

TÉRMINOS DE REFERENCIA

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL EN LA NUBE PARA EL ORGANISMO DE FOCALIZACION E INFORMACION SOCIAL”

ÓRGANO Y/O UNIDAD ORGÁNICA:	✓ Dirección de Sistemas de Información Social								
ACTIVIDAD DEL POI	✓ Gestión de infraestructura digital								
META PRESUPUESTAL	✓ 13								
1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	✓ Contratación del servicio de correo electrónico institucional en la nube para el Organismo de Focalización e Información Social								
2. FINALIDAD PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contar con un servicio de correo electrónico institucional en la nube para el personal del OFIS, que permita un eficiente trabajo de colaboración remota, con fines de intercambio de información de interés institucional y operativo. ✓ Asimismo, brindar a los usuarios del OFIS las facilidades técnicas para comunicarse o compartir información desde cualquier punto del país y en tiempo real. ✓ Finalmente, compartir información, conocimiento y formas de colaboración y cooperación entre diversas comunidades interconectadas, lo que optimizará las coordinaciones administrativas y el desarrollo de las actividades operativas del OFIS. 								
3. ANTECEDENTES	✓ El Organismo de Focalización e Información Social conduce el Sistema Nacional de Focalización (SINAFO), administra y gestiona el Registro de Información Social (RIS), el Registro Nacional de Usuarios (RNU) y gestiona información social de hogares para el diseño, implementación y evaluación de intervenciones y políticas públicas a través del Mecanismo de Intercambio de Información Social.								
4. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN	✓ Contar con el servicio de correo electrónico institucional en la nube, logrando la alta disponibilidad para la comunicación administrativa entre el personal del OFIS, las 24 horas del día los 7 días a la semana.								
5. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">ITEM</th> <th style="width: 60%;">DESCRIPCIÓN</th> <th style="width: 30%;">CANTIDAD DE SUSCRIPCIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">1</td> <td>Servicio de correo electrónico electrónico</td> <td style="text-align: center;">190</td> </tr> <tr> <td>Servicio de soporte para incidentes mediante correo electrónico, teléfono 24x7</td> <td>Por el plazo de 120 días calendario (4 meses) contados desde el 25 de junio de 2026.</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">5.1. CARACTERÍSTICAS DE COLABORACIÓN</p> <p>Entorno colaborativo integrado</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Disponer de entorno integrado, que permita el acceso a las herramientas de colaboración como la plataforma de mensajería, soluciones de ofimática, calendario, videoconferencia, chat y almacenamiento. b. Acceso desde cualquier punto geográfico a través del navegador web, con solo contar con internet. c. Permitir colaborar de manera nativa a todos los usuarios, de tal forma que estos puedan compartir contactos, archivos y calendarios. Contar con un espacio de trabajo colaborativo donde puedan compartir archivos (Documentos, imágenes, videos, etc), visualizar y editar documentos de forma online y en tiempo real. d. Capacidad de gestionar, crear, editar y eliminar contactos. 	ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE SUSCRIPCIONES	1	Servicio de correo electrónico electrónico	190	Servicio de soporte para incidentes mediante correo electrónico, teléfono 24x7	Por el plazo de 120 días calendario (4 meses) contados desde el 25 de junio de 2026.
ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE SUSCRIPCIONES							
1	Servicio de correo electrónico electrónico	190							
	Servicio de soporte para incidentes mediante correo electrónico, teléfono 24x7	Por el plazo de 120 días calendario (4 meses) contados desde el 25 de junio de 2026.							

Videoconferencias

- e. El servicio debe soportar conferencia de audio (voz), video, presentaciones, archivos bajo el mismo componente.
- f. El servicio debe permitir que cada usuario cree sus respectivas reuniones virtuales.
- g. Cada usuario deberá poder controlar su cámara y micrófono.
- h. Debe permitir invitar a múltiples usuarios de la entidad (no menor a 250) a una reunión física o virtual.
- i. Debe permitir invitar a una videoconferencia mediante correo electrónico a cualquier persona de dentro y fuera de la Organización.
- j. El módulo de videoconferencias deberá permitir visualizar como mínimo 9 personas en pantalla.
- k. Se debe poder restringir el ingreso a la reunión.
- l. Debe permitir la creación de salas virtuales para reuniones sin límite de tiempo, siendo este tiempo un mínimo de 24 horas considerando que se puede volver a utilizar el mismo link para tal efecto.
- m. El servicio deberá tener la funcionalidad de grabación.

Trabajo colaborativo

- n. Las herramientas web colaborativas deberán incluir una solución ofimática (procesador de texto, hojas de cálculo, presentaciones, formularios, herramienta de portales web con funcionalidad de intranet/extranet, diagramas gráficos y tareas) que estarán incluidos en el servicio contratado en una misma interfaz web integrada, sin requerir la instalación de ningún software adicional.
- o. Portal de colaboración con capacidad de visualización, edición y descarga de documentos de formatos .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt y .pptx.
- p. Debe permitir compartir archivos en la nube con otros usuarios para el trabajo conjunto en tiempo real.
- q. Se debe poder visualizar quienes están trabajando en los documentos y qué cambios se han realizado.

Calendario

- r. Se requiere poder visualizar múltiples calendarios en simultáneo diferenciados.
- s. Debe permitir organizar reuniones virtuales desde el calendario, pudiendo incluso ver la disponibilidad del invitado.

Correo electrónico

- t. Gestor de firmas institucionales deberá contar con opción de asignar una firma estándar para la entidad de manera individual y de manera masiva, este también deberá contar con un mecanismo para restaurar las firmas en caso de ser modificadas por los usuarios.
- u. Chatbot implementado para la atención de soporte técnico del equipo administrativo de la Dirección de Sistemas de Información Social para incidentes en la solución propuesta el cual será opcional.
- v. La administración debe permitir hacer consultas y búsquedas de la suscripción, el servicio debe permitir crear listas de correo para distribuir información interna y externa por los diferentes tipos de clasificación.
- w. Capacidad de compartir buzones de correo a usuarios de confianza.
- x. Tener la capacidad de definir mensajes de respuesta tipo "Fuera de la Oficina" o de vacaciones.
- y. Debe proveer de un mecanismo antispam que permita controlar la llegada de correo no deseado a cada buzón, así como controles antivirus y antispyware.
- z. El servicio debe tener una regla embebida que impida que se envíen y reciban archivos ejecutables (aún si están comprimidos) como parte de la protección antivirus.
- aa. Debe permitir restricciones de entrada y salida de correos a dominios específicos.
- bb. Contar con capacidad de monitoreo de actividades (trazabilidad). Es decir, se debe dejar registro de logs de Auditoría.
- cc. Los correos electrónicos viajarán de manera encriptada con protocolo HTTPS.
- dd. Permitir que la plataforma de mensajería se sincronice con dispositivos iOS, Android y otros dispositivos móviles que cuenten con acceso a Internet.

- ee. El proveedor se encargará de la implementación del servicio de correos solicitados.

Compartición de archivos

- ff. Cada suscripción debe contar con un repositorio de almacenamiento que permita gestionar, ordenar y compartir información.
- gg. Debe permitir almacenar archivos tales como documentos, fotos, videos, entre otros que almacenen información.
- hh. Debe tener la capacidad de asignar tipos de permisos individualizados de acceso a nivel de archivos o grupos de archivos definidos.

5.2 CARACTERÍSTICAS DE ALMACENAMIENTO

- a. Cada suscripción deberá contar con un espacio (disco de almacenamiento virtual) de 1TB como mínimo, exclusivo para almacenamiento o compartido con el buzón de correo.
- b. Cada suscripción contará con la capacidad de recuperación de correos o archivos, eliminados de forma casual, voluntaria o involuntaria, desde la creación de la suscripción.

5.3 CARACTERÍSTICAS GENERALES

- a. El tiempo de servicio de la suscripción de uso solicitado es por 120 días calendario (4 meses) contados desde el 25 de junio de 2026.
- b. Contar con una consola de administración centralizada que permita agregar usuarios, administrar dispositivos y configurar la seguridad.
- c. La consola debe permitir administrar los accesos y/o eliminación de la suscripción de correo que se incluyen en el servicio.
- d. El servicio ofertado debe estar basado en arquitectura web bajo un esquema totalmente redundante que garantice una operatividad y disponibilidad de al menos 99.9% calculado mensualmente.
- e. El servicio debe permitir la creación/edición/eliminación de portales web (internos y externos, públicos o privados) para compartir información y aumentar la colaboración de los usuarios. Sin la necesidad de conocimientos de programación o código por parte de los usuarios.
- f. Los portales web deben permitir que se disponga de un esquema de permisos por usuarios, que ofrezca un nivel de granularidad tal que se puedan definir permisos por portal y/o por página.
- g. El servicio deberá permitir la creación de portales web a partir de plantillas y brindar la posibilidad a los usuarios de incluir contenido embebido como documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones, formularios, videos, imágenes y calendarios.
- h. Deberán contar como mínimo con una herramienta nativa de retenciones, archivado, respaldo y descubrimiento electrónico para el buzón de correo y archivos de los usuarios durante todo el tiempo del servicio la cual debe permitir conservar, bloquear, buscar y exportar los datos de los usuarios.
- i. El servicio de correo electrónico debe proveer una herramienta o funcionalidad nativa que permita la gestión centralizada de firmas institucionales. Esta herramienta debe permitir configurar una firma estándar de manera masiva para todos los usuarios y contar con un mecanismo de restauración automática en caso de ediciones no autorizadas por parte de los usuarios finales.

Actividades iniciales del servicio

- j. Asignación del dominio institucional del usuario@ofis.gob.pe en la plataforma de acceso al servicio de correo electrónico ofrecido.
- k. Coordinación de la implementación de nuevos CNAMES por parte de la Entidad.
- l. Habilitación de la consola de administración, en el plazo máximo de cinco (5) días contados desde el día siguiente de notificado la orden de servicio.
- m. Debe facilitar de una herramienta que permita incluir la firma de correo de forma automática para cada suscripción de correo y de forma masiva, la misma que será administrada por el administrador de la suscripción de correo de la Entidad, autorizado por la Dirección de Sistemas de Información Social.
- n. El proveedor deberá migrar la totalidad de las suscripciones de correo electrónico de la plataforma vigente (gmail), al servicio de correo y colaboración ofertado. Esta actividad formará parte de los requisitos para la conformidad del servicio, cabe indicar que el

número suscripciones a migrar son 190, los mismos que ocupan un total aproximado de 7 TB a migrar, de los cuales 5 TB corresponde a Drive.

