



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

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

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CONTRATO MENOR
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE PARA
LA MEDICIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA CONCIENCIACION EN
CIBERSEGURIDAD

I. DEPENDENCIA SOLICITANTE

Oficina de Tecnologías de Información (OTI)

II. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del servicio de suscripción de software para la medición y mejoramiento de la concienciación en ciberseguridad.

III. FINALIDAD PÚBLICA

Salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de SERFOR, fortaleciendo la cultura de seguridad de su personal para prevenir y mitigar los riesgos asociados a ciberataques, como el phishing, y generar información clave para la mejora continua de la concienciación, lo cual permitirá garantizar la continuidad de los servicios y la confianza pública

IV. META DEL POI VINCULADO

Actividad: 5000002.CONDUCCION Y ORIENTACION SUPERIOR

Tarea: AOI00150300123 : OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

V. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo General: Contratar un servicio especializado en la medición y mejora de la concienciación en ciberseguridad, que permita a SERFOR automatizar, gestionar y evaluar eficazmente las campañas de formación y sensibilización dirigidas a su personal.

Objetivos Específicos:

- Implementar una plataforma para administrar contenido educativo y realizar simulaciones de ataques de phishing basadas en amenazas reales.
- Medir y evaluar el conocimiento del personal y la cultura de seguridad de la organización a través de la plataforma.
- Generar reportes detallados y centralizados que permitan identificar a los usuarios más vulnerables (VAP) y medir el progreso y la efectividad de las iniciativas de concienciación.

VI. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio consiste en la provisión, bajo la modalidad de Software as a Service (SaaS), de una plataforma para la medición y mejoramiento de la concienciación en temas de Seguridad y Ciberseguridad. Su propósito principal es capacitar y entrenar al personal de SERFOR, así como a los administradores designados de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) encargados de la administración de la plataforma, para que estén adecuadamente preparados y respondan eficazmente ante ataques cibernéticos dirigidos.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Nacional 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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

Dicha provisión se registrará por la Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento vigente, así como por los "Lineamientos para el Uso de Servicios en la Nube para entidades de la Administración Pública del Estado Peruano" de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), aprobados por la Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que hace obligatorio el uso de la NTP ISO/IEC 27001:2022 (Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad) para las entidades del Sistema Nacional de Informática. El servicio deberá comprender lo siguiente:

Característica / Componente	Descripción Específica
Usuarios a Administrar	1,000 usuarios.
Tiempo de Vigencia del Servicio	Doce (12) meses
Usuarios de la Herramienta (Administrativos)	4 usuarios: 2 en modo administrador y 2 en modo de edición y consulta.
Fases del Servicio	Fase 1: Implementación, Activación del Servicio y Capacitación - Treinta (30) días calendario
	Fase 2: Operación, Mantenimiento y Soporte - Once (11) meses

6.1. REQUISITOS GENERALES DE LA PLATAFORMA DE CONCIENCIACIÓN

- La plataforma debe poseer contenidos de concienciación y evaluación predefinidos, actualizados y personalizables, con la posibilidad de incorporarlos en múltiples idiomas.
- La plataforma debe permitir la sincronización y autenticación de usuarios de la manera más conveniente para nuestra organización y debe permitir su estructuración de acuerdo con grupos que reflejen el orden interno.
- La plataforma debe permitir al usuario sin credenciales recibir un correo de bienvenida y tener un enlace de acceso a la plataforma.
- La plataforma debe permitir asignar diferentes roles a los usuarios con el fin de lograr una adecuada administración y segregación de funciones.
- La plataforma debe poseer interfaces simples y responsivas para los diferentes roles de usuarios.
- La plataforma debe permitir la realización de configuraciones varias que permitan adaptarla al uso específico de nuestra organización.
- La plataforma debe brindar la posibilidad de gestionar múltiples catálogos de contenidos (Multicatálogo).
- La totalidad del software ofertado deberá contar con las últimas versiones liberadas por el fabricante.
- La plataforma en la nube deberá estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante todos los días del año.
- Deberá cumplir con un acuerdo de nivel de servicio de disponibilidad mínimo del 99.50%.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Nacional 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: <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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

6.2. REQUISITOS ESPECIFICOS DE LA PLATAFORMA DE CONCIENCIACIÓN

1. Gestión de Campañas y Simulaciones

- La plataforma deberá permitir la generación de campañas y simulaciones de ataques de phishing y Ransomware basadas en amenazas reales.
- La plataforma deberá proporcionar modelos y plantillas de ataques simulados tipo phishing.
- La plataforma deberá permitir la personalización de la URL y el dominio de los enlaces de simulación, así como asegurar que todos los enlaces lleven a sitios seguros con certificados SSL válidos.
- La plataforma deberá permitir la inclusión de Momentos Educativos configurables, que se activen tras acciones específicas del usuario en las simulaciones (ej. clic en enlace, ingreso de datos, apertura de archivo simulado).
- La plataforma deberá permitir la personalización del contenido de las notificaciones que el usuario final recibirá, incluyendo correos de bienvenida, recordatorios, campañas pendientes y reseteo de contraseña.

2. Medición y Evaluación:

- La plataforma deberá contar con Dashboard de control.
- La plataforma deberá medir las evaluaciones de conocimientos sobre los principales temas de ciberseguridad
- La plataforma deberá generar reportes o informes que identifiquen a los VAP (Very Attacked People o personas muy atacadas) y los usuarios más propensos a caer en simulaciones de phishing.

3. Gestión de Contenidos y Usuarios:

- La plataforma deberá gestionar los contenidos y temas de manera centralizada.
- La plataforma deberá contar con Módulos interactivos de concienciación.
- Los temas, formatos y estilos variados y la estructura del material de capacitación deben estar en idioma español.
- La plataforma deberá soportar la integración con el Directorio Activo para la administración de usuarios y grupos de usuarios (ej. Microsoft Entra ID o Google Workspace).
- La plataforma deberá permitir la carga de usuarios masivos a través de formatos donde se considere datos mínimos para su activación (Ej. Correo electrónico, Nombres, Apellidos, área, etc.).
- La plataforma deberá poseer Newsletters de concienciación y videos de concienciación.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Nacional 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: <https://sgd.serfor.gob.pe/validadorDocumental/> Clave:



4. Notificaciones y Reportes Automatizados:

- La plataforma deberá permitir el envío automático de invitaciones y recordatorios por email, así como informes a usuarios y administradores.
- La plataforma deberá ser capaz de notificar a los administradores.
- Los reportes deben ser fácilmente exportables en formatos CSV, XML, PDF o HTML desde la plataforma.

5. Herramientas de Interacción y Acceso:

- La plataforma deberá contar con una API abierta que permita integrarse con soluciones de terceros.
- La plataforma deberá proveer un botón de fácil uso para reportar amenazas desde cualquier dispositivo, el cual deberá integrarse con las campañas de simulación, mostrando mensajes personalizados cuando los usuarios reportan un correo de la plataforma y recolectando métricas en tiempo real de estas acciones.

6.3. REQUISITOS PARA EL CONTRATISTA

1. Creación y Configuración del Ambiente SaaS

- El contratista deberá realizar la Creación y configuración del ambiente SaaS para la suscripción de SERFOR, sin necesidad de integrarse con la Plataforma tecnológica de SERFOR.
- El contratista deberá realizar la activación y configuración de cuatro (4) usuarios para el uso de la herramienta, de las cuales dos (2) se configurarán en modo administrador y los dos (2) restantes en modo de edición y consulta.
- El contratista deberá realizar las configuraciones mínimas, como la configuración de excepciones de correo por asunto o la habilitación de IPs origen de la plataforma SaaS del Contratista, en coordinación con el equipo de la OTI.

2. Personalización y Parametrización de la Herramienta

- El contratista deberá personalizar los reportes de acuerdo con lo requerido por SERFOR.
- El contratista deberá configurar Configuración de los campos en la Herramienta para la carga de información, de acuerdo con las estructuras proporcionadas en las plantillas de SERFOR.

3. Carga Inicial de Información de Usuarios

- El contratista deberá ejecutar una carga inicial de la información de para 1,000 usuarios de SERFOR. Dicha carga se podrá realizar de manera manual, considerando la siguiente estructura mínima:
 - ✓ Correo electrónico de SERFOR,
 - ✓ Apellido Paterno,
 - ✓ Apellido Materno,





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

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- ✓ Nombres,
- ✓ Puesto, Oficina/Gerencia,
- ✓ Departamento.

4. Capacitación y/o entrenamiento del Personal Clave de SERFOR

- El contratista deberá incluir en su propuesta la capacitación en la administración del servicio de software adquirido, dirigida al personal de la OTI del SERFOR.
- El contratista deberá remitir, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la notificación de la orden de servicio, el Plan de trabajo, El Plan de Capacitación (Incluye cronograma y sílabo de los cursos a dictar).
- El contratista deberá proveer la plataforma y/o el ambiente adecuado para la capacitación.
- La capacitación debe ser dictada por un especialista con certificación oficial vigente de la marca del suscripción del servicio propuesto.
- Los cursos podrán ser impartidos de forma remota (en vivo) o presencial, según lo acuerden la entidad y el contratista.
- Al término de la capacitación, el contratista deberá entregar los certificados correspondientes a todos los participantes.
- El contratista deberá entregar un acta de la capacitación realizada satisfactoriamente.
- La fecha máxima para la finalización de las capacitaciones será la fecha límite prevista para la implementación de la solución adquirida, la cual no excederá los treinta (30) días calendario desde la notificación de la orden de servicio.

CAPACITACIÓN Y TEMAS PROPUESTOS	HORAS	MAXIMO DE PERSONAS	PLAZO MAXIMA (DÍAS CALENDARIO)
Administración y operación del producto <ul style="list-style-type: none"> • Módulos de Administración y Operación de la Plataforma SaaS de Concienciación en Ciberseguridad. 	12 horas	4	30

5. Pruebas de Aceptación y Verificación de Funcionamiento

- Las pruebas de aceptación se realizarán en forma conjunta entre personal de SERFOR y del Contratista, con la finalidad de verificar que las licencias de software estén correctamente configuradas y cumplan con los requerimientos establecidos.
- Cualquier defecto notificado al contratista durante la realización de las pruebas de aceptación debe ser rectificado por aquel sin costo alguno para SERFOR, teniendo como plazo máximo cinco (05) días calendario a partir de su notificación.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Nacional 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: <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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

- Los costos, distintos a los de instalación y configuración, que demanden las pruebas de verificación o la omisión de algún componente al momento de estas, para verificar el cumplimiento de las especificaciones funcionales y/o técnicas ofrecidas, son por cuenta y gasto del contratista.

6. Entrega de Documentación Técnica

- El contratista deberá entregar los manuales de usuario, manuales técnicos y cualquier otra documentación que permita una adecuada operación de la solución.
- El contratista deberá entregar el procedimiento o instructivo de la Mesa de Ayuda del contratista para las solicitudes de incidencias o requerimientos.

7. Mantenimiento y Actualizaciones:

- El contratista brindará el servicio de actualizaciones, correcciones y controles de la solución, asegurando que SERFOR siempre tenga acceso a las últimas versiones y mejoras del software.
- El contratista suministrará el material de actualización, incluyendo noticias o actualizaciones importantes sobre la solución, proporcionado por la marca o el contratista a través de correos electrónicos o documentos.
- El contratista proporcionará acceso al portal oficial de educación del fabricante (si lo tuviera) para cursos en línea a demanda, y/o acceso a la plataforma de documentación del fabricante.

8. Soporte Técnico:

- El contratista brindará el servicio de soporte técnico durante los once (11) meses de la Fase 2 de operación del servicio.
- El contratista brindará la atención vía teléfono o correo electrónico. Se deberá contar con una Mesa de Ayuda para requerimientos e incidencias vía correo electrónico o vía página web. Deberá contar con soporte en español.
- El contratista brindará el servicio de soporte 24x7 con un tiempo de respuesta de 4 horas y un tiempo de solución de incidentes de 8 horas. En caso de fallas, se deberá tener la opción de escalamiento del soporte del fabricante.
- El contratista deberá informar de la causa del problema o incidente mediante un correo electrónico. El plazo de entrega es no mayor de cinco (05) días calendario luego de finalizada la atención del incidente.
- El contratista notificará al personal autorizado de SERFOR para validar la atención. Concluido el servicio de atención a un requerimiento o incidencia

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Nacional 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: <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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

- El contratista brindara el acceso al portal oficial de educación del fabricante y/o a la plataforma de documentación, incluyendo suministro de material de actualización (noticias, actualizaciones importantes).

9. Charlas o Ponencias en Ciberseguridad:

- El contratista deberá realizar como mínimo dos (2) charlas o ponencias en materia de Ciberseguridad para personal de SERFOR. La evidencia de su realización será parte de sus informes de Gestión y Resultados de Campañas considerados en sus entregables.

6.4. REQUISITOS MÍNIMOS DE LA SOLUCIÓN OFERTADA RESPECTO A LA PROTECCIÓN DE DATOS Y SEGURIDAD EN LA NUBE

- El contratista deberá garantizar que la información solo será accesible por SERFOR y a quienes determine con los perfiles de acceso correspondientes. Para ello, el contratista debe disponer de mecanismos que permitan especificar quién tiene acceso a la información y qué acciones ha realizado con ella. Así mismo, el SERFOR podrá solicitar al contratista reportes de las actividades realizadas por usuarios con accesos o funciones privilegiados del mismo contratista o sus terceros.
- El contratista debe disponer de una plataforma tipo WAF con mitigación a los ataques externos DDoS y OWASP Top Ten o en su defecto presentar certificación SOC2. Si la plataforma está sobre alguna plataforma en Nube como AWS o Azure es válido presentar la documentación de estas plataformas. El documento se presentará a la firma del acta de conformidad de implementación.
- La solución ofertada y provista al SERFOR deberá proveer comunicaciones bajo https.
- La solución ofertada deberá disponer de una solución de respaldo de toda la información que se transfiere de modo que se pueda restaurar el servicio ante un problema que afecte la pérdida de información o configuración de la plataforma.
- El proveedor debe garantizar la capacidad efectiva para resolver incidentes, en particular cuando el servicio se preste en diferentes jurisdicciones.
- El contratista y/o fabricante debe disponer de los mecanismos de recuperación y reporte ante cualquier incidencia, continuidad en el servicio y copia de seguridad necesarios para garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de la información, durante todo el plazo del servicio contratado.
- El contratista deberá proporcionar información sobre los cambios (en el servicio, controles y/o terceros subcontratados) que podrían afectar negativamente al SERFOR.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Nacional 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: <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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

- El contratista deberá disponer de una política de seguridad de la información en su defecto la certificación ISO/IEC 27001, con base en lo indicado en la R.M. N° 004-2016-PCM y sus modificatorias.
- El contratista deberá reportar oportunamente al SERFOR los hallazgos sobre violaciones de seguridad que hubieran tenido relación con la información de la SERFOR, incluyendo datos personales. Ante la materialización de una incidencia con el software contratado, identificar brechas de seguridad o incumplimiento de las características aquí expuestas, El SERFOR podrá suspender el servicio, penalizar al contratista o resolver de conformidad con la normativa de contrataciones vigente, o de corresponder.
- Informar sobre la intervención de subcontratistas en la prestación del servicio para que pueda ser evaluada por el SERFOR, el subcontratista debe cumplir con los mismos lineamientos que el proveedor.
- El SERFOR podrá realizar seguimientos, revisiones y auditorias en la entrega de servicios y tratamiento de la información.
- El contratista deberá realizar una declaración jurada en la cual conste que ha realizado una destrucción de la información física y que se ha realizado un borrado seguro de la información digital entregada por el SERFOR, antes de dar por finalizado el cumplimiento del contrato.
- La solución propuesta de servicios en la nube debe requerir mínimamente el manejo de protocolos de cifrado, tanto de los datos en tránsito como a los datos almacenados, garantizando de esta forma la confidencialidad, así como la creación de copias de respaldo que garanticen su plena disponibilidad e integridad.

VII. REGLAMENTO TÉCNICO, NORMAS METEOROLÓGICAS Y/O SANITARIAS NACIONALES

No aplica.

VIII. SEGUROS

No aplica.

IX. PRESTACIONES ACCESORIAS

No aplica.

X. REQUISITOS DEL DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

REQUISITOS GENERALES:

- Ser persona natural o jurídica dedicada al objeto de la contratación.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Nacional 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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

- Contar con Registro Único de Contribuyentes (RUC) habido y habilitado.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente en el capítulo de SERVICIOS.
- No tener impedimento para contratar con el Estado, conforme al Artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.

EXPERIENCIA DEL POSTOR

- El postor debe 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 convocatoria, durante los ocho (8) 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 gestión de plataformas de concienciación en seguridad
 - ✓ Servicios de campañas de phishing simulado
 - ✓ Servicios de consultoría o formación en cultura de seguridad
 - ✓ Servicios gestionados de seguridad que se encargue de la gestión y monitoreo de sus operaciones y formación de ciberseguridad.
 - ✓ Provisión de plataformas de E-learning especializadas en ciberseguridad.

Acreditación:

- La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicio, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher 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 correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.
- En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones.

JEFE DE PROYECTO (PERSONAL CLAVE)

- UN (01) PROFESIONAL que cuente con experiencia mínima de tres (03) años en la gestión de proyectos iguales o similares en la solución a contratar y/o soluciones corporativas de software de seguridad y/o gestión de protección endpoint y/o similares. Asimismo, deberá contar con certificación en gestión de proyectos (PMP) o diplomado de especialización en dirección y gestión de proyectos. Para ello deberá adjuntar certificado o diploma correspondiente.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Nacional 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: <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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

- Profesional Titulado en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Sistemas y Computo, o Ingeniería de Computación o Ingeniería electrónica, o Ingeniería Informática, o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería industrial, o Ingeniería de Sistemas y Computación o afines.

ESPECIALISTA DE PLATAFORMA (PERSONAL CLAVE)

- UN (01) ESPECIALISTA que cuente con experiencia mínima de dos (02) año en la instalación y/o configuración y/o soporte técnico de soluciones iguales y/o similares a la solución a contratar o soluciones corporativas de software de gestión de seguridad y/o similares. Asimismo debe contar con la certificación del fabricante, para la instalación y puesta en marcha del producto ofertado.
- Bachiller en las carreras de Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Informática; o Técnico titulado en Electrónica o Sistemas o Redes y Comunicaciones o afines.

Acreditación:

- La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de ordenes de servicio y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

XI. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

- **Lugar:**

La prestación será realizar de forma remota y para los casos que sea necesario y de forma coordinada con la OTI se podrán apersonar en la Av. Javier Prado Oeste N° 2442, Urb. Orrantia, Magdalena del Mar - Lima.

- **Plazo:**

El plazo de la activación de licencia de software, configuración, carga inicial de la información y capacitación (Fase 1) será como máximo de treinta (30) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

El plazo del servicio del uso, mantenimiento y soporte técnico (Fase 2) será de los once (11) meses restantes del contrato entrará en vigor a partir del día siguiente a la firma del Acta de Conformidad de la Implementación y Acta de inicio del Servicio.

Como requisito para la emisión de las actas mencionadas, el contratista debe hacer entrega del documento que acredite la suscripción de las licencias de software, vigencia y tipo de soporte contratado con el fabricante.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Nacional 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: <https://sgd.serfor.gob.pe/validadorDocumental/> Clave:



**XII. ENTREGABLES**

La presentación de los entregables se realizará a través de la Mesa de partes presencial y/o virtual.

En cada una de las distintas actividades del proyecto, el contratista deberá dar total cumplimiento y satisfacción a las funcionalidades, requerimientos y tiempos definidos en los cronogramas que se propongan. En la siguiente tabla se muestran las actividades del proyecto y los entregables del contratista:

Tabla 1-Entregables del servicio

ENTREGABLES	DENOMINACIÓN	DETALLE	PLAZOS DE ENTREGA
1	Plan de Gestión del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Trabajo (Cronograma detallado del proyecto) Plan de Capacitación (Incluye el Sílabo y programa de los cursos (contenido, duración, modalidad, fechas tentativas, público objetivo). 	Cinco (05) días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de orden de servicio.
2	Implementación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Acta de conformidad de Implementación Certificados de Capacitación Materiales de Capacitación. Acta de conformidad de la Capacitación Certificado de Activación de la suscripción de la licencia (*) Acta de Inicio del Servicio Reporte de Ethical Hacking emitido por un tercero independiente 	Treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de orden de servicio.





3	Informes de Gestión y Resultados del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Informes que la plataforma SaaS recolecte y procese datos esenciales para la evaluación continua (**) 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuatrimestral, a los 30 días calendario de finalizado cada cuatrimestre del periodo de suscripción.
----------	---	---	---

(*) Certificado de Activación de la suscripción de la licencia de software, debe contener como mínimo:

- ✓ Nombre de la entidad beneficiaria: SERFOR.
- ✓ Nombre del servicio contratado.
- ✓ Cantidad de usuarios cubiertos: 1,000.
- ✓ Periodo de vigencia del servicio: Fecha de Inicio y Fecha de Fin.
- ✓ Referencia a la Orden de Servicio/Contrato
- ✓ Tipo de soporte contratado con el fabricante

(**) Informes que la plataforma SaaS recolecte y procese. Estos informes incluirán, como mínimo:

- ✓ Listado de "Usuarios Altamente Atacados" (VAP - Very Attacked People).
- ✓ Estadísticas de Rendimiento de las Campañas de Simulación.
- ✓ Estadísticas de Módulos de Capacitación Completados por los Usuarios.
- ✓ Reporte de Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) de Soporte Técnico
- ✓ Evidencia de Charlas/Ponencias Realizadas: Resumen de temas, fecha, número de asistentes para el periodo.
- ✓ Informe Técnico Detallado sobre cualquier incidente de seguridad reportado

XIII. CONFORMIDAD

La conformidad del servicio será otorgada por la Oficina de Tecnologías de la Información, asegurando la debida diligencia, garantizando que el servicio cumple con las especificaciones y el rendimiento esperados en el TDR, así como la trazabilidad de las operaciones para Contratos Menores, según lo establecido en la Ley de contrataciones vigente.

XIV. FORMAS Y CONDICIONES DE PAGO

El pago correspondiente al servicio de activación de licencia de software, carga inicial de información y capacitación se realizará mediante un pago único, contra la entrega de los documentos que acrediten la implementación del servicio y previa conformidad de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).

El pago correspondiente al servicio de soporte técnico y actualización se realizará mediante pagos parciales (cuatrimestral) contra la entrega de los documentos que acrediten el soporte técnico realizado y previa conformidad del de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).



**PERÚ**Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

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

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

XV. CONFIDENCIALIDAD

El contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista utilizarla fuera del presente servicio. La obligación de confidencialidad subsiste por un plazo mínimo de cinco (5) años después de la finalización del contrato

XVI. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA POR DEFECTOS O VICIOS OCULTOS

El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

XVII. RESPONSABILIDAD POR LA ASIGNACIÓN DE BIENES

No aplica

XVIII. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la notificación de la orden de servicio y/o 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, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Nacional 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: <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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

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. Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD 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.

XIX. PENALIDADES

En caso de retraso injustificado, se aplica una penalidad de hasta un 10% del monto contratado, la penalidad se aplica de acuerdo a la siguiente formula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:
Para bienes y servicios: F = 0.40.

XX. OTRAS PENALIDADES

Adicionalmente a la penalidad por mora, se aplicarán las siguientes penalidades por incumplimiento de las obligaciones contractuales y de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) establecidos en el presente documento:

Tabla de Penalidades y/o Multas

Nº	DESCRIPCIÓN Y/O INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN	PENALIDAD	PROCEDIMIENTO
1	Incumplimiento en Tiempo de Respuesta de incidentes (> 4 horas)	Por cada hora o fracción de retraso en la primera respuesta	0.25% del pago Cuatrimestral	La OTI, en su informe de conformidad Cuatrimestral, notificará al contratista los incumplimientos detectados, basándose en los registros de la Mesa de Ayuda o portal de tickets. La penalidad se aplicará sobre la valorización correspondiente a dicho periodo
2	Incumplimiento en Tiempo de Solución de Incidentes (> 8 horas)	Por cada hora o fracción de retraso en la solución definitiva.	0.5% del pago Cuatrimestral	La OTI, en su informe de conformidad Cuatrimestral, notificará al contratista los incumplimientos detectados, basándose en los registros de la Mesa de Ayuda o portal de tickets. La penalidad se aplicará sobre la valorización correspondiente a dicho periodo
3	Ausencia del Personal Clave en actividades programadas (ej. sesiones de capacitación, reuniones de coordinación, entregas,	Por cada día de ausencia injustificada.	0.5 UIT	La OTI, en su informe de conformidad Cuatrimestral, notificará al contratista los incumplimientos detectados, basándose en los registros de la

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Nacional 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: <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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

	soporte técnico presencial previamente acordado)			Mesa de Ayuda o portal de tickets. La penalidad se aplicará sobre la valorización correspondiente a dicho periodo
--	--	--	--	---

Nota: La suma de todas las penalidades (por mora y otras penalidades) no podrá superar el diez por ciento (10%) del monto total del contrato.

XXI. RESOLUCION DE ORDEN o DE CONTRATO

La Entidad puede resolver la orden o el contrato, en los siguientes casos:

En el caso de la resolución por incumplimiento del contratista, la entidad contratante debe haber otorgado previamente un plazo de subsanación, salvo que el incumplimiento no pueda ser revertido.

- 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, podrá resolver el contrato menor sin apercibimiento previo.
- 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.
- 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.
- El contrato menor podrá ser resuelto por el incumplimiento de alguna de las cláusulas de Anticorrupción y Antisoborno, Confidencialidad y Gestión de Riesgo.

La comunicación de resolución será con carta simple, notificada al correo electrónico consignado en la propuesta, la cual se entenderá recibida con la sola notificación, 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.

XXII. SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley.

Nota Importante: En el caso de contratos menores, las partes pactan la conciliación como mecanismo de solución de controversias

XXIII. 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

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Nacional 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: <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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

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.

XXIV. GESTION 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.

XXV. GARANTIA

Nota Importante: De acuerdo con lo señalado en el artículo 139 del RLGCP, no se otorga garantía de fiel cumplimiento de contrato, ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en contratos de bienes y servicios cuyos montos sean menores o iguales a 50 UIT.

En el caso que el requerimiento contemple el adelanto de pago, se deberá tener en consideración que, el cumplimiento de las obligaciones de los contratistas debe ser garantizado a través del mecanismo establecido en la Ley General de Contrataciones Públicas, a fin de cubrir el adelanto de pago.

Los mecanismos de garantía son los siguientes: a) El fideicomiso, constituido para el adelanto de pago. b) La carta fianza financiera, otorgada como garantía de adelanto de pago, y c) El contrato de seguro, otorgado como garantía de adelanto de pago.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Nacional 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:

