



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

TERMINO DE REFERENCIA

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE ACCESOS PRIVILEGIADOS (PAM) – MARCA SEGURA®

I. DEPENDENCIA SOLICITANTE

Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).

II. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del servicio de soporte técnico especializado, mantenimiento y actualizaciones para la Plataforma de Gestión de Accesos Privilegiados (PAM) marca SEGURA® (antes senhasegura) del SERFOR.

III. FINALIDAD PUBLICA

La presente contratación tiene por finalidad asegurar la disponibilidad, desempeño y correcta explotación funcional del software PAM durante su uso en producción. Con ello, se busca garantizar la continuidad operativa, integridad y seguridad de la "Bóveda de Contraseñas" institucional, asegurando la gestión y el control de los accesos críticos de los administradores a los servidores de la Entidad registrados.

Asimismo, esta contratación es indispensable para dar cumplimiento a los controles de ciberseguridad exigidos por la norma **NTP ISO/IEC 27001:2022**, específicamente:

- A 8.2 Derechos de acceso privilegiado
- A 5.18 Derechos de acceso
- A 8.15 Registro de eventos (Logging)

IV. META DEL POI VINCULADO

Meta 156 – Gestión de la Transformación Digital del SERFOR.

V. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar a un partner oficial del fabricante para la provisión del soporte técnico especializado 24x7x365 que garantice la operatividad total de la infraestructura preexistente detallada en el Cuadro N° 01 de la compatibilización

VI. ALCANCES Y DESCRIPCION DELSERVICIO

El servicio de soporte técnico deberá comprender, como mínimo, las siguientes actividades, sin costo adicional de licenciamiento para la Entidad:

6.1 Alcance del servicio

Servicio de soporte y mantenimiento para las siguientes licencias:

- SUP-1Y24X7: Soporte y mantenimiento para 25 licencias Perpetuas PAM Core
- PINF-LB-1Y-1: Soporte y mantenimiento para 01 Virtual Load Balance Appliance

Av. Javier Prado Oeste N° 2442
Urb. Oarrantia, Magdalena del Mar – Lima 17
T. (511) 225-9005
www.gob.pe/serfor
www.gob.pe/midagri

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Forestal y de Fauna Silvestre, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: Url: <https://sgd.serfor.gob.pe/validadorDocumental/> Clave:





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

6.2 Descripción del Servicio

- Acceso a actualizaciones y mantenimiento evolutivo, que incluya la descarga e instalación de:
 - ✓ Nuevas versiones mayores (*upgrades*),
 - ✓ Actualizaciones menores (*updates*),
 - ✓ Parches de seguridad (*hotfixes*),
 - ✓ Firmas de vulnerabilidades o amenazas, liberadas por el fabricante durante la vigencia del soporte.
- Diagnóstico y resolución de incidentes operativos, relacionados con:
 - ✓ Funcionamiento del software PAM,
 - ✓ Integración y comunicación con las bases de datos y servidores, garantizando la correcta ejecución de la rotación automática de contraseñas.
 - ✓ Configuraciones, políticas de seguridad y monitoreo.

El contratista será responsable de determinar técnicamente si el incidente corresponde a un problema operativo, de configuración, de entorno o a un defecto de código/fábrica, procediendo según corresponda.

- Disponibilidad de una Mesa de Ayuda (Help Desk) 24x7x365, accesible mediante:
 - ✓ Número telefónico institucional,
 - ✓ Correo electrónico corporativo,
 - ✓ Portal web de soporte, que permita el registro, seguimiento y trazabilidad de tickets.
- Acceso al portal oficial de soporte del fabricante, incluyendo:
 - ✓ Base de conocimiento (Knowledge Base),
 - ✓ Documentación técnica actualizada,
 - ✓ Asociación de equipos y licencias a una cuenta institucional (@serfor.gob.pe) para gestionar tickets directamente en el portal del fabricante
- Evaluaciones periódicas de salud (Health Checks) y adopción de buenas prácticas:
 - ✓ Mejorar la postura de seguridad y el aprovechamiento del software PAM, conforme a los lineamientos del fabricante y estándares de seguridad aplicables,
 - ✓ Deben ser ejecutadas por el contratista con una periodicidad mínima semestral (dos veces al año) durante todo el periodo de soporte técnico contratado.

El servicio será prestado de acuerdo a las siguientes condiciones:

- El servicio de soporte técnico se brindará bajo las modalidades remota, telefónica y/o presencial, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) del SERFOR. La modalidad dependerá de la naturaleza, complejidad y criticidad del incidente reportado, o cuando así lo requiera la Entidad
- En los casos en que se determine la necesidad de atención presencial, el servicio se prestará en la sede principal del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR), ubicada en la Av. Javier Prado Oeste N.º 2442, Urb. Orrantía, distrito de Magdalena del Mar, provincia y departamento de Lima
- El servicio deberá ser brindado para cada una de las licencias indicadas en el alcance del servicio.

Av. Javier Prado Oeste N° 2442
Urb. Orrantía, Magdalena del Mar – Lima 17
T. (511) 225-9005
www.gob.pe/serfor
www.gob.pe/midagri

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Forestal y de Fauna Silvestre, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: Url: <https://sgd.serfor.gob.pe/validadorDocumental/> Clave:





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

- De ser requerido por el fabricante o por la Entidad, el contratista deberá encargarse de la ejecución e instalación de las actualizaciones de versiones de software, sin costo adicional para el SERFOR durante la vigencia del soporte contratado
- El soporte técnico será ejecutado por el CONTRATISTA garantizando en todo momento el respaldo directo y activo del fabricante (SEGURA®).

6.3 NIVELES DE ATENCIÓN Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

El servicio de soporte técnico se estructurará en tres (03) niveles de atención, con responsabilidades claramente definidas:

- **NIVEL 1 – MESA DE AYUDA Y TRIAJE (CONTRATISTA)**

Atendido por personal de soporte del CONTRATISTA, constituye el primer punto de contacto y comprende:

- ✓ Recepción, registro y clasificación de incidentes.
- ✓ Diagnóstico inicial y validación de conectividad
- ✓ Resolución de consultas operativas básicas y problemas conocidos previamente documentados
- ✓ Escalamiento oportuno al Nivel 2 en caso de no resolución

- **NIVEL 2 – SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO (CONTRATISTA)**

Atendido por el personal técnico certificado del CONTRATISTA, orientado a la gestión de infraestructura y comprende:

- ✓ Diagnóstico avanzado y análisis profundo de eventos o logs
- ✓ Soporte operativo, actualización y cambios de configuración en el software PAM
- ✓ Aplicación de soluciones alternativas temporales (workarounds) para restaurar la operatividad del servicio
- ✓ Reproducción de la falla, aislamiento del problema y recolección de evidencia técnica para su escalamiento al Nivel 3 (Fabricante).

- **NIVEL 3 – SOPORTE DE FÁBRICA (FABRICANTE)**

Atendido por los **ingenieros del fabricante**, comprende:

- ✓ Análisis avanzado,
- ✓ Resolución de incidencias complejas,
- ✓ Desarrollo de parches de ingeniería,
- ✓ Corrección de errores de software (bugs).

El contratista deberá garantizar el escalamiento efectivo y oportuno a este nivel, actuando como interlocutor técnico de la Entidad.

- **CLASIFICACIÓN DE INCIDENTES POR NIVEL DE SEVERIDAD**

Para efectos de la medición de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y la aplicación de las penalidades correspondientes, los incidentes reportados se clasificarán según su impacto en la operatividad y seguridad de la Entidad, bajo las siguientes definiciones:

- a) **SEVERIDAD 1 (CRÍTICA - BLOQUEANTE):**

- ✓ Falla total del sistema PAM (Virtual Appliance inoperativo o inaccesible).

