



TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATOS MENORES POR TERCEROS

FECHA: Lima, 14 de mayo de 2026.	
Unidad de Organización	Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital (OAS)
Código Tarea / Actividad Operativa	AOI00004501972 Gestión de la oficina de arquitectura y seguridad digital
Meta Presupuestaria	379
Objeto de la contratación	Contratación del Servicio de soporte técnico y atención de incidencias a usuarios finales para la OAS.

I. MARCO LEGAL

El marco legal comprende la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, en adelante la Ley, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF y modificatorias, en adelante el Reglamento, las directivas que emita la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas, así como el OECE y demás normativa especial que resulte aplicable.

II. INCLUSIÓN EN EL CMN

- Solicitud de Modificación del CMN N° 473
- Aprobación de Modificaciones al CMN N° 31

III. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

La contratación del Servicio de Soporte Técnico y Atención de Incidencias a Usuarios Finales, tiene por finalidad garantizar la operatividad continua de los puestos de trabajo, aplicaciones y sistemas informáticos utilizados por el personal del Ministerio de Relaciones Exteriores en las Oficinas Consulares, asegurando que los funcionarios y servidores consulares cuenten con el soporte tecnológico oportuno, necesario para el ejercicio de sus funciones, entre las que se encuentra la atención directa a los ciudadanos peruanos en el exterior en trámites consulares como el DNle, cuyo servicio viene siendo mejorado con el uso de tecnologías de la información.

En este sentido, la presente contratación constituye una medida indispensable para preservar la capacidad operativa del servicio exterior peruano, toda vez que la resolución oportuna de incidencias tecnológicas que afectan a los usuarios finales impacta directamente en la calidad, oportunidad y continuidad de los servicios que el Estado Peruano brinda a sus connacionales en el exterior.

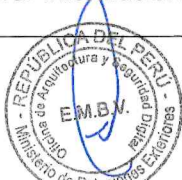
IV. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo General

Proveer un servicio integral y oportuno de soporte técnico y atención de incidencias tecnológicas a los usuarios finales del Ministerio de Relaciones Exteriores en las Oficinas Consulares, asegurando la resolución eficiente de los problemas técnicos que afectan la operatividad de sus puestos de trabajo, aplicaciones, sistemas y equipos informáticos, minimizando el impacto sobre la prestación de los servicios consulares a los ciudadanos peruanos en el exterior.

Objetivos Específicos:

- a) Brindar atención y resolución oportuna de incidencias tecnológicas a usuarios finales.
- b) Gestionar el ciclo de vida de los tickets de incidentes y solicitudes.
- c) Gestionar y mantener operativos los equipos y puestos de trabajo de los usuarios.
- d) Gestionar la atención con proveedores externos para aplicar la garantía, soporte o mantenimiento del equipo.
- e) Generar información de gestión para la toma de decisiones institucionales en TI.





- e) Realizar el escalamiento estructurado de incidencias aplicando un proceso formal y documentado de escalamiento de incidencias hacia los niveles de soporte de segundo y tercer nivel, asegurando que cada incidencia sea derivada al nivel técnico adecuado con la información suficiente para su resolución eficiente, y realizando el seguimiento hasta la confirmación de su cierre.
- f) Elaborar reportes periódicos sobre el volumen, tipología, tiempos de atención y resolución de las incidencias gestionadas y cumplimiento de los niveles de servicio.
- g) Documentar las soluciones aplicadas a las incidencias más frecuentes y construyendo una base de conocimiento institucional que permita reducir los tiempos de atención, estandarizar las soluciones y habilitar la autoatención de los usuarios ante problemas comunes, contribuyendo a la mejora continua del servicio de soporte.
- h) Coordinar con el soporte técnico nivel 1 de los contratistas de los servicios contratados por el MRE para la DGC, actuando como enlace formal entre los usuarios finales y el contratista, canalizando hacia este último las incidencias que correspondan a fallas del sistema, verificando su atención oportuna conforme a los niveles de servicio contractuales y reportando a la supervisión del contrato los casos de incumplimiento identificados.
- i) Informar al responsable del inventario de Hardware y software los cambios de equipos realizados y/o detectados como parte de las actividades de soporte.
- j) Brindar soporte a los sistemas consulares, previa coordinación con la OAS y la OIA, conforme a los horarios de atención de las oficinas consulares, considerando la disponibilidad del servicio en modalidad continua.

