



Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Viceministerio  
de Transportes

Provías Nacional

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### **SERVICIO ESPECIALIZADO DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA DE VIRTUALIZACIÓN E INFRAESTRUCTURA ASOCIADA**

#### **1. ÁREA USUARIA QUE REQUIERE EL SERVICIO**

Área de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática de la Oficina de Tecnologías de la Información del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – PROVÍAS NACIONAL.

#### **2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

SERVICIO ESPECIALIZADO DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA DE VIRTUALIZACIÓN E INFRAESTRUCTURA ASOCIADA

#### **3. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

Contratar el servicio especializado de soporte y administración de la plataforma de virtualización institucional e infraestructura asociada, en modalidad presencial (ON SITE) y/o remota, durante un periodo de ciento ochenta (180) días calendario, orientado a garantizar su continuidad operativa, disponibilidad y estabilidad, mediante la atención de incidentes, la administración y el monitoreo, el diagnóstico y resolución de fallas, el mantenimiento preventivo y correctivo, la remediación de hallazgos críticos, y la instalación y configuración de componentes de hardware provistos por la Entidad, a fin de mitigar los riesgos operacionales derivados del vencimiento del soporte del fabricante y del fin de vida comercial de los equipos.

#### **4. FINALIDAD PÚBLICA**

La presente contratación tiene como finalidad pública garantizar la continuidad operativa, disponibilidad y estabilidad de la infraestructura tecnológica que soporta los servicios informáticos institucionales, mediante la provisión de soporte técnico especializado que permita minimizar los riesgos de indisponibilidad, preservar la continuidad de los procesos institucionales y asegurar la prestación oportuna, eficiente y segura de los servicios que brinda la Entidad, en concordancia con el cumplimiento de sus objetivos y funciones institucionales.

Meta POI: 1147 - Gestión del Programa

#### **5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

##### **5.1. Actividades**

EL CONTRATISTA deberá realizar, como mínimo, las siguientes actividades:

El servicio comprende el soporte técnico reactivo, la administración y monitoreo, la remediación correctiva y la instalación de componentes provistos por la Entidad sobre la plataforma de virtualización institucional, en modalidad presencial (ON SITE) y/o remota, durante un periodo de ciento ochenta (180) días calendario. Las actividades se organizan en los siguientes bloques:

##### **Bloque A — Soporte técnico reactivo:**

- Atención de incidentes de hardware y software de la plataforma.
- Diagnóstico mediante las herramientas especializadas de la plataforma.
- Administración, monitoreo, diagnóstico y atención de incidencias de la plataforma Dell EMC VxRail, VMware vSphere, vCenter Server y vSAN durante la vigencia del servicio.
- Elaboración de informes mensuales del estado de salud de la plataforma.



#### **Bloque B — Remediación de hallazgos críticos:**

- Reintegración del nodo desconectado a la consola de administración de la plataforma.
- Normalización del estado operativo del clúster.
- Validación y regularización de la capacidad de almacenamiento.

#### **Bloque C — Instalación y puesta en operación de componentes provistos por la Entidad:**

- Instalación y configuración de los componentes de reposición provistos por la Entidad.
- Verificación post-instalación y validación de operatividad.

El soporte será presencial (ON SITE) y/o remoto, en horario 24x7 (las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, incluyendo fines de semana y feriados), para la atención de incidentes de **Criticidad P1**, entendida como la caída total del clúster o la indisponibilidad del servicio de virtualización a nivel de todos los nodos, conforme a las condiciones y niveles de servicio establecidos en el numeral 5.4.

Los niveles de servicio aplicables se encuentran establecidos en el numeral 5.4.5 y son de cumplimiento obligatorio durante toda la vigencia contractual.

#### **5.2. Características de la plataforma**

|                       |                                                                           |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>Plataforma</b>     | Clúster Dell EMC VxRail — seis (06) nodos.                                |
| <b>Virtualización</b> | VMware vSphere con almacenamiento vSAN.                                   |
| <b>Estado</b>         | Soporte de fabricante vencido; hardware en fin de comercialización (EOL). |

#### **5.3. Recursos y facilidades a ser provistos por la Entidad**

La Entidad otorgará las facilidades de acceso al personal que realizará las intervenciones, previa comunicación y autorización del Área de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática de la Oficina de Tecnologías de la Información de PROVÍAS NACIONAL.

Asimismo, la Entidad proveerá el acceso físico y/o remoto a la plataforma, las credenciales administrativas necesarias y los componentes de reposición requeridos para las actividades de instalación y puesta en operación previstas en el Bloque C.

#### **5.4. Condiciones de ejecución del servicio**

##### **5.4.1. Alcance y responsabilidad del contratista**

EL CONTRATISTA será responsable de ejecutar el soporte y la administración especializada de la plataforma de virtualización e infraestructura asociada durante todo el plazo contractual, de acuerdo con las actividades, niveles de servicio y condiciones establecidas en los presentes Términos de Referencia.

La cobertura del servicio comprende, sin costo adicional para PROVÍAS NACIONAL:

- Soporte técnico remoto y presencial para incidentes de hardware y software relacionados con la plataforma.
- Administración, monitoreo, diagnóstico y análisis de salud del clúster Dell EMC VxRail, VMware vSphere, vCenter Server, vSAN y sus componentes asociados.
- Ejecución de las actividades de remediación de hallazgos críticos señaladas en el Bloque B del numeral 5.1.



