuncias (Supervisor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bandeja de denuncias: Visualización completa de todas las denuncias registradas.</li> <li>• Derivación: Permite derivar denuncias a la dirección sectorial correspondiente.</li> <li>• Configuración de categorías: Creación y asignación de tipos de denuncia por dirección.</li> <li>• Reportes generales: Reportes por estado, entidad, ubicación, fecha. Exportación a PDF y Excel.</li> <li>• Gestión de usuarios: Alta, modificación y asignación de roles (supervisor, operador, personal de registro).</li> </ul>	
Módulo de Gestión de Denuncias (Direcciones Sectoriales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bandeja por dirección: Visualización de denuncias únicamente derivadas a su propia dirección.</li> <li>• Actualización de estados (Recibido, Derivado a FEMA, Derivado a EFA Municipal, Archivado, Resolución de PAS, Inspección Técnica EFA GORE).</li> <li>• Reportes específicos: Reportes detallados por su dirección, exportables a PDF y Excel.</li> </ul>	
Módulo de Seguridad y Protección de Datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de datos personales: Implementación de políticas y mecanismos de protección de datos personales del denunciante, conforme a la Ley N° 29733 y su reglamento.</li> <li>• Accesos restringidos por rol (Administrador, Supervisor, Operador de dirección, Personal de registro)</li> <li>• Auditoría y trazabilidad: Registro de todas las acciones del sistema (fecha, hora, usuario, acción).</li> <li>• Comunicación segura: Implementación obligatoria de certificado digital SSL (HTTPS) para garantizar la seguridad de la comunicación entre el usuario y el sistema.</li> </ul>	
Módulo de Interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración con SUNAT (RUC)</li> <li>• Integración con RENIEC (DNI)</li> <li>• Integración con Migraciones (CE)</li> </ul>	
Módulo de Respaldo y Disponibilidad	Copias de seguridad: Generación automática de copias de seguridad diarias de la base de datos y archivos adjuntos.	
Notificaciones y Alertas	Envío automático (Se muestra en pantalla la constancia, Se envía automáticamente al correo electrónico registrado por el denunciante si aplica, Se notifica al supervisor y, tras derivación, al operador de la dirección correspondiente).	
Implementación, Capacitación y Cierre	Sistema Implementado y Configurado	Instalación en servidor local o en la nube, configuración de base de datos, seguridad y usuarios iniciales.
	Manual de Usuario	Documento práctico para veterinarios y cuidadores sobre el uso del sistema (formato digital).



Manual de Administración del Sistema	Documento para administradores TI: instalación, configuración, respaldo y mantenimiento (formato digital).
Diccionario de Datos	Definición de las estructuras de base de datos, campos, relaciones y tipos de datos (formato digital).
Informe Final de Implementación	Documento con descripción del proyecto ejecutado, pruebas realizadas, incidencias y validación de cumplimiento de requisitos (formato digital).
Capacitación al Personal	Talleres prácticos de uso del sistema. Evaluación de conocimientos adquiridos (formato digital).
Garantía y Soporte	<p>Durante los seis (06) meses posteriores de culminado el servicio asistirá en caso ocurra alguna incidencia, teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bolsa de 20 horas durante los siguientes seis (06) meses, contados desde el día siguiente de la firma de contrato para atención de incidente o mejora de la solución implementada.</li><li>• El soporte a la incidencia o mejora de la solución implementada tendrá un horario de atención de 08:00 am hasta las 06:00 pm</li></ul> <p>El tiempo de respuesta de soporte a la incidencia o mejora de la solución implementada se estimará conforme el análisis y diagnóstico de esta, la cual será informado a la Entidad para la atención inmediata.</p>