6.3. Requisitos según leyes, reglamentos, normas metroológicas y normas técnicas de naturaleza obligatoria vinculadas al objeto de la contratación.

No aplica

VII. CRONOGRAMA DEL SERVICIO

No aplica

VIII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

Del proveedor

- a) Título Técnico en: Computación y Sistemas o Informática o Tecnologías de Información o Electrónica o Software o Telecomunicaciones o Soporte y Mantenimiento de Equipos de Computación.
- b) Experiencia general de cuatro (04) años en el sector público y/o privado.
- c) Dos (02) años en funciones relacionadas a soporte informático y/o servicio técnico y/o soporte de service desk y/o técnico administrativo y/o soporte técnico, en el sector público o privado
- d) **Capacitación en:**
 - Servicios de TI y/o Networking y/o redes.
 - Mantenimiento de equipos de cómputo y/o Soporte Técnico y/o hardware de computadora y/o sistemas de cómputo.
- e) **Contar con RNP vigente rubro de servicios.**
- f) **Contar con RUC activo y vigente.**

Nota Importante:

- **Experiencia general y específica:** con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y/o orden y su respectiva conformidad; o (ii) constancias; o (iii) certificados; o (iv) Resolución de designación y cese.

Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación, el nombre de la entidad o empresa que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.





9.4. Propiedad intelectual

La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual incluidos, sin limitación, así como las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución de la prestación o que se hubiere creado o producido como consecuencia o en el desarrollo de la ejecución de la prestación.

9.5. Recursos y facilidades a ser provistas por la entidad

La entidad brindará las facilidades de accesos a las instalaciones de la Unidad de Redes e Infraestructura, así como accesos informáticos para la prestación del servicio.

9.6. Responsabilidad por defectos o vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD no obsta su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, de acuerdo con lo dispuesto en el literal c) del numeral 69.2 del artículo 69 de la Ley.

El plazo máximo de responsabilidad del CONTRATISTA es un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

9.7. Gestión de riesgos las partes

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en la presente contratación 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.

9.8. Medidas de control durante la ejecución contractual

- a) **Áreas que coordinarán con el proveedor:** Unidad Funcional de Redes e Infraestructura Tecnológica, como responsable de la supervisión técnica, la Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital en calidad de área usuaria y la Oficina de Logística.
- b) **Área responsable de las medidas de control:** La Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital a través de la Unidad Funcional de Redes e Infraestructura Tecnológica, quien ejercerá la supervisión directa de la ejecución del servicio.

9.9. Modalidad de pago

Suma Alzada

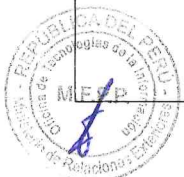
X. GARANTÍA POR PAGO ANTICIPADO

No aplica

XI. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

11.1. Lugar de prestación del servicio:

La prestación del servicio será ejecutada de manera presencial en las instalaciones de la Unidad Funcional de Redes e Infraestructura Tecnológica de la Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital del Ministerio de Relaciones Exteriores, sito en Jr., Ucayali N° 337, distrito, provincia y departamento de Lima, de manera presencial para que realice las coordinaciones con las diferentes dependencias involucradas del ministerio.





<p>3° ENTREGABLE</p>	<p>HASTA LOS 90 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos funcionales y no funcionales. Detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina consular, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia, operador de la mesa que dio atención e información de cierre de ticket. • Reporte de la capacitación y/o inducción brindada a usuarios sobre el uso de los sistemas de uso institucional y/o utilizados para los servicios consulares de haber realizado esta actividad de acuerdo con la programación efectuada por el personal técnico de la mesa de ayuda. • Reporte de la elaboración y/o actualización de documentación de manuales técnicos de instalación y/o soporte y/o manuales orientados a la autogestión del usuario final en el uso de las tecnologías digitales y/o sistemas de información Institucional.
<p>4° ENTREGABLE</p>	<p>HASTA LOS 120 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos funcionales y no funcionales. Detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina consular, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia, operador de la mesa que dio atención e información de cierre de ticket. • Reporte de la capacitación y/o inducción brindada a usuarios sobre el uso de los sistemas de uso institucional y/o utilizados para los servicios consulares de haber realizado esta actividad de acuerdo con la programación efectuada por el personal técnico de la mesa de ayuda. • Reporte de la elaboración y/o actualización de documentación de manuales técnicos de instalación y/o soporte y/o manuales orientados a la autogestión del usuario final en el uso de las tecnologías digitales y/o sistemas de información Institucional.
<p>5° ENTREGABLE</p>	<p>HASTA LOS 150 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de tickets atendidos asociados a la atención de los incidentes, problemas y requerimientos funcionales y no funcionales. Detallando las atenciones, por Dependencia y/u Oficina consular, tipo, servicio de TI afectado, tiempo, fechas y horas de apertura y cierre, usuario que reporta la incidencia, operador de la mesa que dio atención e información de cierre de ticket. • Reporte de la capacitación y/o inducción brindada a usuarios sobre el uso de los sistemas de uso institucional y/o utilizados para los servicios consulares de haber realizado esta actividad de acuerdo con la programación efectuada por el personal técnico de la mesa de ayuda.





Así también se cuenta con Mesa de Partes Digital el cual es a través del siguiente enlace <https://www.gob.pe/20416-acceder-a-mesa-de-partes?child=27623>. Respecto a la mesa de partes digital; será habilitado las 24 horas del día, los 7 días de la semana, el cual registra de manera automática la fecha y hora exacta de ingreso de los documentos.

Los escritos, solicitudes y documentos que hayan sido presentados desde las 00:00 horas hasta las 23.59 horas de cualquier día de la semana ya sea día hábil o inhábil, se considerarán presentados el mismo día.

XIII. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad es otorgada por la Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital (OAS), previo informe de visto bueno de la Unidad Funcional de Redes e Infraestructura Tecnológica en el plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de recibido cada entregable.

De existir observaciones, la ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar el cual no debe ser mayor al 30% del plazo del entregable¹ correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes, conforme a lo señalado en el numeral 144.4. del Reglamento, u optar con 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 la ENTIDAD para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD 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.

XIV. FORMULA DE REAJUSTE

No aplica

XV. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en **soles**, en **siete (7) PAGOS**, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF y sus modificatorias.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días del día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte (20) días, bajo responsabilidad de dicho servidor.

La Entidad efectúa el pago en un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

¹ En caso de que el plazo obtenido como resultado de la aplicación del porcentaje sea una cifra decimal, corresponde que la entidad efectúe el redondeo a favor del contratista, computándose como un día completo adicional en dicho supuesto.





XVIII. PENALIDADES

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente.

Penalidad por mora en la ejecución de la prestación

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{\text{F} \times \text{plazo}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

Para consultorías de obras:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: F = 0.40.

b) Para plazos mayores a sesenta días: F = 0.25.

Tanto el monto como el plazo se refieren, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso, la calificación del retraso como justificado por parte de la entidad contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

(Firma digital o manuscrita)

Erick Manuel Bocanegra Villanueva
Jefe (e) de la Oficina de Arquitectura y
Seguridad Digital.

ÁREA USUARIA
OFICINA DE ARQUITECTURA Y SEGURIDAD DIGITAL.