Av. Javier Prado Oeste N° 2442
Urb. Orrorantia, Magdalena del Mar – Lima 17
T. (511) 225-9005
www.gob.pe/serfor
www.gob.pe/midagri

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Forestal y de Fauna Silvestre, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: Url: <https://sgd.serfor.gob.pe/validadorDocumental/> Clave:





PERÚ

Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

- ✓ El software PAM causa inestabilidad, latencia excesiva o interrupción en el acceso a Servidores ("Falso Positivo" que bloquea operaciones legítimas de la entidad).
- ✓ El sistema deja de registrar o recolectar los logs de auditoría, generando un riesgo de incumplimiento normativo y ceguera de seguridad.
- ✓ Requiere soporte continuo (24x7) hasta su solución o mitigación.

b) SEVERIDAD 2 (ALTA - DEGRADACIÓN):

- ✓ El sistema opera, pero con funcionalidades limitadas o rendimiento degradado que no detiene la operación crítica.
- ✓ Fallas en la generación de reportes automáticos, alertas de correo o tableros de control (Dashboards), pero la captura de datos sigue funcionando en segundo plano.
- ✓ Problemas de replicación de logs hacia almacenamiento.

c) SEVERIDAD 3 (MEDIA/BAJA - CONSULTA):

- ✓ Consultas sobre configuración, uso de la consola, documentación o dudas operativas que no implican falla del software.
- ✓ Errores cosméticos en la interfaz gráfica que no afectan la funcionalidad.
- ✓ Solicitudes de mejora o nuevas funcionalidades.

• ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Los tiempos de atención se contabilizarán desde el registro del ticket y deberán cumplir como mínimo con los siguientes parámetros:

Nivel	Responsable	Tiempo de Respuesta (Máx)	Tiempo de Resolución / Solución Temporal (Máx)
Nivel 1	Contratista	1 hora	4 horas
Nivel 2	Contratista	4 horas	24 horas
Nivel 3	Fabricante	24 horas	72 horas (*)

En caso de que un incidente de Nivel 3 no sea atendido dentro del plazo máximo establecido, el contratista deberá:

- ✓ Informar formalmente a la Entidad el estado del caso,
- ✓ Implementar una solución alternativa temporal que mitigue el impacto,
- ✓ Mantener la gestión activa hasta la solución definitiva.

El soporte técnico de Nivel 1 y Nivel 2 deberá ser brindado obligatoriamente en idioma español, garantizando una comunicación fluida y efectiva con el personal de la Entidad.

Para el Nivel 3 (soporte del fabricante), se admitirá la atención en idioma inglés; en tal caso, el Contratista asumirá la responsabilidad de actuar como interlocutor técnico y facilitador de la comunicación, incluyendo la traducción y el acompañamiento necesarios, sin generar costos adicionales ni cargas operativas para la Entidad.

Av. Javier Prado Oeste N° 2442
 Urb. Orrantía, Magdalena del Mar – Lima 17
 T. (511) 225-9005
www.gob.pe/serfor
www.gob.pe/midagri

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Forestal y de Fauna Silvestre, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [Url: https://sgd.serfor.gob.pe/validadorDocumental/](https://sgd.serfor.gob.pe/validadorDocumental/) Clave:





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

VII. REGLAMENTO TÉCNICO, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS NACIONALES

No aplica.

VIII. SEGUROS

El postor será responsable de que el personal que desarrolle el servicio cuente con SCTR vigente.

IX. PRESTACIONES ACCESORIAS

No aplica

X. GESTION DE RIESGOS

El contratista es responsable de identificar, evaluar y mitigar los riesgos operativos, técnicos y de seguridad que puedan afectar la ejecución del servicio de soporte técnico de la plataforma PAM, garantizando la continuidad del servicio y reportando oportunamente a la Entidad cualquier evento que ponga en riesgo la infraestructura

XI. GARANTIAS

Por la naturaleza del servicio de soporte técnico, el contratista garantiza la correcta aplicación de los parches, actualizaciones y configuraciones, asegurando que estos no afecten negativamente la operatividad de los servidores de la Entidad

XII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

- Contar con RUC activo y habido.
- El proveedor deberá contar con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (RNP) en el rubro de servicios.
- No encontrarse impedido para contratar con el Estado, según lo dispuesto en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y su reglamento vigente
- El postor deberá ser una empresa representante autorizada del fabricante para ofrecer y comercializar los productos y/o servicios ofertados. Deberá presentar la carta o documento que acrediten esta situación, como copia de la constancia y/o certificado vigente expedido por el fabricante o representante de la marca en el territorio nacional, con vigencia no mayor a dos (02) años anteriores a la fecha de la presentación de oferta, la cual se computaran desde la fecha de la emisión del certificado o constancia según corresponda (*)
- El postor deberá acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 80,000.00 (ochenta mil con 00/100 Soles), por la prestación de servicios o similares al objeto de la contratación, durante los cinco (5) 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. Se consideran servicios similares a los siguientes: suscripción de servicio de soporte en productos hardware y/o software de servidores, soluciones de gestión de identidades y accesos (IAM/PAM), seguridad y ciberseguridad, sistemas operativos para servidores y/o software de virtualización y/o afines.
- Un (01) ESPECIALISTA DE PLATAFORMA PAM como personal clave, con tres (03) años de experiencia en la implementación, ejecución, soporte o administración de soluciones de Seguridad de la Información, Softwares de Monitoreo de Actividad (SIEM) o Gestión de Identidades y Accesos (IAM/PAM)

(*) Nota: Se aceptarán certificados bajo la denominación 'senhasegura' siempre que correspondan al mismo fabricante (MT4 Technology Group) y al producto contratado

Av. Javier Prado Oeste N° 2442
Urb. Orrantía, Magdalena del Mar – Lima 17
T. (511) 225-9005
www.gob.pe/serfor
www.gob.pe/midagri

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Forestal y de Fauna Silvestre, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: Url: <https://sgd.serfor.gob.pe/validadorDocumental/> Clave:





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

XIII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO:

LUGAR:

El lugar de entrega del Servicio será en el local del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre, Av. Javier Prado Oeste N° 2442, Urb. Orrantia, Magdalena del Mar – Lima.

PLAZO:

La contratación del servicio será por el periodo de doce (12) meses, el cual empezará a regir a partir el día siguiente de la firma del acta de inicio del servicio.

XIV. ENTREGABLES

El proveedor deberá remitir una carta adjuntando la constancia o certificado o documento de sustento que acredite la habilitación del servicio contratado, cuyo detalle de servicios de soporte deberá estar registrado en la página web del fabricante, así como el acta de inicio del servicio firmado por el contratista y el titular del área usuaria.

El entregable deberá ser presentado hasta quince (15) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la orden de servicio.

Asimismo, el entregable deberá ser remitido a través de la mesa de partes física y/o virtual a las direcciones Av. Javier Prado Oeste 2442 – Magdalena del Mar y/o <https://apps.serfor.gob.pe/mesadepartevirtual/#/>, respectivamente.

XV. CONFORMIDAD

La conformidad del servicio de soporte técnico, se regirá por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y será otorgada por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), previa evaluación técnica del cumplimiento de los alcances y niveles de servicio establecidos.

El servicio de soporte técnico será objeto de conformidad periódica, de acuerdo con el cronograma de pagos, durante un (01) año de vigencia del servicio, conforme a las siguientes condiciones:

La emisión de la conformidad se realizará durante el (01) año de vigencia del servicio, sujeta a las siguientes condiciones:

- **RESPONSABLE:** La conformidad será otorgada por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), sobre la base del informe técnico del especialista designado para la validación del servicio
- **PLAZO:** En un plazo máximo de siete (07) días calendario, contados a partir del día siguiente de la presentación del entregable correspondiente por parte del contratista.
- **REQUISITO:** Previa presentación y aprobación del Informe Semestral de Soporte Técnico, el cual deberá detallar, como mínimo:
 - ✓ Las atenciones e incidentes gestionados,
 - ✓ Las actualizaciones y parches aplicados,

Av. Javier Prado Oeste N° 2442
Urb. Orrantia, Magdalena del Mar – Lima 17
T. (511) 225-9005
www.gob.pe/serfor
www.gob.pe/midagri

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Forestal y de Fauna Silvestre, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: Url: <https://sgd.serfor.gob.pe/validadorDocumental/> Clave:





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

- ✓ El grado de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) establecidos.

OBSERVACIONES Y SUBSANACIÓN

En caso de existir observaciones en la prestación del servicio, la Entidad las comunicará formalmente al contratista, otorgándole un plazo para subsanar dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. El plazo de subsanación no debe ser mayor del 30% del plazo del entregable correspondiente. Subsanaadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades, conforme a lo dispuesto en el numeral 144.4 del artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

De no efectuarse la subsanación a satisfacción de la Entidad, se puede otorgar al contratista periodos adicionales, conforme a lo señalado en el numeral 144.4, u optar por resolver el contrato, de acuerdo con el supuesto de resolución establecido en el literal b) del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley. En caso se otorgue periodos adicionales, corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo inicial para subsanar, sin considerar los días en los que pudiera incurrir el SERFOR para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

XVI. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

La ENTIDAD efectuará el pago de la contraprestación a favor del CONTRATISTA en dos (02) armadas semestrales, iguales y consecutivas, una vez verificada la recepción formal y completa de la documentación exigida y otorgada la conformidad del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas

Los pagos se realizarán de acuerdo con el siguiente esquema:

PRIMER PAGO (50% del monto del contrato)

Corresponde al primer semestre del año de prestación del servicio, y será efectuado al término del mes seis (06) de cobertura efectiva.

Requisito: Presentación y conformidad del "Informe Semestral de Soporte Técnico", el cual deberá acreditar, como mínimo, la atención de incidentes, el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y la vigencia de actualizaciones y mantenimiento en el portal oficial del fabricante.

SEGUNDO PAGO (50% del monto del contrato)

Corresponde al segundo semestre del año de prestación del servicio, y será efectuado al término del mes doce (12) de cobertura efectiva.

Requisito: Presentación y conformidad del "Informe Semestral de Soporte Técnico", conforme a los alcances establecidos para el servicio.

XVII. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá guardar la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que tendrá acceso relacionado con la prestación, quedando prohibido

Av. Javier Prado Oeste N° 2442
Urb. Oarrantia, Magdalena del Mar – Lima 17
T. (511) 225-9005
www.gob.pe/serfor
www.gob.pe/midagri

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Forestal y de Fauna Silvestre, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: Url: <https://sgd.serfor.gob.pe/validadorDocumental/> Clave:





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

revelar dicha información y resultados a terceros. En caso contrario, será sujeto de la denuncia ante la instancia judicial respectiva.

El proveedor se compromete y obliga a no difundir a terceros la información obtenida, bajo responsabilidad de las acciones legales pertinentes por parte de la Entidad, en caso suceda lo contrario.

El proveedor mantendrá en forma reservada toda la información suministrada por la Entidad y al término del servicio, devolverá todos aquellos documentos que le fueron proporcionados. Esto incluye tanto material impreso como grabado en medios magnéticos y/o digitalizados.

Toda la información y/o documentación generada como parte del servicio será de propiedad exclusiva de la Entidad, no pudiendo el proveedor utilizarla fuera del presente servicio.

XVIII. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA POR DEFECTOS O VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de UN (1) AÑO contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD CONTRATANTE.

XIX. RESPONSABILIDAD POR LA ASIGNACIÓN DE BIENES

En virtud por lo dispuesto en los artículos 11 y 28 del TUO de la Ley N° 29151- Ley General del Sistema nacional de Bienes Estatales, en aquellos casos en los cuales, para el cumplimiento de la prestación, la Entidad asigne al contratista algún bien mueble o inmueble, éste será responsable del buen uso y conservación de los mismos; de lo contrario, responderá por su deterioro o pérdida, debiendo proceder a su reposición dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

XX. 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 de la entidad contratante.

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 contratación¹ y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la

¹ Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

Av. Javier Prado Oeste N° 2442
Urb. Oarrantia, Magdalena del Mar – Lima 17
T. (511) 225-9005
www.gob.pe/serfor
www.gob.pe/midagri

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Forestal y de Fauna Silvestre, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: Url: <https://sgd.serfor.gob.pe/validadorDocumental/> Clave:





PERÚ

Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

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 LA ENTIDAD CONTRATANTE.

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

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar

XXI. PENALIDADES

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento de la Ley N°32069

XXII. OTRAS PENALIDADES

De conformidad con el artículo 119 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, se aplicarán las siguientes penalidades ante el incumplimiento de los Niveles de Servicio (SLA) ofertados para el Soporte Técnico:

N°	Supuesto de Infracción (Nivel de Servicio)	Fórmula de Penalidad	Procedimiento de Verificación
1	Incumplimiento del Tiempo de Solución en Fallas Críticas (Severidad 1): Cuando la solución PAM presente una caída total, no capture auditoría, o bloquee el acceso a bases de datos productivas (falso positivo bloqueante) y el contratista no logre restaurar el servicio o aplicar una solución temporal (workaround) dentro del tiempo máximo de cuatro (04) horas reportado el incidente.	Penalidad = 0.10 UIT por cada hora de retraso (o fracción). Se contabilizará a partir de superado el tiempo mínimo requerido (4 horas)	Informe de la OTI basado en el registro de hora del ticket en la Mesa de Ayuda del Contratista vs. hora de solución técnica validada.
2	Incumplimiento del Tiempo de Respuesta (Máx): Cuando el personal de soporte especializado no acuse recibo, no contacte a la Entidad o no inicie	Penalidad = 0.05 UIT por cada hora de retraso (o fracción).	Informe de la OTI basado en el registro de hora de apertura del ticket

Av. Javier Prado Oeste N° 2442
Urb. Orrantía, Magdalena del Mar – Lima 17
T. (511) 225-9005
www.gob.pe/serfor
www.gob.pe/midagri

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Forestal y de Fauna Silvestre, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: Url: <https://sgd.serfor.gob.pe/validadorDocumental/> Clave:





PERÚ

Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

	el diagnóstico de un incidente reportado (cualquier severidad) dentro del plazo máximo de una (01) hora, incumpliendo el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) respectivo	Se contabilizará a partir de superado el tiempo mínimo requerido (1 hora)	(correo/llamada) vs. hora de primera respuesta humana del especialista asignado.
3	Incumplimiento en la Entrega de Actualizaciones de Seguridad: Cuando el contratista no entregue o no ponga a disposición los parches de seguridad, firmas de vulnerabilidades o actualizaciones críticas liberadas por el fabricante, dentro de los siete (07) días calendario de haber sido solicitados por la Entidad o liberados públicamente para mitigar una amenaza activa.	Penalidad = 0.20 UIT por cada día de atraso. Se contabilizará a partir del día calendario siguiente de vencido el plazo máximo de siete (07) días calendario.	Informe de la OTI evidenciando la fecha de liberación del parche por el fabricante (web oficial) vs. fecha de entrega efectiva al SERFOR.

Tope Máximo de Penalidades: El tope máximo para la aplicación de la penalidad por mora es del diez por ciento (10%) del monto del contrato. De forma independiente, el tope máximo para la acumulación de "Otras Penalidades" es también del diez por ciento (10%) del monto del contrato. Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de cualquiera de las penalidades, la Entidad podrá resolver el contrato

XXIII. RESOLUCIÓN DE ORDEN O DE CONTRATO

La Entidad puede resolver la orden o el contrato, en los siguientes casos:

- Por el incumplimiento injustificado de las obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- Por la acumulación del monto máximo de la penalidad por mora o por el monto máximo de otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- Por la paralización o reducción de la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido previamente por escrito, bajo apercibimiento de resolución para corregir tal situación.
- Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite de manera definitiva la continuación de la ejecución de la orden o contrato; amparado en un hecho o evento extraordinario, imprevisible e irresistible; o por un hecho sobreviniente al perfeccionamiento de la orden o contrato que no sea imputable a alguna de las partes
- Por mutuo acuerdo entre las partes, siempre que la Entidad o el contratista justifiquen las causas que imposibilitan continuar con la ejecución de la orden o del contrato, previa opinión del área usuaria.

XXIV. SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Las controversias que se deriven de la ejecución o interpretación del contrato u orden de servicio, incluidos los que se refieren a su nulidad e invalidez son resueltas de manera definitiva e inapelable mediante trato directo, conciliación y/o acción judicial.

XXV. CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5

Av. Javier Prado Oeste N° 2442
Urb. Orrantía, Magdalena del Mar – Lima 17
T. (511) 225-9005
www.gob.pe/serfor
www.gob.pe/midagri

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Forestal y de Fauna Silvestre, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: Url: <https://sgd.serfor.gob.pe/validadorDocumental/> Clave:





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

Av. Javier Prado Oeste N° 2442
Urb. Oarrantia, Magdalena del Mar – Lima 17
T. (511) 225-9005
www.gob.pe/serfor
www.gob.pe/midagri

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Forestal y de Fauna Silvestre, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: Url: <https://sgd.serfor.gob.pe/validadorDocumental/> Clave:

