



PERÚ

Ministerio  
de Desarrollo Agrario  
y Riego

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

## 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**

Servicio de Soporte Técnico de la Plataforma de Gestión de Accesos Privilegiados (PAM) Marca SEGURA®

#### **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 una persona natural o jurídica para la provisión del soporte técnico especializado 24x7x365 que garantice la operatividad total de la infraestructura preexistente de la marca SEGURA®.

#### **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

##### **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*),

Av. Javier Prado Oeste N° 2442  
Urb. Oarrantia, Magdalena del Mar – Lima 15076  
T. (511) 225-9005  
[www.gob.pe/serfor](http://www.gob.pe/serfor)  
[www.gob.pe/midagri](http://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: AZATQXO





PERÚ

Ministerio  
de Desarrollo Agrario  
y Riego

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

"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

- ✓ Parches de seguridad (*hotfixes*),
- ✓ Firmas de vulnerabilidades o amenazas, liberadas por el fabricante durante la vigencia del soporte, garantizando que no se utilicen versiones de prueba (beta) que comprometan la seguridad
- Diagnóstico y resolución de incidentes operativos, relacionados con:
  - ✓ Funcionamiento del software PAM, incluyendo la reparación lógica o reposición de componentes de software por uno de iguales o superiores características en caso de fallas críticas de la solución
  - ✓ 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 la cuenta institucional [infraestructura@serfor.gob.pe](mailto:infraestructura@serfor.gob.pe), habilitando la opción de gestionar casos directamente en el portal de soporte del fabricante
- Evaluaciones periódicas de salud (Health Checks) y adopción de buenas prácticas:
  - ✓ Mejorar la postura de seguridad y el aprovechamiento del software PAM, realizando mejoras y ajustes en la configuración previa aceptación de la OTI, 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. Orrantia, 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. Orrantia, Magdalena del Mar – Lima 17  
T. (511) 225-9005  
[www.gob.pe/serfor](http://www.gob.pe/serfor)  
[www.gob.pe/midagri](http://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"

"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

- 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](http://www.gob.pe/serfor)  
[www.gob.pe/midagri](http://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"

"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

- ✓ 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 (*)

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.

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 (workaround) que mitigue el impacto,
- ✓ Mantener la gestión activa hasta la solución definitiva.

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](http://www.gob.pe/serfor)  
[www.gob.pe/midagri](http://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"

"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

**Nota:** Mediante Resolución Directoral N° D000005-2026-MIDAGRI-SERFOR-GG-OGA la Entidad ha aprobado la compatibilización del requerimiento del "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE ACCESOS PRIVILEGIADOS (PAM) MARCA SEGURA®"

## 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. Para acreditar dicha condición, deberá presentar la copia de la carta, constancia o certificado vigente expedido por el fabricante o el representante oficial de la marca en el territorio nacional, con vigencia no mayor a dos (02) años anteriores a la fecha de la presentación de la oferta, la cual se computará desde la fecha de emisión del documento correspondiente. (\*)
- 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 iguales 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.
- 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

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

"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

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.

### 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. Oarrantia, Magdalena del Mar – Lima.

#### PLAZO:

El plazo de ejecución del servicio será de doce (12) meses, los cuales comenzarán a regir y computarse a partir de la fecha que se indique en el **Acta de Inicio del servicio**.

### XIV. ENTREGABLES

El contratista deberá presentar los siguientes entregables dirigidos a la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI). La remisión de la documentación se realizará obligatoriamente a través de la Mesa de Partes del SERFOR, pudiendo utilizar para ello cualquiera de las siguientes vías:

- Mesa de Partes Física: Av. Javier Prado Oeste N° 2442, Urb. Oarrantia, Magdalena del Mar – Lima
- Mesa de Partes Virtual: <https://apps.serfor.gob.pe/mesadepartevirtual/#/>

Los entregables a presentar son:

- **Entregable 1 (Inicial - Habilitación del Servicio):**

- ✓ Carta o documento de designación del Especialista PAM asignado.
- ✓ Copia de la constancia y/o certificado vigente expedido por el fabricante SEGURA®.

Una vez remitido los citados documentos se suscribirá el **Acta de inicio del servicio** entre el Contratista y la Entidad. El plazo máximo de remisión de los documentos citados es de cinco (05) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio al contratista.

- **Entregable 2 (Primer Informe Trimestral):**

- ✓ Informe detallando atenciones, incidentes gestionados, actualizaciones aplicadas y el cumplimiento de los Niveles de Servicio (SLA).
- ✓ Plazo: Al término del mes tres (03), contabilizado desde el inicio del plazo de ejecución del servicio

- **Entregable 3 (Segundo Informe Trimestral):**

- ✓ Informe detallando atenciones, incidentes gestionados, actualizaciones aplicadas y el cumplimiento de los Niveles de Servicio (SLA).
- ✓ Plazo: Al término del mes seis (06), contabilizado desde el inicio del plazo de ejecución del servicio

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

"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

- **Entregable 4 (Tercer Informe Trimestral):**

- ✓ Informe detallando atenciones, incidentes gestionados, actualizaciones aplicadas y el cumplimiento de los Niveles de Servicio (SLA).
- ✓ Plazo: Al término del mes nueve (09), contabilizado desde el inicio del plazo de ejecución del servicio

- **Entregable 5 (Cuarto Informe Trimestral):**

- ✓ Informe detallando atenciones, incidentes gestionados, actualizaciones aplicadas y el cumplimiento de los Niveles de Servicio (SLA).
- ✓ Plazo: Al término del mes doce (12), contabilizado desde el inicio del plazo de ejecución del servicio.

## XV. CONFORMIDAD

La conformidad del servicio de soporte técnico, se registrará 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.

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

- **CONFORMIDAD INICIAL (Habilitación del servicio):**

- ✓ **Documentación que la sustenta:** Presentación del Entregable 1 (Carta de designación del Especialista PAM, copia del certificado vigente expedido por el fabricante SEGURA® y el Acta de inicio del servicio suscrita).

- **CONFORMIDADES TRIMESTRALES (Para efectos de pago):**

- ✓ **Documentación que la sustenta:** Presentación y aprobación del "**Informe Trimestral de Soporte Técnico**" (Entregables 2, 3, 4 y 5), el cual deberá detallar, como mínimo: atenciones e incidentes gestionados, actualizaciones o parches aplicados y el grado de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) establecidos.

- **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.

## 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. Subsanadas las observaciones dentro del plazo

Av. Javier Prado Oeste N° 2442

Urb. Orrantía, Magdalena del Mar – Lima 17

T. (511) 225-9005

[www.gob.pe/serfor](http://www.gob.pe/serfor)

[www.gob.pe/midagri](http://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"

"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

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 otorguen 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 cuatro (04) armadas trimestrales, 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 (25% del monto del contrato)** A la presentación y conformidad del Entregable 2 (Primer Informe Trimestral de Soporte Técnico).
  - ✓ **Requisito:** Presentación y conformidad del "Informe Trimestral 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 (25% del monto del contrato)** A la presentación y conformidad del Entregable 3 (Segundo Informe Trimestral de Soporte Técnico).
  - ✓ **Requisito:** Presentación y conformidad del "Informe Trimestral 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.
- **TERCER PAGO (25% del monto del contrato)** A la presentación y conformidad del Entregable 4 (Tercer Informe Trimestral de Soporte Técnico).
  - ✓ **Requisito:** Presentación y conformidad del "Informe Trimestral 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.
- **CUARTO PAGO (25% del monto del contrato)** A la presentación y conformidad del Entregable 5 (Cuarto Informe Trimestral de Soporte Técnico).
  - ✓ **Requisito:** Presentación y conformidad del "Informe Trimestral 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.

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

"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

## **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 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,

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

"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

actores del proceso de contratación<sup>1</sup> 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 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 y el Numeral 7.5 de la Directiva de Contratos Menores, se aplicarán penalidades diferentes al retraso ante el incumplimiento de los Niveles de Servicio (SLA):

N°	Condición SLA (Nivel / Severidad)	Severidad	Tiempo Máx. (Según TDR)	Supuesto de Infracción	Fórmula de Penalidad	Procedimiento de Verificación
1	NIVEL 1 - MESA DE AYUDA Y TRIAJE (A cargo del CONTRATISTA)	TODAS: Aplica para Crítica, Alta y Media/Baja	01 Hora	Cuando el personal de soporte de Nivel 1 (Mesa de Ayuda) no inicie el diagnóstico de un incidente reportado de cualquier severidad.	Penalidad = 0.1% del monto del entregable correspondiente por cada hora (o fracción) adicional sin respuesta. (Se contabiliza tras superar 1h).	Informe de la OTI basado en el registro de hora del ticket vs. hora de primera respuesta.

<sup>1</sup> Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

Av. Javier Prado Oeste N° 2442  
Urb. Orrantía, Magdalena del Mar – Lima 17  
T. (511) 225-9005  
[www.gob.pe/serfor](http://www.gob.pe/serfor)  
[www.gob.pe/midagri](http://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"****"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"**

N°	Condición SLA (Nivel / Severidad)	Severidad	Tiempo Máx. (Según TDR)	Supuesto de Infracción	Fórmula de Penalidad	Procedimiento de Verificación
2	<b>NIVEL 2 - SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO (A cargo del CONTRATISTA)</b>	<b>CRÍTICA (BLOQUEANTE):</b> Caída total o falsos positivos	<b>04 Hora</b>	Cuando la solución PAM presente una caída total, bloquee accesos y el contratista no logre restaurar el servicio o aplicar una solución temporal (workaround) dentro del tiempo máximo exigido.	<b>Penalidad = 0.2%</b> del monto del entregable correspondiente por cada hora (o fracción) adicional de indisponibilidad. (Se contabiliza tras superar las 4h)	Informe de la OTI basado en el registro de hora de apertura del ticket vs. hora de solución técnica validada.
3	<b>NIVEL 2 - SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO (A cargo del CONTRATISTA)</b>	<b>VULNERABILIDAD DE SEGURIDAD:</b> Liberación de parches y hotfixes por parte del fabricante (Nivel 3)	<b>07 Días</b>	Cuando el contratista omite instalar parches de seguridad críticos o firmas de vulnerabilidades, habiendo superado el tiempo máximo exigido contado a partir de haber sido solicitados por la Entidad o liberados públicamente para mitigar una amenaza activa	<b>Penalidad = 0.5%</b> del monto del entregable correspondiente por cada día calendario de omisión en la instalación. (Se contabiliza tras superar los 7 días).	Informe de la OTI evidenciando la fecha de requerimiento o liberación del parche (web oficial del fabricante) vs. fecha de instalación efectiva.

**Tope Máximo de Penalidades:** La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del 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

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

"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

- 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.
- Por el incumplimiento de alguna de las cláusulas de Anticorrupción y Antisoborno, Confidencialidad y Gestión de Riesgo

#### **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 un único mecanismo, que es la conciliación, conforme a lo establecido en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aplicable a los contratos menores.

#### **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 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. Orrantía, Magdalena del Mar – Lima 17  
T. (511) 225-9005  
[www.gob.pe/serfor](http://www.gob.pe/serfor)  
[www.gob.pe/midagri](http://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:

