



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

TÉRMINO DE REFERENCIA – 452025

1. Denominación de la contratación

Servicio de soporte técnico y actualización de licencias para productos Oracle o equivalente – Oracle Audit Vault and Database Firewall

2. Área usuaria que requiere el servicio

Subjefatura de Tecnologías de la Información

3. Finalidad Pública

SERVIR, a través de la Subjefatura de Tecnologías de la Información requiere contratar a un proveedor que provea el Servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licencias para Productos Oracle con los que cuenta SERVIR, los cuales son ocho (8) licencias del producto Oracle Audit Vault and Database Firewall, para que tenga un adecuado funcionamiento la solución para la gestión de pistas de auditoría en base de datos que es parte de la infraestructura tecnológica de la institución, así como de asegurar la disponibilidad e integridad de los datos que se alojan en ella; esto con el fin de contribuir a que se cumpla la implementación de la Transformación Digital en SERVIR.

4. Antecedentes

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, cuenta con el software para la gestión de pistas de auditoría en las base de datos, Oracle Audit Vault and Database Firewall, para el cual se hace necesario contar con el "Servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licencias para Productos Oracle o Equivalente – Oracle Audit Vault and Database Firewall", el cual permite contar con la asistencia técnica especializada del fabricante para solucionar inconvenientes técnicos críticos que se presenten durante la operación de la mencionada herramienta. De igual manera, el mencionado servicio permite asegurar la estabilidad operativa en el mencionado software, al contar con nuevas funcionalidades propias en las nuevas versiones que estén disponibles desde la página web del fabricante; además que permite contar con una base de conocimiento confiable, necesario para poder solucionar problemas que se puedan dar en el mencionado software en tiempo real, y de esta manera minimizar impactos que puedan afectar la operatividad de este. Por lo antes indicado, es necesario realizar las gestiones para contar con el "Servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licencias para Productos Oracle o Equivalente – Oracle Audit Vault and Database Firewall".

Mediante Resolución de la Oficina General de Administración y Finanzas N° 000043-2025-SERVIR-GG-OGAF, de fecha 15/07/2025, se aprobó el proceso de compatibilización del requerimiento del "Servicio de soporte técnico y actualización de licencias para productos Oracle o equivalente - Oracle Audit Vault and Database Firewall" por un periodo de cinco (5) años.

5. Objetivos de la Contratación

5.1. Objetivo general

Contratar el "Servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licencias para Productos Oracle con los que cuenta SERVIR, relacionados al producto Oracle Audit Vault and Database Firewall", para que tenga un adecuado funcionamiento la solución para la gestión de pistas de auditoría en base de datos que es parte de la infraestructura tecnológica de la institución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

5.2. Objetivos específicos

- Contar con la asistencia técnica especializada del fabricante para solucionar inconvenientes técnicos críticos que se presenten durante la operación del software para la gestión de pistas de auditoría en base de datos, Oracle Audit Vault and Database Firewall que posee la entidad.
- Que el software para la gestión de pistas de auditoría en base de datos, Oracle Audit Vault and Database Firewall, cuente con estabilidad operativa, al contar con nuevas funcionalidades propias del mencionado software en las nuevas versiones que estén disponibles desde la página web del fabricante.
- Contar con una base de conocimiento confiable, necesaria para poder solucionar en tiempo real problemas que se puedan dar en el software para la gestión de pistas de auditoría en base de datos, Oracle Audit Vault and Database Firewall.

6. Actividad del POI

POI Meta: 03 DESARROLLO E IMPLEMENTACION DE PROYECTOS TECNOLOGICOS DE SERVIR
Actividad operativa: 4.4.4 IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMAS O SERVICIOS DIGITALES

7. Alcances y Descripción del Servicio

7.1. Actividades

El "Servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licencias para Productos Oracle o equivalente – Oracle Audit Vault and Database Firewall", considerará lo siguiente:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas.
- Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Acceso a los sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7, lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario.
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Los tiempos de respuesta y resolución a considerar como parte del servicio estarán estipulados en las Políticas de Soporte Técnico de Software de Oracle que se encuentren vigentes durante el periodo del contrato, estas políticas se encuentran en la URL: <https://www.oracle.com/support/policies.html>.

Detalle de licencias de software que recibirán el servicio de soporte técnico y actualización de licencias para productos Oracle:

Nº	Producto/Descripción	Cantidad	Tipo/Nivel Licencia	CSI
1	Oracle Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual	8	Full Use	22355213



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

7.2. Requisitos para la contratación

Perfil del proveedor

- ✓ El proveedor debe ser representante autorizado de los productos ORACLE o equivalente para brindar el servicio en el Perú.
- ✓ Acreditación:
Copia simple de la Certificación o Documento emitido por el fabricante que acredite que el postor es representante autorizado de los productos ORACLE o equivalente para brindar el servicio en el Perú.

Experiencia en la especialidad

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 100,000.00 (cien mil con 00/100), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, 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:

- Servicios de soporte para licencias de productos Oracle

Acreditación:

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

7.3. Lugar y plazo de prestación del servicio

Lugar

La ejecución del mencionado servicio se realizará de manera no presencial, ya que para el mencionado servicio solo se contemplan como medios de atención el uso de internet, a través del registro de solicitudes de servicio en línea, tal como se indica en las Políticas de Soporte Técnico de Software de Oracle (<https://www.oracle.com/support/policies.html>).

Plazo

El "Servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licencias para Productos Oracle o equivalente – Oracle Audit Vault and Database Firewall" tendrá un plazo de ejecución desde el 01/09/2025 el 31/08/2026.

7.4. Entregable (Resultados esperados)

Único entregable:

Documento que acredite la suscripción del servicio solicitado, el cual deberá contener los códigos de acceso al Servicio (CSI – Customer Support Identifier) mencionados en el numeral 7.1 del presente documento, y las fechas de inicio y finalización del servicio.

Plazo de entrega:

El plazo máximo de entrega del único entregable solicitado, es de hasta quince (15) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- **MESA DE PARTES DIGITAL:**
Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes digital - MPD de SERVIR a través del siguiente link <https://www.servir.gob.pe/modulo-de-orientacion-y-mesa-de-partes-digital-servir/>, la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día de los siete (7) días de la semana y no tiene restricción de horarios para la presentación de documento.
- **MESA DE PARTES PRESENCIAL:**
Los entregables pueden ser presentados en la Mesa de Partes Presencial ubicada en el Psje. Francisco de Zela N° 150, Jesús María en los siguientes horarios: Lunes a viernes de 8:30 hrs a 16:30 hrs (horario corrido).

El entregable deberá ser dirigido a la SJTI, debiendo consignar en el asunto lo siguiente: el número del entregable y la orden de servicio y/o número de contrato correspondiente adjuntando los documentos digitalizados, en PDF, los cuales deben de cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido a la SJTI (en versión PDF).
- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada).
- Nombre y apellido de la persona que firma.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección.

7.5. Otras obligaciones del contratista

No aplica

7.6. Confidencialidad

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

Asimismo, se aplicará en forma complementaria lo establecido en el Contrato Marco¹, en lo que corresponda a Confidencialidad.

Finalmente, precisar que en todo extremo, priman las normas que rigen la gestión pública de las entidades del Estado Peruano, dentro de las cuales se encuentra SERVIR.

7.7. Propiedad intelectual

No aplica

8. Medidas de control durante la ejecución contractual

- **Áreas que coordinarán con el proveedor:**
El personal técnico de la Subjefatura de Tecnologías de la Información de SERVIR serán los encargados de coordinar todas las actividades que conllevan el presente servicio.
- **Áreas responsables de las medidas de control:**
El personal técnico de la Subjefatura de Tecnologías de la Información de SERVIR serán los encargados de supervisar todas las actividades que conllevan el presente servicio.

¹ Contrato Marco Oracle Master Agreement PE-OMA-FEC-80174939



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- **Área que brindará la conformidad:**

La conformidad será otorgada por la Subjefatura de Tecnologías de la Información de SERVIR, luego de ejecutada la validación del entregable solicitado en el presente documento a entera satisfacción de la Institución. La conformidad deberá efectuarse dentro del plazo de siete (7) días calendario de recibido el entregable solicitado.

9. Modalidad de Pago

Suma alzada.

10. Forma de Pago

El pago será único luego de presentado el entregable solicitado en el numeral 7.4 del presente documento, y de emitida la conformidad por la Subjefatura de Tecnologías de la Información teniendo en cuenta lo descrito en el presente documento.

SERVIR efectuará el pago en un plazo máximo de diez (10) días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria siempre que se verifiquen las demás condiciones establecidas en el presente documento.

11. Penalidad por mora

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

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

12. Otras penalidades

No aplica

13. Anticorrupción y Antisoborno

EL POSTOR declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL POSTOR se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL POSTOR se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación 34 y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL POSTOR se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato 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 condición, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente condición conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

14. Solución de Controversias

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

15. Resolución del contrato

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

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

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

16. Gestión de Riesgos

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente requerimiento y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

17. Garantías

No aplica, debido a la naturaleza de la contratación.

18. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio contratado por un plazo no menor de (1) año (s), contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

19. Clausula Antisoborno

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

20. 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.

21. Anexos

No aplica