- o. Debe proveer una herramienta de migración para los datos de la actual aplicación de correo electrónico.
- p. La herramienta debe permitir la migración de los siguientes datos:
 - i. Mensajes de correo electrónico.
 - ii. Calendario.
 - iii. Contactos.
 - iv. El proveedor deberá instalar la herramienta de migración y ponerla en producción.
- q. La herramienta de migración deberá mostrar reportes de estado del proceso de migración.
- r. El proveedor se encargará de la migración de todas las suscripciones de correo existentes.
- s. El proveedor debe realizar la configuración en el panel de la plataforma de seguridad y filtro de contenidos a los perfiles de usuarios, en base a las políticas antispam propias de la Entidad.
- t. El proveedor debe realizar la configuración de perfiles de usuarios para activación de servicios.
- u. Se requiere que la migración se realice en modalidad de co-existencia permitiendo tener al mismo momento y mientras dure el proceso de migración, usuarios en la plataforma existente junto con usuarios en la nueva solución, usando el mismo dominio de correo y permitiendo un flujo de recepción y envío de correos de manera transparente, y al finalizar la migración no se mantendrá la coexistencia o convivencia con la plataforma vigente.
- v. El servicio debe incluir un gestor de firmas institucionales que permita la asignación de una firma estándar de forma masiva y automática mediante una herramienta o funcionalidad configurada por el proveedor. El proveedor será responsable de la customización técnica inicial del diseño y los campos dinámicos de la firma, garantizando que el sistema cuente con un mecanismo de restauración automática en caso de que los usuarios finales realicen modificaciones no autorizadas.

5.4 SEGURIDAD, CUMPLIMIENTO Y GOBIERNO DE LA INFORMACIÓN

- a. Permitir el cambio de contraseña de acceso, en cualquier momento, por el usuario al que se le asignó la suscripción.
- b. Mantener un acceso restringido de los empleados del proveedor a las bases de datos que contienen la información generada por la Entidad, así como mantener el cumplimiento de los requisitos de confidencialidad impuestos a sus empleados.
- c. El servicio ofertado debe proporcionar un esquema que asegure que la infraestructura que soporta el servicio prestado esté protegida de acceso no autorizado.
- d. Permitir el acceso a los usuarios de la Entidad para que puedan ingresar al sistema de mensajería mediante la conexión por protocolos estándar POP, IMAP, SMTP, SSL/TLS.
- e. La plataforma debe contar con la certificación ISO 27001(estándar para la seguridad de la información) para sus servicios y activos. El postor ganador debe presentar copia simple que acredite dicha certificación para el perfeccionamiento del contrato.
- f. La plataforma deberá contar con certificación ISO 27018 (Seguridad y Protección de Información Personal en la nube) para sus servicios y activos, El postor ganador deberá presentar copia simple del documento de certificación el cual deberá ser presentado para el perfeccionamiento del contrato.
- g. El proveedor no deberá analizar o procesar el contenido de los correos electrónicos de la Entidad por ningún propósito diferente al servicio contratado. Específicamente, el proveedor no podrá utilizar la información de la Entidad con fines comerciales o publicitarios, con fines fraudulentos, ilegales, engañosos o discriminatorios. Las políticas de privacidad y seguridad de la información del fabricante, deberán ser presentadas por el postor adjudicado en copia simple para el perfeccionamiento del contrato.
- h. El proveedor no deberá recolectar ninguna información sobre el uso de correo o la ubicación por parte de los usuarios de la Entidad, salvo que sea para fines de seguridad y esté disponible exclusivamente para cada usuario.
- i. La herramienta/plataforma a adquirir debe brindar funcionalidades de DLP sobre el correo electrónico, permitiendo prevenir la ex filtración o pérdida de información.
- j. La herramienta/plataforma a adquirir debe brindar a la entidad la protección contra archivos adjuntos sospechosos y scripts de remitentes no confiables

- k. La herramienta/plataforma a adquirir debe permitir identificar enlaces detrás de URL cortas, escanear imágenes vinculadas en busca de contenido malicioso y mostrar una advertencia cuando hace clic en enlaces a dominios no confiables.
- l. La herramienta/plataforma a adquirir debe proteger el correo entrante contra phishing y software dañino.
- m. La herramienta/plataforma a adquirir debe proteger la herramienta de correo contra la suplantación de nombres de dominio, nombres de empleados, correos electrónicos que simulan pertenecer a su dominio y correos electrónicos no autenticados de cualquier dominio.
- n. Se debe proveer una herramienta de respaldo en otra nube distinta a la de correos electrónicos para un total de 11 cuentas, el respaldo debe contener el buzón completo y el almacenamiento compartido de cada cuenta, los respaldos deben ser diarios.

5.5 EL PROVEEDOR DEL SERVICIO NO PODRÁ

- a. Difundir, transmitir y/o revelar información a terceros.
- b. Usar la información recopilada para mejorar su forma de trabajar, ni para ofrecer, promocionar o brindar información sobre productos y/o servicios.
- c. Arrendar, ni vender a terceros ningún dato de identificación personal que les haya sido proporcionado por la Entidad como consecuencia del servicio brindado.
- d. Invitar al usuario a tomar parte en encuestas sobre productos, servicios, noticias y/o eventos.
- e. El proveedor del servicio se compromete a que, en caso que los servicios generen “cookies” u otros mecanismos de registro de datos del navegador web del usuario, éstos no serán usados por ningún tipo de herramienta de análisis y/o extracción que permita evaluar la utilización del navegador web, crear informes para los operadores del sitio ni ofrecer servicios adicionales relacionados con el sitio web y/o el uso de Internet.
- f. El proveedor del servicio será responsable de todos los daños y perjuicios que para la Entidad se deriven como consecuencia del incumplimiento doloso o culposo de las obligaciones citadas.

5.6 CAPACITACION PARA LA GESTIÓN Y USO DEL SERVICIO

Debe comprender una serie de charlas teóricas-prácticas virtuales para todos los usuarios del OFIS, para la correcta adopción de la nueva herramienta de mensajería y colaboración a implementarse en el OFIS.

Las sesiones de capacitación, deberán ser dadas de manera virtual con un ponente del proveedor brindándola mediante videoconferencia, permitiendo el intercambio de preguntas y respuestas, se desarrollarán dentro de los veinte (20) días calendario como máximo, contabilizados desde el 25 de junio de 2026, previa coordinación con la Sub Dirección de la Gestión de los Servicios e Infraestructura Tecnológica de la Dirección de Sistemas de Información Social (DSIS) y se dividirán de la siguiente manera:

- a. Incluir una sesión teórico-práctica de 04 horas de duración orientada al OFIS para los miembros de la Sub Dirección de la Gestión de los Servicios e Infraestructura Tecnológica (SDGSIT). Se centrará en la administración de la plataforma, despliegue de usuarios y servicios y configuración de reglas de seguridad.
- b. Incluir como mínimo dos (02) sesiones teórico-prácticas de 2 horas de duración orientada a la SDGSIT para los miembros del equipo de mesa de ayuda. En esta capacitación se mostrarán las principales funcionalidades del servicio de correo electrónico y otros servicios relacionados; así como detalles de configuración que tienen un mayor alcance técnico. Adicionalmente se instruirá a los miembros de mesa de ayuda en cómo resolver problemas de soporte, cuándo y cómo levantar un ticket de soporte.
- c. El proveedor podrá, de manera opcional la capacitación en inteligencia artificial relacionada con la solución propuesta de dos (02) horas de duración para 10 personas de la DSIS.
- d. Las charlas teorías-practicas no deben representar un costo para la Entidad.
- e. Al finalizar el proveedor y la DSIS suscribirán un acta de capacitación.

5.7 SOPORTE TECNICO

- a. El CONTRATISTA deberá brindar soporte para incidentes, por teléfono y/o correo 24x7 (24 horas durante los 7 días de la semana).
- b. Este servicio será provisto durante el plazo de 120 días calendario (4 meses) contados desde el 25 de junio de 2026.
- c. El tiempo de atención de los requerimientos de soporte e incidentes se inicia desde que se registra el ticket ya sea por correo electrónico o de forma telefónica. El tiempo de respuesta debe ser de acuerdo al nivel de escalamiento (SLA).
- d. El CONTRATISTA deberá remitir mensualmente un informe técnico sobre los incidentes generados, de corresponder.

5.8 ATENCIÓN A INCIDENCIAS

El contratista debe tener una mesa de ayuda para atender las solicitudes de la Entidad. Debe contar con un procedimiento para la atención de las solicitudes en el cual debe indicar los nombres y apellidos de los contactos, números telefónicos y direcciones de correo electrónico, este deberá ser presentado para el perfeccionamiento del contrato.

El contenido mínimo del procedimiento para atender las solicitudes debe tener:

- Canales de recepción: Identificar los canales a través de los cuales se recibirán las solicitudes (correo electrónico, sistema de gestión, teléfono, etc.).
- Asignación de un número de seguimiento: Se debe generar un número único para la solicitud, el cual permitirá el seguimiento y control del proceso.
- Asignación de prioridad: Evaluar la urgencia de la solicitud para determinar los tiempos de respuesta. Por ejemplo, las solicitudes críticas o de emergencia deben ser atendidas con mayor rapidez que las solicitudes generales.
- Generación de una respuesta: El responsable debe generar una respuesta basada en el análisis de la solicitud y en la siguiente tabla.
- Entrega de la respuesta al solicitante: Notificar al solicitante sobre la resolución de su solicitud a través del canal acordado (correo electrónico, plataforma de gestión, teléfono, etc.).

El **Tiempo de Respuesta** por parte del contratista deberá adecuarse al siguiente cuadro:

N°	DESCRIPCIÓN	DETALLE	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN (MINUTOS)
1	Tiempo para generar el ticket de requerimiento y/o incidencia con el servicio.	Tiempo empleado por el CONTRATISTA para generar el ticket de avería. El tiempo se contabiliza desde que el OFIS reporta a la mesa de ayuda del CONTRATISTA mediante algún medio de contacto de soporte del proveedor.	Hasta 30 minutos.
2	Tiempo de resolución de la incidencia para Perdida del servicio	Tiempo empleado por el CONTRATISTA para restablecer el servicio por motivo de la avería sea por causa de hardware, software de los equipos de propiedad del CONTRATISTA, por algún daño en el medio físico de transmisión o incidente de seguridad de la información	Hasta 2 horas tiempo que se contabiliza desde que se cuenta con el código de ticket.
3	Tiempo de intermitencia del servicio. No implica una interrupción permanente del servicio	Tiempo empleado por el CONTRATISTA para brindar el soporte correctivo, resolver la incidencia reportada y restablecer el servicio de acceso para el OFIS. El tiempo se contabiliza desde que el CONTRATISTA genera el ticket de incidencia al OFIS.	Hasta 4 horas, tiempo que se contabiliza desde que se cuenta con el código de ticket.

5.1. ACTIVIDADES	✓ No aplica.
5.2. PROCEDIMIENTO	✓ No aplica.
5.3. PLAN DE TRABAJO	✓ El proveedor deberá presentar un plan y cronograma de trabajo para la ejecución, migración e implementación del servicio ofertado.
5.4. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR	✓ No aplica.
5.5. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD	✓ Brindar los accesos necesarios para la instalación del servicio.
5.6. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS NACIONALES Y/O NORMAS TÉCNICAS	✓ No aplica.
5.7. IMPACTO AMBIENTAL	✓ No aplica.
5.8. SEGUROS	✓ No aplica.
5.9. REQUERIMIENTOS DEL PROVEEDOR Y SU PERSONAL	<p>Los requerimientos mínimos que deben cumplir el postor y personal clave</p> <p>REQUISITOS DEL POSTOR</p> <p>El postor deberá ser partner de la marca de correo electrónico y respaldo, para lo cual deberá presentar certificado o link del fabricante, con carta simple para la firma del contrato.</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado mínimo de S/ 30,000.00 (treinta mil con 00/100 soles) de experiencia por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante un periodo no mayor a cinco (05) años 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.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de mensajería y/o Servicio de provisión de una solución de Mensajería Electrónica (Correo electrónico, llamada de voz, videoconferencia, mensajería y colaboración) y/o • Colaboración en nube y/o • Servicio de mensajería electrónica y/o • Servicio de Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración en la Nube y/o • Servicio de provisión de una solución de Mensajería Electrónica y/o • Servicio de Colaboración y Mensajería Electrónica en la Nube y/o • Implementación de correo y/o aplicativos en la nube y/o • Migración de Servicio de mensajería en la nube y/o • Servicio de correo electrónico en la nube y/o • Servicio de cloud computing y/o • Servicio de cloud hosting y/o • Servicio de Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración en la Nube (Software AS a Service SAAS) <p><u>Acreditación</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii)</p>

comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por la entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago.

REQUISITOS DEL PERSONAL CLAVE

El proveedor deberá contar con un equipo de trabajo conformado por dos (02) profesionales como mínimo:

01 JEFE DE PROYECTO

Actividades a realizar:

- a. Seguimiento y validación de la suscripción del registro del servicio de correo electrónico institucional
- b. Seguimiento y verificación de la migración de la plataforma de correo electrónico institucional
- c. Seguimiento y verificación que se cumplan los plazos establecidos para la entrega e implementación del proyecto
- d. Monitorear el buen funcionamiento de la plataforma de correo y colaboración
- e. Realizar las pruebas de funcionamiento.

Formación académica

Ingeniero de Sistemas y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería Electrónica y/o ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Comunicaciones y/o Ingeniería de sistemas e informática y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y/o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o Ingeniería de Software.

Experiencia

Contar con experiencia mínima de 03 años de experiencia en la implementación del servicio ofertado (servicios de correo electrónico y/o mensajería electrónica prestados a través de internet y/o Solución de Colaboración en la nube y/o solución de mensajería en la nube). No se aceptará la acreditación de servicios en la modalidad cliente servidor.

01 ESPECIALISTA INFORMÁTICO

Actividades a realizar

- a. Validar la suscripción del registro de servicio de correo institucional del OFIS.
- b. Realizar la migración de la plataforma de correo institucional del OFIS.
- c. Monitorear el buen funcionamiento de la plataforma de correo institucional
- d. Realizar las pruebas de funcionamiento.

Formación académica

Ingeniero o bachiller de Sistemas y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería Electrónica y/o ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Comunicaciones y/o Ingeniería de sistemas e informática y/o Ingeniería de software y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y/o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o Ingeniería de Sistemas y Computación.

La formación académica se acreditará con copia simple del grado o título profesional correspondiente para la suscripción del contrato.

Experiencia

Contar con experiencia mínima de 02 años de experiencia en la implementación del servicio ofertado (servicios de correo electrónico o mensajería electrónica prestados a través de internet). No se aceptará la acreditación de servicios en la modalidad cliente servidor.

La experiencia del personal de la empresa 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

	<p>experiencia del personal propuesto, la cual será presentada para el perfeccionamiento del contrato.</p>
<p>5.10. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p>	<p><u>Lugar</u> Para la prestación del servicio será brindado de manera remota o presencial en el edificio palacio del OFIS ubicado en Jirón de la Unión 254, Cercado de Lima, Lima.</p> <p><u>Plazo de ejecución</u> El plazo de ejecución será de 120 días calendario (4 meses) contados desde el 25 de junio de 2026.</p> <p><u>Plazo de implementación</u> El proceso de implementación del servicio no deberá exceder de los veinte (20) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.</p> <p>Una vez culminada la implementación se suscribirá el acta de Implementación del Servicio entre el contratista y la Dirección de Sistemas de Información Social del OFIS.</p>
<p>5.11. ENTREGABLES</p>	<p>a) ENTREGABLE 1- PLAN Y CRONOGRAMA DE TRABAJO</p> <p>Este documento debe ser entregado hasta los cinco (05) días calendario, contabilizados desde el día siguiente de notificado la Orden de Servicio en el que se detalla las actividades de implementación del servicio, el cual deberá incluir como mínimo lo siguiente:</p> <p>a. Plan y cronograma de trabajo para la ejecución, migración e implementación del servicio.</p> <p>b) ENTREGABLE 2- IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Este documento debe ser entregado hasta los diez (10) días calendario, contabilizados desde el día siguiente de la firma del acta de implementación de servicio y debe contar lo siguiente:</p> <p>a. Acta de implementación de servicio b. Certificado y/o documento que acredite lo descrito en el alcance y descripción del servicio a nombre del OFIS. c. Informe de instalación, configuración de alertas o umbrales para el servicio de almacenamiento, migración y puesta en marcha del servicio.</p> <p>c) ENTREGABLE DE OPERACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá remitir mensualmente como máximo hasta cinco (05) días calendario de culminado el mes, un informe técnico detallado en el cual se evidencie:</p> <p>a) La disponibilidad del servicio. b) Estadísticas de uso del almacenamiento. c) Reporte de nivel de servicio del soporte brindado, así como los incidentes reportados y/o atendidos durante el mes reportado. d) Acta de capacitación del servicio (solo aplica para el primer mes de servicio) e) Deberá adjuntar los comprobantes de pago correspondientes.</p> <p><i>El proveedor deberá presentar dichos entregables dirigido a la Dirección de Sistemas de Información Social del OFIS a través de mes de Partes Virtual en el siguiente enlace: https://mesapartesvirtual.ofis.gob.pe/appmesapartesonline/inicio?tid=2*mesadepartes o en la mesa de partes presencial ubicado en Jirón de la Unión 254, Cercado de Lima, Lima.</i></p>
<p>5.12. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA</p>	<p>✓ El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado. ✓ Los estudios, módulos de cualquier otro documento y producto que se describen en el presente servicio, son de exclusiva propiedad de la OFIS, quedando reservados para este todos los derechos como propiedad de los mismos.</p>
<p>5.13. CONFIDENCIALIDAD</p>	<p>✓ El Contratista y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones del OFIS a los que tenga acceso en ejecución del presente contrato. En tal sentido, El Contratista y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito del OFIS.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asimismo, El Contratista y su personal conviene en que la información suministrada en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad del OFIS, no pudiendo El Contratista y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente contrato. ✓ Los datos de carácter personal entregados por el OFIS a El Contratista y su personal, y obtenidos por éstos durante la ejecución del servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del presente documento contractual. El Contratista se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, su reglamento y sus modificatorias. ✓ El Contratista se hace responsable de cualquier reclamo, denuncia, proceso judicial, procedimiento administrativo u otro iniciado contra el OFIS como motivo del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato en relación a las bases de datos personales del OFIS y en su condición de encargado de las bases de datos personales del OFIS, conforme a lo establecido en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su respectivo reglamento. El Contratista asumirá los costos correspondientes, sustituyéndose en el lugar del OFIS y asumiendo cualquier monto por daños o perjuicios, indemnizaciones, multas, u otras sanciones que pudiera recibir. El Contratista se compromete a someterse a los controles y auditorías que pretenda realizar el OFIS, a efectos de verificar el cumplimiento por parte de El Contratista de la implementación de las medidas de seguridad adoptadas. ✓ El Contratista y su personal deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con El Contratista no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito del OFIS, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, El Contratista y su personal se hacen responsables por la divulgación que se pueda producir, y asumen el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine. ✓ El Contratista se compromete a devolver todo el material que le haya proporcionado por el OFIS a los dos (02) días calendario siguiente de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, El Contratista, se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado de la prestación del servicio prestado, siendo el OFIS el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito del OFIS. ✓ La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por cinco (05) años. ✓ El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte de El Contratista y su personal, constituye causal de resolución del presente contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el artículo 136° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
<p>5.14 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ EL contratista y el OFIS declaran y reconocen que cualquier intercambio de datos personales (los que podrían contener datos sensibles) que pueda producirse entre ellos, en el marco del cumplimiento de la prestación, serán sometidas a los principios, medidas y disposiciones previstas en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas. ✓ En caso el contratista transfiera al OFIS, datos personales de sus colaboradores, clientes o de terceros, como parte del cumplimiento de la prestación, el contratista declara que para ello cuenta con el consentimiento libre, previo, voluntario, expreso, informado e inequívoco de cada uno de los titulares de los datos personales. ✓ El contratista, en el marco del cumplimiento de la prestación podrá proporcionar al OFIS datos personales de sus colaboradores, clientes o terceros para su tratamiento, sin que ello implique la transferencia de los mismos, asumiendo el OFIS la condición de encargado del tratamiento de los datos personales proporcionados por el contratista. ✓ El OFIS declara que los datos personales proporcionados por el contratista, así como aquellos generados o recopilados en el marco de la prestación serán tratados en forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la Ley

	<p>N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ De igual modo, en caso el OFIS proporcione al contratista datos personales o éste último deba recopilarlos o generarlos, en el marco del cumplimiento de la prestación, el contratista declara conocer que asume la condición de encargado del tratamiento y, por tanto, se compromete a no utilizar o tratar los datos personales proporcionados, generados o recopilados con una finalidad distinta a aquella por la que le fueron entregados o por la que son generados o recopilados, así como a no transferirlos o divulgarlos a terceros, con excepción de entidades públicas, cuando estas lo soliciten en el marco del cumplimiento de sus funciones debidamente sustentadas, o el poder judicial, cuando sea solicitado mediante la orden judicial correspondiente, debiendo notificar de ello al OFIS dentro de las veinticuatro (24) horas de recibido el requerimiento. Asimismo, el contratista se compromete a que los datos personales proporcionados por el OFIS serán tratados en forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas. ✓ En caso el OFIS y/o el contratista asuman la condición de encargados del tratamiento de los datos personales que se pudieran proporcionar entre sí, se comprometen a conservarlos por el plazo de dos (2) años contados desde la culminación de la finalidad de la prestación, debiendo una vez vencido dicho plazo, destruir los datos que se encuentren en su poder o en el de sus colaboradores o funcionarios, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles. ✓ El OFIS y el contratista declaran que se someten a las disposiciones previstas por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.
<p>5.15 ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 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 contrato². 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

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

² Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

	Marco ³ . En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar ⁴ .
5.16. PROPIEDAD INTELECTUAL	✓ No aplica
5.17. LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	✓ El contratista debe cumplir con lo estipulado en la Ley N° 29783 y su Reglamento para la atención del presente requerimiento, de ser el caso.
5.18. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL	<p><u>Áreas que coordinarán con el proveedor:</u> Las coordinaciones técnicas del servicio deberán ser realizadas con el personal de la Sub Dirección de Gestión de los Servicios e Infraestructura Tecnológica de la DSIS del OFIS.</p> <p><u>Áreas responsables de las medidas de control:</u> La Sub Dirección de Gestión de los Servicios e Infraestructura Tecnológica de la DSIS del OFIS.</p> <p><u>Conformidad de la prestación</u> La conformidad, será emitida por la Dirección de Sistemas de Información Social del OFIS previo informe de la Sub Dirección de Gestión de los Servicios e Infraestructura Tecnológica, para lo cual se tendrá en cuenta el cumplimiento del servicio, para lo cual se tendrá en cuenta los entregables señalados en el numeral 5.11 Entregables, literal a), b) y c), solo para el primer mes de servicio; a partir del segundo mes solo deberá presentar lo definido en el literal c).</p> <p>La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte (20) días, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad. La sola recepción de bienes en la entidad o en el destino final, según sea el caso, no constituye la conformidad del área usuaria.</p> <p>De existir observaciones, LA ENTIDAD CONTRATANTE las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD CONTRATANTE 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 la entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.</p> <p>Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD CONTRATANTE no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.</p>
5.19. FORMA DE PAGO	<p>Los pagos se realizarán de forma periódica prorrateados de manera mensual, en cuatro (04) pagos y se deberá contar con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe del funcionario responsable de la Dirección de Sistemas de Información Social previo informe de la de la Subdirección de Gestión de los Servicios e Infraestructura Tecnológica, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada. • Comprobante de pago. • Informes mensuales de la ejecución del servicio. <p>El pago se realiza en un plazo máximo de diez (10) días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte de la DSIS y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.</p> <p>Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes al pago establecidas en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.</p>

³ Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

⁴ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

	<p>En caso de que la ENTIDAD CONTRATANTE verifique en la Pladicop que el CONTRATISTA tiene multas impagas que no se encuentren en procedimiento coactivo, se incluirá la siguiente cláusula de COMPROMISO DE PAGO DE MULTA:</p> <p>Durante la ejecución del contrato la ENTIDAD CONTRATANTE retiene al CONTRATISTA de forma prorrateada desde el primer o único pago que se realice, según corresponda, hasta el 10% del monto del contrato, para el pago o amortización de multas impagas impuestas en el marco de lo previsto en el artículo 89 de la Ley N° 32069, que no se encuentran en procedimiento coactivo.</p> <p>En el caso que, adicionalmente, el proveedor presente la DECLARACIÓN JURADA SOBRE INAPLICACIÓN DEL IMPEDIMENTO TIPO 4.D DEL INCISO 4 DEL NUMERAL 30.1 DEL ARTÍCULO 30 DE LA LEY N° 32069 REFERIDO A LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS – REDAM que autoriza descuento para el pago de deuda alimentaria, se incluirá la siguiente cláusula de AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO DE PENSIÓN ALIMENTARIA:</p> <p>EL CONTRATISTA autoriza que se le descuenta del pago de su contraprestación el monto de la pensión mensual fijada en el proceso de alimentos ascendiente a [CONSIGNAR MONTO] seguido por [CONSIGNAR LOS DATOS DE LA PARTE DEMANDANTE DEL PROCESO DE ALIMENTOS] ante el [CONSIGNAR LOS DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL JUZGADO CORRESPONDIENTE] en el trámite del expediente [CONSIGNAR EL NÚMERO DE EXPEDIENTE JUDICIAL].</p>												
5.20. FÓRMULA DE REAJUSTE	✓ No aplica												
5.21 PENALIDAD POR MORA	<p>Si el Contratista no cumple con el servicio dentro del plazo estipulado, la Entidad aplicará una penalidad por cada día de atraso. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:</p> $\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo}}$ <p>Donde F tiene los siguientes valores: Para bienes y servicios: F = 0.40</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La Entidad se reserva el derecho de resolver la orden de servicio ante la imposición de penalidades por parte del contratista. ✓ La Entidad tiene el derecho a exigir, además de la penalidad, el cumplimiento de la obligación. ✓ La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto del entregable correspondiente. ✓ Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a las penalidades establecidas en los artículos 119 y 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas. 												
5.22. OTRAS PENALIDADES APLICABLES	<table border="1" data-bbox="373 1579 1509 2085"> <thead> <tr> <th data-bbox="373 1579 887 1615">Supuesto de aplicación de penalidad</th> <th data-bbox="887 1579 1241 1615">Forma de cálculo</th> <th data-bbox="1241 1579 1509 1615">Procedimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="373 1615 887 1760">Por superar en más de 30 minutos en la generación del ticket de avería o fallas del servicio.</td> <td data-bbox="887 1615 1241 1760">0.2 % del monto mensual</td> <td data-bbox="1241 1615 1509 1760">La DSIS comunicará a la OA en los informes mensuales que corresponda.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="373 1760 887 1921">Por superar en más de 2 horas en la recuperación del servicio por pérdida del servicio, el cual es contabilizado desde la entrega del ticket de atención.</td> <td data-bbox="887 1760 1241 1921">1% del monto mensual</td> <td data-bbox="1241 1760 1509 1921">La DSIS comunicará a la OA en los informes mensuales que corresponda.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="373 1921 887 2085">No cumplir con el envío de los entregables a), b) y c) en el plazo establecido según numeral 5.11</td> <td data-bbox="887 1921 1241 2085">1% de la UIT vigente por cada día de retraso.</td> <td data-bbox="1241 1921 1509 2085">La DSIS comunicará a la OA en los informes mensuales que corresponda.</td> </tr> </tbody> </table>	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento	Por superar en más de 30 minutos en la generación del ticket de avería o fallas del servicio.	0.2 % del monto mensual	La DSIS comunicará a la OA en los informes mensuales que corresponda.	Por superar en más de 2 horas en la recuperación del servicio por pérdida del servicio, el cual es contabilizado desde la entrega del ticket de atención.	1% del monto mensual	La DSIS comunicará a la OA en los informes mensuales que corresponda.	No cumplir con el envío de los entregables a), b) y c) en el plazo establecido según numeral 5.11	1% de la UIT vigente por cada día de retraso.	La DSIS comunicará a la OA en los informes mensuales que corresponda.
Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento											
Por superar en más de 30 minutos en la generación del ticket de avería o fallas del servicio.	0.2 % del monto mensual	La DSIS comunicará a la OA en los informes mensuales que corresponda.											
Por superar en más de 2 horas en la recuperación del servicio por pérdida del servicio, el cual es contabilizado desde la entrega del ticket de atención.	1% del monto mensual	La DSIS comunicará a la OA en los informes mensuales que corresponda.											
No cumplir con el envío de los entregables a), b) y c) en el plazo establecido según numeral 5.11	1% de la UIT vigente por cada día de retraso.	La DSIS comunicará a la OA en los informes mensuales que corresponda.											

5.23. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La recepción conforme de la entidad contratante no obsta su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos. ✓ En los contratos de bienes y servicios, el contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un año contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad contratante. El contrato puede establecer excepciones para bienes fungibles o perecibles, siempre que la naturaleza de estos no se adecue a este plazo, así se haya determinado en la estrategia de contratación. ✓ Indicar el plazo máximo de responsabilidad del contratista por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados (expresado en años), el cual no deberá ser menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada.
5.24. GARANTÍAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No aplica
5.25. GESTIÓN DE RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los documentos que lo conforman, 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
5.25. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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° 009-2026-EF.
5.27. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley.
5.28. NORMATIVA ESPECÍFICA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No aplica
6. ANEXOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No aplica