- Instalación, configuración y validación de los componentes de reposición que sean provistos por la Entidad.
- Mantenimiento preventivo y correctivo, análisis de capacidad, revisión de alertas, registros y eventos, así como formulación de recomendaciones técnicas.
- Personal especializado, herramientas de diagnóstico, traslados, desplazamientos, documentación, pruebas, coordinación y escalamiento técnico necesarios para la ejecución del servicio.
- La indisponibilidad o demora de componentes que deban ser provistos por la Entidad no será imputable a EL CONTRATISTA, sin perjuicio de su obligación de diagnosticar, sustentar técnicamente el requerimiento y ejecutar la instalación una vez que el componente sea puesto a su disposición.

#### 5.4.2. Modalidad, horario y disponibilidad de atención

El servicio se prestará en modalidad remota y/o presencial, en un esquema 8x5: ocho (08) horas diarias durante cinco (05) días hábiles por semana, dentro del horario institucional que comunique la Oficina de Tecnologías de la Información. Los plazos de las incidencias P2 y P3 se computan exclusivamente dentro de dicho horario.

Para las incidencias P1 - Críticas/Emergencia, EL CONTRATISTA deberá mantener una disponibilidad 24x7 fuera del horario regular, incluidos sábados, domingos y feriados, a fin de registrar e iniciar la atención conforme a los niveles de servicio establecidos.

La atención presencial se efectuará cuando la naturaleza del incidente requiera intervención física y previa autorización de ingreso. Las demoras atribuibles a la falta de acceso, credenciales, ventanas de mantenimiento o autorizaciones a cargo de la Entidad no serán computables como incumplimiento del nivel de servicio, siempre que se encuentren debidamente registradas.

#### 5.4.3. Registro y atención de incidencias

EL CONTRATISTA deberá mantener habilitados y operativos, como mínimo, un número telefónico, un correo electrónico, una plataforma de tickets o mecanismo equivalente y una matriz de contactos y escalamiento. Los canales funcionarán en el esquema 8x5 y deberán encontrarse disponibles 24x7 para el registro y escalamiento de incidencias P1. Cada incidencia deberá contar con un número de ticket y registrar, como mínimo:

- Fecha y hora de comunicación y registro.
- Nivel de criticidad y descripción del incidente.
- Diagnóstico preliminar y definitivo.
- Personal técnico asignado y acciones realizadas.
- Fecha y hora de la respuesta inicial, atención remota y atención presencial, de corresponder.
- Fecha y hora de la solución, pruebas efectuadas y resultado obtenido.
- Componentes provistos por la Entidad que hayan sido instalados, configurados o reemplazados.
- Evidencias técnicas y validación del personal designado por la Oficina de Tecnologías de la Información.

#### 5.4.4. Clasificación de incidencias

Las incidencias se clasificarán de acuerdo con el impacto que produzcan sobre la continuidad, capacidad, redundancia y administración de la plataforma:



Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Viceministerio  
de Transportes

Provías Nacional

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

| Nivel | Clasificación        | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P1    | Crítica / Emergencia | Indisponibilidad total del clúster o afectación parcial que comprometa servicios virtualizados críticos; pérdida de acceso a la administración; falla de vSAN o de varios nodos; riesgo de pérdida o corrupción de información; o cualquier evento que comprometa de forma inmediata la continuidad de los servicios institucionales. |
| P2    | Alta                 | Degradación significativa del rendimiento o capacidad; pérdida de redundancia; indisponibilidad de un nodo sin interrupción total; alertas críticas de hardware, almacenamiento, red o virtualización; o fallas que incrementen de forma relevante el riesgo de indisponibilidad.                                                     |
| P3    | Media / General      | Consultas técnicas, configuraciones, ajustes, actividades preventivas, alertas no críticas, optimizaciones y demás eventos que no afecten significativamente la continuidad ni el rendimiento general de la plataforma.                                                                                                               |

#### 5.4.5. Niveles de servicio

Los niveles de servicio aplicables son los siguientes:

| Nivel de incidencia | Clasificación        | Registro del ticket | Respuesta inicial | Atención presencial         | Tiempo máximo de solución                                                    |
|---------------------|----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| P1                  | Crítica / Emergencia | 30 minutos          | 30 minutos        | 3 horas                     | 4 horas para atención remota u 8 horas cuando requiera atención presencial.  |
| P2                  | Alta                 | 30 minutos          | 2 horas           | 8 horas                     | 8 horas para atención remota o 24 horas cuando requiera atención presencial. |
| P3                  | Media / General      | 30 minutos          | 4 horas           | 8 horas, cuando corresponda | 24 horas, sea mediante atención remota o presencial.                         |

Los plazos de las incidencias P1 se contabilizan en horas calendario de forma continua.

Los plazos de las incidencias P2 y P3 se contabilizan dentro del horario regular 8x5.

El cómputo se inicia desde la comunicación efectiva de la incidencia o desde su registro en el canal de atención, lo que ocurra primero. La respuesta inicial consiste en la confirmación de recepción, asignación del especialista y comunicación de las primeras acciones.

Cuando la solución requiera un componente que deba ser provisto por la Entidad, EL CONTRATISTA deberá emitir el diagnóstico y la especificación técnica correspondiente dentro del plazo de solución aplicable. El tiempo de espera hasta que el componente sea puesto a su disposición no será imputable a EL CONTRATISTA. Una vez entregado, deberá instalarlo, configurarlo y efectuar las pruebas en un plazo máximo de ocho (08) horas para una incidencia P1 y de veinticuatro (24) horas para una incidencia P2 o P3, salvo que la Entidad autorice una ventana distinta.

La atención se considerará solucionada cuando se haya restablecido la operación o implementado una medida técnica validada por la Oficina de Tecnologías de la Información y se hayan registrado las evidencias correspondientes.

#### 5.4.6. Remediación de hallazgos críticos

Dentro de los primeros cinco (05) días calendario de iniciado el servicio, EL CONTRATISTA deberá efectuar un diagnóstico de los hallazgos críticos descritos en el Bloque B y presentar el plan de intervención correspondiente.

La remediación deberá comprender, según corresponda:

- Reintegración del nodo desconectado a la consola de administración y al clúster, previa validación de compatibilidad y estado de sus componentes.

- Normalización del estado operativo del clúster y validación de sus mecanismos de alta disponibilidad y redundancia.
- Validación y regularización de la capacidad de almacenamiento y consistencia de vSAN.
- Respaldo o exportación de configuraciones, plan de cambio, plan de reversión, ejecución de pruebas y presentación de evidencias.

Las actividades deberán ejecutarse dentro de una ventana previamente autorizada y, como máximo, durante los primeros treinta (30) días calendario del servicio. Si se identifica una imposibilidad técnica por daño adicional de hardware, falta de componentes, restricciones de licenciamiento, incompatibilidad o ausencia de soporte del fabricante, EL CONTRATISTA deberá emitir un informe sustentado y una alternativa de tratamiento dentro de los dos (02) días calendarios siguientes a su identificación. Los plazos asociados a causas no imputables al contratista serán reprogramados de común acuerdo con la Entidad.

#### **5.4.7. Instalación de componentes provistos por la Entidad**

La Entidad proporcionará los componentes de reposición que resulten necesarios. EL CONTRATISTA será responsable de validar su compatibilidad, realizar la instalación física o lógica, configurar la plataforma, ejecutar las pruebas y documentar el resultado.

La intervención deberá incluir, según corresponda:

- Verificación del componente y de su compatibilidad con el modelo, versión y configuración de la plataforma.
- Registro del estado previo, respaldo de configuraciones y coordinación de la ventana de intervención.
- Instalación, configuración, actualización del inventario técnico y ejecución de pruebas de operatividad, redundancia e integración.
- Entrega de evidencias, resultados y recomendaciones posteriores a la intervención.

EL CONTRATISTA no podrá retirar discos, unidades de almacenamiento ni componentes que contengan información institucional sin autorización previa y acompañamiento del personal designado por la Entidad. Los componentes reemplazados permanecerán bajo custodia de PROVÍAS NACIONAL.

#### **5.4.8. Administración y mantenimiento preventivo de la plataforma**

EL CONTRATISTA deberá efectuar la administración técnica durante la vigencia del servicio, dentro del esquema 8x5, y realizar como mínimo un mantenimiento preventivo integral durante el plazo contractual, además de las revisiones mensuales del estado de salud de la plataforma.

Las actividades comprenderán, según corresponda:

- Revisión del estado del clúster, nodos, vCenter Server, VMware vSphere, VxRail Manager y vSAN.
- Análisis de capacidad, uso de cómputo, memoria, almacenamiento, red, rendimiento y crecimiento.
- Revisión de discos, memoria, procesadores, fuentes, ventiladores, interfaces, controladoras y alertas de hardware.
- Revisión de eventos, alarmas, registros, servicios de administración, alta disponibilidad y redundancia.
- Verificación de compatibilidad de versiones, firmware, controladores y parches, sin ejecutar actualizaciones no autorizadas.

- Respaldo o exportación de configuraciones críticas y formulación de recomendaciones de mitigación.

Todo mantenimiento, actualización, reinicio o cambio deberá ser coordinado con la Oficina de Tecnologías de la Información y ejecutado en una ventana autorizada. No se realizará ninguna actualización de firmware o software sin validación de compatibilidad, plan de reversión y autorización expresa.

#### **5.4.9. Gestión de cambios e intervenciones**

Toda intervención que pueda afectar la disponibilidad, configuración o rendimiento de la plataforma deberá ser previamente autorizada por la Oficina de Tecnologías de la Información.

EL CONTRATISTA deberá presentar, antes de la intervención, el alcance, impacto previsto, personal participante, fecha y duración, respaldo o punto de retorno, procedimiento de ejecución, plan de reversión y pruebas de validación.

En una incidencia P1 que requiera acciones inmediatas para contener el impacto, EL CONTRATISTA podrá ejecutar medidas de emergencia previa comunicación al contacto designado por la Entidad, debiendo documentar la intervención y obtener su validación posterior.

#### **5.4.10. Plan de Soporte, Continuidad y Escalamiento**

Dentro de los cinco (05) días calendario siguientes al inicio del servicio, EL CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Soporte, Continuidad y Escalamiento para revisión y aprobación de la Oficina de Tecnologías de la Información. Las observaciones que formule la Entidad deberán ser atendidas por EL CONTRATISTA dentro de los dos (02) días calendarios siguientes de comunicadas; los periodos de revisión atribuibles a la Entidad no serán imputables al contratista.

El plan deberá contener, como mínimo:

- Canales de atención, horarios, guardia para incidencias críticas y matriz de contactos y escalamiento.
- Relación del personal técnico responsable y mecanismo de reemplazo.
- Procedimientos de registro, clasificación, diagnóstico, atención remota y presencial.
- Procedimientos de remediación, instalación de componentes, gestión de cambios, respaldo, reversión y pruebas.
- Procedimiento de comunicación y seguimiento durante contingencias.
- Medidas de seguridad de la información y formatos de tickets, actas e informes.

#### **5.4.11. Medidas de seguridad de la información**

EL CONTRATISTA deberá garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a la que pudiera acceder durante la ejecución del servicio.

El personal técnico utilizará únicamente las credenciales, accesos y herramientas autorizadas por la Oficina de Tecnologías de la Información. Queda prohibido copiar, extraer, transferir, divulgar o utilizar información institucional para fines distintos a la ejecución de la prestación.

Los accesos remotos deberán realizarse por los mecanismos habilitados por la Entidad y quedar registrados. Cualquier evento de seguridad, uso indebido de credenciales o acceso no autorizado deberá ser comunicado inmediatamente.

EL CONTRATISTA no podrá retirar medios de almacenamiento ni conservar copias de información, configuraciones, registros o credenciales al concluir el servicio.

#### 5.4.12. Documentación, reportes y evidencias

EL CONTRATISTA deberá mantener actualizada la documentación técnica y presentar en cada entregable un informe que contenga, como mínimo:

- Resumen ejecutivo del periodo y actividades ejecutadas.
- Estado de salud de la plataforma, nodos, virtualización, almacenamiento y componentes asociados.
- Relación de tickets, clasificación, tiempos de respuesta, atención y solución.
- Cambios, mantenimientos, configuraciones e instalaciones realizadas, con sus evidencias.
- Capacidad, rendimiento, alertas, riesgos identificados y recomendaciones.
- Estado y resultados de las actividades de remediación de hallazgos críticos.
- Inventario actualizado de componentes intervenidos o provistos por la Entidad.

Los informes deberán permitir verificar objetivamente el cumplimiento de los niveles de servicio y de las demás obligaciones contractuales.

#### 5.4.13. Cierre y transferencia del servicio

Al culminar el plazo contractual, EL CONTRATISTA deberá realizar, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información:

- Presentación del informe consolidado del servicio y del estado final de la plataforma.
- Entrega del inventario, documentación técnica, historial de tickets, cambios, mantenimientos y componentes instalados.
- Identificación de incidencias pendientes, riesgos, capacidad disponible y recomendaciones de continuidad.
- Transferencia de conocimiento al personal que designe la Entidad.
- Devolución o deshabilitación de accesos y eliminación segura de las copias de información institucional que pudieran haberse generado para la prestación.
- Suscripción del acta de cierre del servicio.

#### 5.5. Precisiones y exclusiones del alcance

La presente contratación corresponde a un servicio especializado sobre la plataforma existente y no al alquiler, suministro o renovación de servidores.

- Los repuestos y componentes de hardware serán provistos por la Entidad, conforme al diagnóstico y especificación técnica emitidos por EL CONTRATISTA.
- No se incluye la adquisición, renovación o regularización de licencias, suscripciones ni soporte oficial del fabricante.
- No se incluye la migración integral a una nueva plataforma, ampliaciones de capacidad ni implementación de nuevas soluciones, salvo las configuraciones necesarias para la atención ordinaria y las actividades expresamente previstas en el numeral 5.1.
- EL CONTRATISTA es responsable del cumplimiento de los niveles de atención, de la calidad de sus intervenciones y de los daños directamente atribuibles a su actuación, pero no de las fallas inherentes al fin de vida comercial de la plataforma, de la indisponibilidad de repuestos a cargo de la Entidad ni de eventos bajo responsabilidad de PROVÍAS NACIONAL.



## 6. PERFIL DEL POSTOR

### 6.1 Del Postor

#### Capacidad Legal:

No corresponde.

#### Capacidad técnica:

El personal propuesto que efectúe intervenciones presenciales en las instalaciones de PROVÍAS NACIONAL deberá contar, cuando corresponda conforme a la normativa aplicable, con cobertura vigente de SCTR Salud y Pensión durante el periodo en que se encuentre expuesto al riesgo.

Acreditación: Para la presentación de la oferta, el postor podrá acreditar esta condición mediante declaración jurada. Antes de la primera intervención presencial, EL CONTRATISTA deberá presentar copia de la póliza, certificado o documento de cobertura vigente de SCTR Salud y Pensión, con la relación del personal cubierto.

#### Experiencia:

La experiencia del postor se acreditará mediante un monto facturado acumulado mínimo equivalente a una (01) vez el valor ofertado en servicios iguales y/o similares al objeto de la contratación.

Se consideran servicios similares: servicios de soporte y/o administración y/u operación y/o mantenimiento y/o implementación y/o configuración y/o asistencia técnica de plataformas de virtualización y/o infraestructura hiperconvergente y/o clústeres de servidores y/o servidores físicos o virtuales y/o sistemas de almacenamiento y/o centros de datos y/o soluciones de respaldo y/o infraestructura tecnológica asociada.

***Acreditación:*** 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) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.

### a. Del Personal Propuesto

#### Un (01) Especialista en Infraestructura y Virtualización

##### Capacidad Técnica y profesional

- Título profesional o grado de bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Computación, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Redes y Comunicaciones, Computación e Informática.
- Certificación y/o capacitación oficial, en administración y soporte de VMware vSphere y/o vSAN, y en Almacenamiento SAN y/o Dell EMC VxRail y/o infraestructura hiperconvergente.



**Nota:** La formación académica se acreditará mediante copia simple del título profesional, diploma de bachiller, constancia o certificado correspondiente. Las capacitaciones se acreditarán mediante constancias o certificados emitidos por una institución educativa, fabricante, representante autorizado o entidad certificadora. Los grados o títulos obtenidos en el extranjero deberán contar con reconocimiento o revalidación por la SUNEDU, según corresponda.

**Experiencia:** Experiencia mínima acumulada de cinco (05) años en el sector público y/o privado, realizando actividades de instalación y/o configuración y/o puesta en marcha y/o administración y/o mantenimiento y/o soporte de servidores y/o sistemas de almacenamiento y/o plataformas de virtualización y/o infraestructura hiperconvergente.

**Nota:** La experiencia del personal propuesto 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 experiencia.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

## 7. ENTREGABLES

Los entregables deberán ser presentados por EL CONTRATISTA a través de la Mesa de Partes Virtual, dirigidos a la Oficina de Tecnologías de la Información mediante carta.

| N°                 | Entregable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Plazo de Entrega                                                                                                                    |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Primer Entregable  | Plan de Soporte, Continuidad y Escalamiento presentado dentro del plazo establecido y aprobado o con las observaciones levantadas; diagnóstico y línea base de la plataforma; inventario técnico del clúster y sus componentes; informe del estado de vCenter Server, VMware vSphere, VxRail Manager y vSAN; plan y resultados de la remediación de hallazgos críticos ejecutada durante el periodo; relación de tickets, tiempos de atención, actividades, cambios, componentes instalados y evidencias. | Hasta los treinta (30) días calendario, contabilizados desde el día siguiente de suscrita el acta de inicio del servicio.           |
| Segundo Entregable | Informe técnico del estado de salud de la plataforma; capacidad y rendimiento; estado de nodos, virtualización, almacenamiento, red y componentes asociados; reporte de tickets y niveles de servicio; mantenimientos, configuraciones, cambios e instalaciones efectuadas; riesgos, alertas, recomendaciones y evidencias.                                                                                                                                                                               | Hasta los sesenta (60) días calendario, contabilizados desde el día siguiente de suscrita el acta de inicio del servicio.           |
| Tercer Entregable  | Informe técnico con el contenido mínimo establecido para el segundo entregable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Hasta los noventa (90) días calendario, contabilizados desde el día siguiente de suscrita el acta de inicio del servicio.           |
| Cuarto Entregable  | Informe técnico con el contenido mínimo establecido para el segundo entregable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Hasta los ciento veinte (120) días calendario, contabilizados desde el día siguiente de suscrita el acta de inicio del servicio.    |
| Quinto Entregable  | Informe técnico con el contenido mínimo establecido para el segundo entregable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Hasta los ciento cincuenta (150) días calendario, contabilizados desde el día siguiente de suscrita el acta de inicio del servicio. |



Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Viceministerio  
de Transportes

Provías Nacional

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

| N°               | Entregable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Plazo de Entrega                                                                                                                  |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sexto Entregable | Informe técnico del último periodo e informe consolidado del servicio; estado final de la plataforma; inventario y documentación técnica actualizados; historial de tickets, cambios, mantenimientos y componentes instalados; incidencias pendientes, riesgos y recomendaciones de continuidad; evidencias de transferencia de conocimiento, deshabilitación de accesos y acta de cierre. | Hasta los ciento ochenta (180) días calendario, contabilizados desde el día siguiente de suscrita el acta de inicio del servicio. |

**Nota:** Cuando corresponda, con cada entregable se deberá adjuntar la póliza, certificado o documento de cobertura vigente de SCTR Salud y Pensión del personal que haya efectuado intervenciones presenciales en las instalaciones de PROVÍAS NACIONAL durante el periodo informado. La referida documentación se debe presentar mediante la mesa de partes Virtual a través del link <https://sgd.pvn.gob.pe/> o mediante la Mesa De Partes Física (Sito: Jr. Zorritos 1203, Cercado de Lima, Lima, Lima) en el horario de recepción: lunes a viernes, de 8:30 am hasta 5:30 pm.

#### 8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo de ejecución contractual es de ciento ochenta (180) días calendario. Se inicia al día siguiente de la suscripción del acta de inicio del servicio por EL CONTRATISTA y el Área Usuaria, y culmina con la ejecución de las obligaciones correspondientes al último periodo y la presentación del sexto entregable.

Acta de inicio del servicio: EL CONTRATISTA y el Área Usuaria deberán suscribir el acta de inicio en un plazo máximo de diez (10) días calendario, contabilizados desde el día siguiente de la notificación de la orden de servicio. Para su suscripción, EL CONTRATISTA deberá acreditar al personal propuesto, los canales de atención y la matriz de contactos y escalamiento.

#### 9. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio se desarrollará, cuando corresponda atención presencial, en las instalaciones de PROVÍAS NACIONAL, ubicadas en Jr. Zorritos N.º 1203, Cercado de Lima, provincia y departamento de Lima. Las actividades remotas podrán ejecutarse desde las instalaciones de EL CONTRATISTA, siempre que se cuente con autorización de la OTI y se cumplan las medidas de seguridad de la información establecidas por PROVÍAS NACIONAL.

#### 10. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de cada entregable será otorgada por el Jefe del Área de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática de la Oficina de Tecnologías de la Información, previa verificación del cumplimiento de los presentes Términos de Referencia, en un plazo máximo de siete (07) días calendario contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable.

#### 11. MODALIDAD DE PAGO

Suma Alzada

#### 12. FORMA DE PAGO Y PENALIDAD POR MORA

El pago se realizará en seis (06) armadas, de acuerdo al siguiente detalle:

| Armada | Porcentaje | Detalle             |
|--------|------------|---------------------|
| 01     | 16,67 %    | Primer entregable.  |
| 02     | 16,67 %    | Segundo entregable. |
| 03     | 16,67 %    | Tercer entregable.  |



Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Viceministerio  
de Transportes

Proviás Nacional

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

| Armada | Porcentaje | Detalle            |
|--------|------------|--------------------|
| 04     | 16,67 %    | Cuarto entregable. |
| 05     | 16,67 %    | Quinto entregable. |
| 06     | 16,65 %    | Sexto entregable.  |

Se debe precisar que el pago se efectuará después de realizada la prestación y otorgada la conformidad, dentro del plazo de diez (10) días hábiles de otorgada la conformidad de la prestación.

La penalidad por mora se aplica conforme a lo establecido en la Ley y su Reglamento.

En caso de retraso injustificado del Contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, PROVIAS NACIONAL 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 a la siguiente fórmula:

|                  |   |                           |
|------------------|---|---------------------------|
| Penalidad diaria | = | 0.10 x monto vigente      |
|                  |   | F x plazo vigente en días |

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para bienes y servicios:  $F = 0.40$
- Para consultorías: (a) plazos menores o iguales a sesenta días:  $F = 0.40$ ; (b) plazos mayores a sesenta días:  $F = 0.25$ .

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, del entregable que fuera materia de retraso. En caso no sea posible cuantificar el monto de la prestación materia de retraso, la Entidad puede establecer en los TDR la penalidad a aplicarse.

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.

### 13. OTRAS PENALIDADES

Adicionalmente a la penalidad por mora, se aplicarán las siguientes penalidades ante incumplimientos injustificados de obligaciones contractuales. En todos los casos, el monto efectivamente aplicado se limitará al saldo disponible hasta alcanzar el límite máximo acumulado previsto para el contrato menor.

| N.º | Supuesto de aplicación de la penalidad                                      | Forma de cálculo                                                      | Procedimiento de verificación                                                                                                                                                                         |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | No registrar la incidencia dentro del plazo máximo de treinta (30) minutos. | Diez por ciento (10 %) de una UIT vigente por cada evento comprobado. | Comparación entre la fecha y hora de la comunicación y la fecha y hora de creación del ticket, mediante correos, llamadas, plataforma de tickets, registros de monitoreo o informe técnico de la OTI. |



Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Viceministerio  
de Transportes

Provías Nacional

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

| N.º | Supuesto de aplicación de la penalidad                                                                                                                                                           | Forma de cálculo                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Procedimiento de verificación                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2   | Incumplimiento del tiempo máximo de respuesta inicial.                                                                                                                                           | P1: diez por ciento (10 %) de una UIT por cada treinta (30) minutos o fracción de retraso, hasta un máximo de treinta por ciento (30 %) de una UIT por incidencia. P2 y P3: diez por ciento (10 %) de una UIT por cada dos (02) horas o fracción, hasta un máximo de veinte por ciento (20 %) de una UIT por incidencia. | Comparación entre la fecha y hora de comunicación o registro de la incidencia y la respuesta efectiva de EL CONTRATISTA, sobre la base de tickets, correos, llamadas y registros de atención.                                                           |
| 3   | Incumplimiento del plazo máximo de atención presencial, cuando corresponda.                                                                                                                      | Diez por ciento (10 %) de una UIT vigente por cada hora o fracción de retraso, hasta un máximo de treinta por ciento (30 %) de una UIT por incidencia.                                                                                                                                                                   | Tickets, registros de ingreso, correos, llamadas, actas de atención y/o informe técnico de la OTI. No se computan demoras de autorización o acceso atribuibles a la Entidad.                                                                            |
| 4   | Incumplimiento del tiempo máximo de solución por causa atribuible a EL CONTRATISTA.                                                                                                              | P1: diez por ciento (10 %) de una UIT por cada hora o fracción de retraso, hasta un máximo de cincuenta por ciento (50 %) de una UIT por incidencia. P2 y P3: diez por ciento (10 %) de una UIT por cada cuatro (04) horas o fracción, hasta un máximo de treinta por ciento (30 %) de una UIT por incidencia.           | Comparación entre el inicio del cómputo y la fecha y hora de solución validada por la OTI. Se excluyen los periodos debidamente acreditados por falta de acceso, credenciales, ventana autorizada o componentes que deban ser provistos por la Entidad. |
| 5   | No instalar, configurar y probar el componente provisto por la Entidad dentro de los plazos establecidos en los numerales 5.4.5 y 5.4.7.                                                         | Diez por ciento (10 %) de una UIT vigente por cada cuatro (04) horas o fracción de retraso, hasta un máximo de cincuenta por ciento (50 %) de una UIT por incidencia.                                                                                                                                                    | Acta de entrega del componente, ticket, registros de ingreso, acta de instalación, evidencias de configuración, pruebas e informe técnico de la OTI.                                                                                                    |
| 6   | No ejecutar, por causa atribuible a EL CONTRATISTA, una actividad de remediación de hallazgos críticos dentro del plazo o cronograma aprobado.                                                   | Veinticinco por ciento (25 %) de una UIT vigente por cada hito incumplido, hasta un máximo de cincuenta por ciento (50 %) de una UIT por el conjunto de actividades de remediación.                                                                                                                                      | Plan de intervención aprobado, cronograma, tickets, actas, registros de consola, evidencias técnicas e informe de la OTI.                                                                                                                               |
| 7   | No mantener operativos los canales de atención, la matriz de escalamiento o la guardia de disponibilidad para incidencias P1.                                                                    | Diez por ciento (10 %) de una UIT vigente por cada evento. Cuando la indisponibilidad continua supere cuatro (04) horas, se aplicará treinta por ciento (30 %) de una UIT por dicho evento. Se considera un solo evento cada periodo continuo de indisponibilidad.                                                       | Registros de llamadas, correos, capturas, constancias de indisponibilidad de la plataforma de tickets o informe técnico de la OTI.                                                                                                                      |
| 8   | Ejecutar reinicios, cambios, mantenimientos o intervenciones sin la coordinación y autorización previa de la OTI, salvo las acciones de emergencia previstas en el numeral 5.4.9.                | Veinticinco por ciento (25 %) de una UIT vigente por cada evento.                                                                                                                                                                                                                                                        | Registros de monitoreo y consola, bitácoras, correos, actas, registros de acceso o informe técnico de la OTI.                                                                                                                                           |
| 9   | Retirar, copiar, transferir o divulgar información, discos, unidades de almacenamiento, configuraciones o credenciales sin autorización; o incumplir las medidas de seguridad de la información. | Una (01) UIT vigente por cada evento o el saldo disponible hasta alcanzar el límite máximo acumulado de penalidades, lo que resulte menor, sin perjuicio de las acciones contractuales, administrativas, civiles o penales que correspondan.                                                                             | Actas, inventarios, registros de acceso, registros de seguridad, tickets, reportes técnicos, videovigilancia o cualquier evidencia que sustente el incumplimiento.                                                                                      |
| 10  | No ejecutar el mantenimiento preventivo integral por causa atribuible a EL CONTRATISTA.                                                                                                          | Veinticinco por ciento (25 %) de una UIT vigente por el mantenimiento preventivo omitido.                                                                                                                                                                                                                                | Cronograma aprobado, tickets, evidencias de mantenimiento, registros de consola e informe técnico de la OTI.                                                                                                                                            |
| 11  | Presentar un entregable sin la información o evidencias mínimas exigidas y no subsanar las observaciones dentro del plazo otorgado por la Entidad.                                               | Diez por ciento (10 %) de una UIT vigente por cada entregable incompleto. Esta penalidad no se aplica al simple retraso en la presentación del entregable, el cual se sujeta a la penalidad por mora.                                                                                                                    | Revisión documental, comunicación de observaciones, vencimiento del plazo de subsanación e informe técnico de la OTI.                                                                                                                                   |
| 12  | No disponer del especialista asignado durante una intervención programada o una incidencia P1, sin reemplazarlo por personal de igual o superior perfil dentro de las dos (02) horas siguientes. | Diez por ciento (10 %) de una UIT vigente por cada evento, hasta un máximo de treinta por ciento (30 %) de una UIT.                                                                                                                                                                                                      | Matriz de contactos, comunicaciones, registros de atención, control de ingreso, documentación del personal sustituto e informe técnico de la OTI.                                                                                                       |



### 13.1. Procedimiento para la aplicación de otras penalidades

La Oficina de Tecnologías de la Información emitirá un informe técnico que deberá contener como mínimo:

- A. Descripción del incumplimiento.
- B. Obligación contractual incumplida.
- C. Fecha y hora de inicio del evento.
- D. Fecha y hora de culminación o subsanación.
- E. Medios de verificación.
- F. Cálculo de la penalidad.
- G. Identificación del entregable afectado.

El informe será remitido al Equipo de Logística de la Oficina de Administración para que comunique el incumplimiento a EL CONTRATISTA y le otorgue un plazo máximo de tres (03) días calendarios para presentar sus descargos.

Evaluada los descargos o vencido el plazo sin que hayan sido presentados, se determinará la aplicación de la penalidad correspondiente.

La penalidad será deducida del pago del entregable correspondiente o, de ser necesario, de los pagos pendientes.

La presentación de descargos no suspende la obligación de subsanar el incumplimiento, restablecer la operación, completar la actividad pendiente o adoptar las medidas correctivas correspondientes.

Cuando un mismo hecho configure simultáneamente más de un supuesto de penalidad, se aplicará la penalidad de mayor monto, salvo que se trate de obligaciones independientes o incumplimientos diferenciados, debidamente sustentados.

No se aplicará más de una penalidad por el mismo hecho y periodo de retraso. Esta regla no impide penalizar incumplimientos independientes que produzcan efectos distintos.

La suma de la penalidad por mora y de las otras penalidades no podrá exceder el diez por ciento (10 %) del monto del contrato menor correspondiente, conforme al numeral 229.2 del Reglamento de la Ley N.º 32069.

### 14. DISPOSICIONES DE GESTIÓN DE RIESGOS

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.

| RIESGO                                                                                                   | ACCIONES DE PREVENCIÓN, MITIGACIÓN O TRATAMIENTO                                                                                                                                                                                 | ASIGNACIÓN DEL RIESGO |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|
|                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                  | ENTIDAD               | CONTRATISTA |
| Limitaciones técnicas derivadas del fin de soporte y fin de vida comercial de la plataforma.             | La Entidad mantiene disponible la información técnica y evalúa las acciones de continuidad o renovación; EL CONTRATISTA verifica la compatibilidad de cada intervención, advierte restricciones y propone medidas de mitigación. | X                     | X           |
| Demora en el acceso físico o remoto, entrega de credenciales o autorización de ventanas de intervención. | Gestionar oportunamente autorizaciones, accesos, credenciales y ventanas; registrar los periodos de espera no imputables al contratista.                                                                                         | X                     |             |
| Demora o indisponibilidad de repuestos y componentes que deben ser provistos por la Entidad.             | Planificar la adquisición, mantener inventario de repuestos críticos cuando resulte viable y priorizar los requerimientos sustentados por el contratista.                                                                        | X                     |             |
| Falla de suministro eléctrico, climatización, comunicaciones o infraestructura del centro de datos.      | Mantener y restablecer la infraestructura bajo responsabilidad de PROVÍAS NACIONAL y comunicar las incidencias al contratista.                                                                                                   | X                     |             |



| RIESGO                                                                                                                                                       | ACCIONES DE PREVENCIÓN, MITIGACIÓN O TRATAMIENTO                                                                                                                | ASIGNACIÓN DEL RIESGO |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|
|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                 | ENTIDAD               | CONTRATISTA |
| Incumplimiento de los niveles de respuesta, atención o solución por causa atribuible al contratista.                                                         | Mantener canales, guardia, personal especializado, escalamiento y seguimiento de tickets; aplicar las penalidades correspondientes.                             |                       | X           |
| Error técnico, cambio no autorizado o intervención que afecte la plataforma.                                                                                 | Aplicar gestión de cambios, respaldo, plan de reversión, validación previa y pruebas posteriores a cada intervención.                                           |                       | X           |
| Ausencia o indisponibilidad del personal especializado.                                                                                                      | Mantener personal de respaldo con perfil igual o superior y una matriz de reemplazo y escalamiento.                                                             |                       | X           |
| Incidente de confidencialidad, acceso no autorizado o pérdida de información atribuible a la actuación de EL CONTRATISTA durante la prestación.              | Aplicar controles de acceso, registro de actividades, custodia de credenciales, respaldo previo y cumplimiento de las políticas de seguridad de la información. |                       | X           |
| Imposibilidad de reintegrar el nodo o culminar una remediación por daño oculto, incompatibilidad, restricción propietaria o falta de soporte del fabricante. | Realizar diagnóstico conjunto, emitir informe sustentado, definir alternativa técnica y reprogramar las actividades no imputables a las partes.                 | X                     | X           |
| Interrupción durante un mantenimiento o cambio autorizado.                                                                                                   | La Entidad aprueba la ventana y comunica a los usuarios; el contratista ejecuta el plan, monitorea el impacto y aplica el procedimiento de reversión.           | X                     | X           |

#### 15. RESOLUCIÓN DE CONTRATO

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° 009-2025-EF.

Se podrá resolver contrato también de mutuo acuerdo o disenso, previa opinión del área usuaria.

#### 16. CLÁUSULA 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, 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

**PERÚ****Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones****Viceministerio  
de Transportes****Provías Nacional**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

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.

#### **17. CLÁUSULA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante CONCILIACIÓN, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley General de Contrataciones Públicas.

#### **18. CLÁUSULA DE GARANTÍAS**

De corresponder.

#### **19. OBLIGATORIEDAD DE PRESENTAR DECLARACIÓN JURADA DE INTERÉS**

No corresponde.

#### **20. LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PÚBLICO**

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.

#### **21. OTRAS CONDICIONES ADICIONALES**

De presentarse hechos generadores de atraso, el contratista puede solicitar ampliación de plazo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de finalizado el hecho generador del atraso o paralización, mediante solicitud debidamente sustentada.

La entidad debe resolver dicha solicitud y notificar su decisión al Prestador del Servicio en un plazo de doce (12) días hábiles, computado desde el día siguiente de su presentación.

El Prestador del Servicio deberá cumplir con la Confidencialidad y Reserva Absoluta en el manejo de información y documentación a la que tenga acceso y que se encuentre



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Viceministerio  
de Transportes

Provías Nacional

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

relacionada con la prestación del servicio, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

En tal sentido, EL CONTRATISTA deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad en materia de seguridad de la información. Dicha obligación comprende la información que se entrega, así como la que se genera durante la ejecución de las prestaciones y la información producida una vez concluidas las prestaciones.



Firmado Digitalmente  
por: RICALDI  
ANTARA David FAU  
20503503639 soft  
DNI: PNOPE-  
10055474  
Fecha: 23/07/2026  
13:41:04

Elaborado Por  
**ING. DAVID RICALDI ANTARA**  
Especialista en Infraestructura de TI



Firmado Digitalmente  
por: MORALES  
CARAHUANCO Jael  
Rolando FAU  
20503503639 soft  
DNI: PNOPE-32408067  
Fecha: 24/07/2026  
09:08:48

Aprobado por  
**ING. JAEL ROLANDO MORALES CARAHUANCO**  
Jefe del Área de Infraestructura Tecnológica y  
Seguridad Informática (e)



Firmado Digitalmente  
por: VASQUEZ  
ALDAVE Maria Isabel  
FAU 20503503639 soft  
DNI: PNOPE-  
07874267  
Fecha: 03/08/2026  
17:40:19

Aprobado por  
**ING. MARIA ISABEL VASQUEZ ALDAVE**  
Jefa de la Oficina de Tecnología de la Información