



TÉRMINOS DE REFERENCIA¹ — 442026

1. Denominación de la contratación

Servicio de suscripción a la web para provisión, administración y soporte de una plataforma en la nube para validación de interacciones web y protección contra tráfico automatizado malicioso.

2. Área usuaria

Subjefatura de Tecnologías de la Información.

3. Finalidad Pública

Fortalecer la seguridad, continuidad y accesibilidad de los servicios digitales de SERVIR, mediante la contratación de una suscripción a Google reCAPTCHA v3 que permita mitigar el tráfico automatizado malicioso, reducir el riesgo de explotación de formularios y consultas en línea, y evitar barreras de acceso a la ciudadanía, incluidas las personas con discapacidad, en el uso de los aplicativos institucionales.

4. Antecedentes

Mediante Decreto Legislativo N° 1023 se crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, como un organismo técnico especializado, rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, con el fin de contribuir a la mejora continua de la administración del Estado a través del fortalecimiento del Servicio Civil; y cuenta con la Oficina General de Administración y Finanzas como órgano de apoyo encargado de la administración de los recursos materiales, financieros, la contabilidad, las adquisiciones, la administración documentaria y el archivo central. Asimismo, coadyuva al fortalecimiento de la organización mediante la adecuada gestión de tecnologías de la información y de los recursos informáticos.

En ese sentido, la Subjefatura de Tecnologías de la Información forma parte y contribuye al desenvolvimiento de este órgano de apoyo, y se encarga de asegurar la operatividad de todos los sistemas de información con los que cuenta SERVIR, por lo que es necesario contar con un "Servicio de suscripción anual a la web para provisión, administración y soporte de una plataforma en la nube para validación de interacciones web y protección contra tráfico automatizado malicioso".

5. Objetivos de la Contratación

¹ Ley N° 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas, Artículo 5 Principios Rectores de la Contratación, literal C) **Valor por dinero:** las entidades contratantes maximizan el valor de lo que obtienen en cada contratación, en términos de eficiencia, eficacia y economía, lo cual implica que se contrate a quien asegure el cumplimiento de la finalidad pública de la contratación, considerando la calidad, la sostenibilidad de la oferta y la evaluación de los costos y plazos, entre otros aspectos vinculados a la naturaleza de lo que se contrate, y que no procure únicamente el menor precio.



5.1 Objetivo General:

Contar con la suscripción al servicio Google reCAPTCHA v3 para proteger los aplicativos web institucionales de SERVIR, frente a bots, automatizaciones maliciosas y uso abusivo de formularios, incorporando un mecanismo de validación basado en riesgo que contribuya simultáneamente a la seguridad y accesibilidad del servicio.

5.2 Objetivos Específicos:

- Implementar un mecanismo de validación invisible basado en puntuación de riesgo que permita diferenciar interacciones legítimas de tráfico automatizado malicioso, sin incorporar desafíos visuales o de interacción que afecten la experiencia de uso de la ciudadanía.
- Reducir el riesgo de extracción automatizada de información, enumeración de usuarios, envío masivo de solicitudes, abuso de formularios y otras actividades maliciosas detectadas en los aplicativos institucionales, fortaleciendo la continuidad operativa y el cumplimiento de criterios de accesibilidad digital.

6. Actividad del POI

El servicio está vinculado con las siguientes actividades del Plan Operativo Institucional (POI):

AO 4.4.3 Atención oportuna de requerimientos para el apoyo de los sistemas administrativos - SJTI

7. Alcance y Descripción del servicio

El contratista deberá proporcionar el acceso a una plataforma de suscripción a Google reCAPTCHA v3, alojado en la nube del fabricante, para su integración en los aplicativos webs institucionales de SERVIR que determine la Subjefatura de Tecnologías de la Información.

7.1 Actividades

En el marco de la suscripción contratada, el proveedor deberá realizar, como mínimo, las siguientes actividades:

- Proporcionar y activar la suscripción que debe cumplir con las siguientes características:
 - Cantidad de suscripciones: 01 (uno)
 - Tipo de plan: Plan Premium o equivalente
 - Permite la validación invisible de solicitudes mediante análisis de riesgo.
 - Permite la integración con formularios y aplicativos web institucionales.
 - Permite el monitoreo y administración de eventos desde consola web.
- Adjuntar a su oferta la documentación oficial del fabricante y/o del servicio propuesto u otra documentación técnica que permita acreditar el cumplimiento de las características técnicas solicitados.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- Proporcionar la suscripción a la plataforma de Google reCAPTCHA v3 requerida en el presente documento, a nombre de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.
- Para la suscripción a la plataforma, coordinar con la Subjefatura de Tecnologías de la Información, para que brinde la cuenta del usuario a suscribir.
- Garantizar la continuidad del servicio durante la vigencia contractual.
- Atender incidencias administrativas relacionadas con la suscripción, renovación, vigencia o continuidad del servicio.
- Entregar el Acta o Constancia de Activación de la Suscripción, debidamente firmada, junto con el informe indicado en el Entregable Único.

7.2 Requisitos para la contratación

Perfil del Proveedor

- Persona natural o jurídica
- Contar con RUC activo y habido
- Con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (De corresponder)
- No estar imposibilitado para contratar con el Estado.
- De conformidad con la Ley N° 28970, Ley que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos y modificatorias, en caso estar inscrito en el REDAM se requiere que previo a la suscripción del contrato (contrato u orden de servicio), el deudor acredite el cambio de su condición a través de la cancelación respectiva o autorice el descuento, del monto de la pensión mensual fijada en el proceso de alimentos, lo cual será coordinado con la Subjefatura de Abastecimiento. (Para personas naturales).

Experiencia en la especialidad

El postor deberá acreditar una experiencia mínima en la especialidad por un monto acumulado de S/ 2,000.00 (Dos mil y 00/100 Soles), vinculadas a la suscripción, provisión, implementación o soporte de soluciones de validación CAPTCHA y/o protección anti-bots y/o seguridad de aplicaciones web y/o seguridad en la nube o servicios equivalentes orientados a la mitigación de tráfico automatizado malicioso.

- **Adjuntar a su oferta la documentación oficial del fabricante y/o del servicio propuesto u otra documentación técnica que permita acreditar el cumplimiento de las características técnicas solicitados.**

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicio, y su respectiva conformidad; o (ii) constancia de prestación o certificado de trabajo o constancia de trabajo; o (iii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite con: constancia de depósito o nota de abono o reporte de estado de cuenta o cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono; o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

8.1 Lugar y plazo de prestación del servicio

Lugar

No aplica. La activación de las suscripciones se deberá realizar a través de la plataforma web del propio fabricante.

Plazo:

Plazo de entrega de las suscripciones:

Plazo máximo para la activación de la suscripción será hasta cinco (05) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

La activación de la suscripción se verificará con la cuenta de usuario proporcionado por la Subjefatura de Tecnologías de la Información, lo cual se dejará constancia mediante la firma del "Acta o Constancia de Activación de la Suscripción".

Plazo de vigencia de la suscripción

El plazo de ejecución del servicio será de 1,095 días calendario, contabilizados a partir de la fecha consignada en el Acta o Constancia de Activación de la Suscripción.

8.2 Entregable:

Entregables	Descripción de entregables	Plazo de entrega
Entregable único	<p>Documento de activación y soporte:</p> <p>A. Acta o Constancia de Activación de la Suscripción que incluya como mínimo: URL de la consola administrativa, identificación del usuario administrador asignado a SERVIR. Las llaves secretas, de corresponder, deberán remitirse por un canal seguro coordinado con la SJTI.</p> <p>B. Informe donde se evidencie la cantidad de licencias, periodo de suscripción (inicio y fin) y suscripción activada a nombre de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.</p>	Hasta diez (10) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la firma del Acta de activación de suscripciones.

El entregable, deberá ser presentado a través de alguno de los siguientes canales:

MESA DE PARTES DIGITAL: Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes N° Digital – MPD de SERVIR a través del link <https://www.servir.gob.pe/modulo-de-orientacion-y-mesa-de-partes-digital-servir/>, la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día de los siete (7) días de la semana y no tiene restricción de horarios para la presentación de documento.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

MESA DE PARTES PRESENCIAL: Los entregables pueden ser presentados en la Mesa de Partes Presencial ubicada en el Psje. Francisco de Zela N° 150, Jesús María en los siguientes horarios: lunes a viernes de 08:30 horas a 16:30 horas (horario corrido).

Los entregables se presentarán con una carta dirigida al área usuaria, debiendo consignar el número de la orden de compra, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido al área usuaria.
- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada).
- Nombre y apellido de la persona que firma.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección.

8.3 Otras obligaciones del contratista

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, debiendo responder por el servicio brindado.

8.4 Confidencialidad

A la firma del contrato del servicio o a la notificación de la orden de servicio el/la proveedor/a queda obligado/a a no difundir, aplicar ni a comunicar a terceros la información fruto de la consultoría, del análisis, implementación o cualquier otro aspecto relacionado a SERVIR. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato.

8.5 Propiedad Intelectual

El/La contratista acepta expresamente que los derechos patrimoniales y conexos de propiedad intelectual sobre los productos y documentación generada que se entreguen al amparo de la presente prestación de servicio corresponden únicamente a la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) a exclusividad y con todos los efectos legales respectivos, incluyendo - pero no limitándose a - el desarrollo de productos derivados de ello. La cita como fuente del contratista que generó el conocimiento será incluida bajo aprobación del área usuaria si se considerara necesario.

8. Medidas de control durante la ejecución contractual

Área que coordinará con el contratista:

La Subjefatura de Tecnologías de la Información.

Área responsable de la medida de control:

La Subjefatura de Tecnologías de la Información.

Área que brindará la conformidad:

La conformidad estará a cargo de la Subjefatura de Tecnologías de la Información.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosAutoridad Nacional
del Servicio CivilOficina General de Administración y
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

9. Modalidades de pago

A suma alzada

10. Forma de Pago

El pago se realizará posterior a la emisión de la conformidad de servicio, será de la siguiente forma:

Primer Entregable: 100% del monto contractual.

Asimismo, posterior a la emisión de la conformidad y a requerimiento de la Subjefatura de Tecnologías de la Información, el contratista emitirá y remitirá el comprobante de pago en forma electrónica, según corresponda, al correo electrónico institucional.

11. Penalidad por mora

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. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

12. Otras penalidades

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de calculo	Procedimiento
1	Presentar los entregables con fecha posterior a plazo máximo otorgado	Se aplicará el 0.1% del valor de la UIT, por cada día de retraso	Según informe de la Subjefatura de Tecnologías de la Información
2	Presentar el levantamiento de observaciones del entregable fuera del plazo otorgado	Se aplicará el 0.1% del valor de la UIT, por cada día de retraso	Según informe de la Subjefatura de Tecnologías de la Información



13. Anticorrupción y Antisoborno

EL POSTOR 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 POSTOR 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 POSTOR se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor 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 POSTOR 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.

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 condición, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato.

14. Solución de Controversias

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre los contratos menores se resuelven mediante conciliación, la cual se regula conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069 - Ley General de Contrataciones Públicas.

15. Resolución del contrato

Cualquiera de las partes puede resolver total o parcialmente el contrato menor, según corresponda, en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- b) Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por la presentación de documentación falsa y/o inexacta durante la indagación de mercado, la selección del proveedor o la ejecución contractual.
- e) Por incumplimiento de la Cláusula Anticorrupción.
- f) Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- g) Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- h) Por acuerdo entre las partes, siempre que la Entidad o el Contratista justifiquen las causas que imposibilitan continuar con la ejecución del contrato, previo pronunciamiento del área usuaria.

La comunicación de resolución será con carta simple, notificada al correo electrónico consignado en la oferta, la cual se entenderá recibida con la sola comunicación, sin que sea necesario acuse de recibo; salvo que, entre en vigencia la PLADICOP, en cuyo caso, las notificaciones se realizarán por dicho medio, teniendo los mismos efectos que la notificación física

16. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del bien o servicio contratado por un plazo de (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

17. Cláusula Antisoborno

- i. La Autoridad Nacional del Servicio Civil, ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, como tal, impulsa una carrera pública meritocrática que propicie una cultura de integridad basada en la ética, valores y principios de los servidores y las servidoras civiles y promueva la profesionalización y la buena gobernanza del servicio público de calidad y orientado a la ciudadanía. En ese sentido, tenemos como filosofía la "tolerancia cero" frente al soborno y a otros actos de corrupción que involucren a funcionarios, directivos, servidores, proveedores, usuarios y otras partes interesadas de nuestra entidad".
- ii. El proveedor/contratista se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algo de valor, a un funcionario o servidor, o cualquier tercero relacionado con el servicio o bien aquí establecido de manera que pudiese violar la Política de Integridad y Antisoborno de SERVIR.
- iii. En forma especial, el proveedor / contratista acepta que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, con el perfeccionamiento del contrato o la orden de servicio o la orden de compra.
- iv. Asimismo, el proveedor/contratista se compromete a denunciar de manera oportuna cualquier acto de soborno o acto de corrupción del que tuviera conocimiento, a través del canal de denuncias: https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354, o mediante el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

correo: integridad@servir.gob.pe, o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.

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

19. Anexos

NO APLICA.