

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### “SERVICIO DE CORREO ELECTRONICO EN LA NUBE PARA EL ORGANISMO DE FOCALIZACION E INFORMACION SOCIAL”

|  |  |
|--|--|
| <b>Órgano y/o Unidad Orgánica</b>      | Dirección de Sistemas de Información Social  |
| <b>Actividad del POI</b>               | Desarrollo de servicios y tecnologías para la implementación de los sistemas de información social |
| <b>Meta Presupuestal</b>               | 17   |
| <b>Denominación de la Contratación</b> | “Servicio de correo electrónico en la nube para el organismo de focalización e información social” |

#### I. FINALIDAD PÚBLICA

Contar con un servicio de correo electrónico institucional en la nube para el personal del OFIS, que permita un eficiente trabajo de colaboración remota, con fines de intercambio de información de interés institucional y operativo.

Asimismo, brindar a los usuarios del OFIS las facilidades técnicas para comunicarse o compartir información desde cualquier punto del país y en tiempo real.

Finalmente, compartir información, conocimiento y formas de colaboración y cooperación entre diversas comunidades interconectadas, lo que optimizará las coordinaciones administrativas y el desarrollo de las actividades operativas del OFIS.

#### II. ANTECEDENTES

- La Dirección de Sistemas de Información Social es el órgano de línea responsable de proponer, conducir, administrar, implementar, desarrollar y mantener soluciones y servicios tecnológicos, así como las bases de datos y sistemas de información y del gobierno digital requeridos para el funcionamiento de los Registros que administra el OFIS así como del Mecanismo de Intercambio de Información Social, en el marco de los instrumentos del SINAFO y los Sistemas de apoyo y administrativos del Estado.
- Mediante Informe N° D000247-2025-OFIS-URH, con fecha 22 de julio de 2025, la Unidad de Recursos Humanos, solicita mobiliario, equipos de cómputo y correos electrónicos para 41 servidores CAS - temporales.
- Asimismo, a través del Informe N° D000266-2025-OFIS-URH, con fecha 05 de agosto de 2025, la Unidad de Recursos Humanos precisa lo siguiente: *“que los requerimientos dimensionados atienden a necesidades de carácter temporal e imprevisible toda vez que el OFIS ha entrado en operación a partir del 1 de enero de 2025, por lo que se encuentra en proceso de desarrollo e implementación de los diversos procesos administrativos y de gestión que le permitan garantizar la entrega de servicios eficientes; así como, cimentar su posición y su fortalecimiento institucional”*

#### III. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contar con el servicio de correo electrónico institucional en la nube, logrando la alta disponibilidad para la comunicación administrativa entre el personal del OFIS, las 24 horas del día los 7 días a la semana.

#### IV. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

| ITEM | DESCRIPCIÓN  | CANTIDAD DE SUSCRIPCIONES   |
|------|--|---|
|      | Servicio de correo electrónico electrónico                                     | 41  |
| 1    | Servicio de soporte para incidentes mediante correo electrónico, teléfono 24x7 | Por el plazo de 4 meses contados a partir del día siguiente de la firma del acta inicio del servicio. |

#### 4.1. CARACTERÍSTICAS DE COLABORACIÓN

##### Entorno colaborativo integrado

- a. Disponer de entorno integrado, que permita el acceso a las herramientas de colaboración como la plataforma de mensajería, soluciones de ofimática, calendario, videoconferencia, chat y almacenamiento.
- b. Acceso desde cualquier punto geográfico a través del navegador web, con solo contar con internet.
- c. Permitir colaborar de manera nativa a todos los usuarios, de tal forma que estos puedan compartir contactos, archivos y calendarios. Contar con un espacio de trabajo colaborativo donde puedan compartir archivos (Documentos, imágenes, videos, etc), visualizar y editar documentos de forma online y en tiempo real.
- d. Capacidad de gestionar, crear, editar y eliminar contactos.

##### Videoconferencias

- e. El servicio debe soportar conferencia de audio (voz), video, presentaciones, archivos bajo el mismo componente.
- f. El servicio debe permitir que cada usuario cree sus respectivas reuniones virtuales.
- g. Cada usuario deberá poder controlar su cámara y micrófono.
- h. Debe permitir invitar a múltiples usuarios de la entidad (no menor a 250) a una reunión física o virtual.
- i. Debe permitir invitar a una videoconferencia mediante correo electrónico a cualquier persona de dentro y fuera de la Organización.
- j. El módulo de videoconferencias deberá permitir visualizar como mínimo 9 personas en pantalla.
- k. Se debe poder restringir el ingreso a la reunión.
- l. Debe permitir la creación de salas virtuales para reuniones sin límite de tiempo, siendo este tiempo un mínimo de 24 horas considerando que se puede volver a utilizar el mismo link para tal efecto.
- m. El servicio deberá tener la funcionalidad de grabación.

##### Trabajo colaborativo

- n. Las herramientas web colaborativas deberán incluir una solución ofimática (procesador de texto, hojas de cálculo, presentaciones, formularios, herramienta de portales web con funcionalidad de intranet/extranet, diagramas gráficos y

tareas) que estarán incluidos en el servicio contratado en una misma interfaz web integrada, sin requerir la instalación de ningún software adicional.

- o. Portal de colaboración con capacidad de visualización, edición y descarga de documentos de formatos .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt y .pptx.
- p. Debe permitir compartir archivos en la nube con otros usuarios para el trabajo conjunto en tiempo real.
- q. Se debe poder visualizar quienes están trabajando en los documentos y qué cambios se han realizado.

### **Calendario**

- r. Se requiere poder visualizar múltiples calendarios en simultáneo diferenciados.
- s. Debe permitir organizar reuniones virtuales desde el calendario, pudiendo incluso ver la disponibilidad del invitado.

### **Correo electrónico**

- t. Gestor de firmas institucionales deberá contar con opción de asignar una firma estándar para la entidad de manera individual y de manera masiva, este también deberá contar con un mecanismo para restaurar las firmas en caso de ser modificadas por los usuarios.
- u. Chatbot implementado para la atención de soporte técnico del equipo administrativo de la Dirección de Sistemas de Información Social para incidentes en la solución propuesta el cual será opcional.
- v. La administración debe permitir hacer consultas y búsquedas de la suscripción, el servicio debe permitir crear listas de correo para distribuir información interna y externa por los diferentes tipos de clasificación.
- w. Capacidad de compartir buzones de correo a usuarios de confianza.
- x. Tener la capacidad de definir mensajes de respuesta tipo "Fuera de la Oficina" o de vacaciones.
- y. Debe proveer de un mecanismo antispam que permita controlar la llegada de correo no deseado a cada buzón, así como controles antivirus y antispayware.
- z. El servicio debe tener una regla embebida que impida que se envíen y reciban archivos ejecutables (aún si están comprimidos) como parte de la protección antivirus.
- aa. Debe permitir restricciones de entrada y salida de correos a dominios específicos.
- bb. Contar con capacidad de monitoreo de actividades (trazabilidad). Es decir, se debe dejar registro de logs de Auditoría.
- cc. Los correos electrónicos viajarán de manera encriptada con protocolo HTTPS.
- dd. Permitir que la plataforma de mensajería se sincronice con dispositivos iOS, Android y otros dispositivos móviles que cuenten con acceso a Internet.

### **Compartición de archivos**

- ee. Cada suscripción debe contar con un repositorio de almacenamiento que permita gestionar, ordenar y compartir información.
- ff. Debe permitir almacenar archivos tales como documentos, fotos, videos, entre otros que almacenen información.
- gg. Debe tener la capacidad de asignar tipos de permisos individualizados de acceso a nivel de archivos o grupos de archivos definidos.

## **4.2 CARACTERÍSTICAS DE ALMACENAMIENTO**

- a. Cada suscripción deberá contar con un espacio (disco de almacenamiento virtual) de 1TB como mínimo, exclusivo para almacenamiento o compartido con el buzón de correo.
- b. Cada suscripción contará con la capacidad de recuperación de correos o archivos, eliminados de forma casual, voluntaria o involuntaria, desde la creación de la suscripción.

#### **4.3 CARACTERÍSTICAS GENERALES**

- a. El tiempo de servicio de la suscripción de uso solicitado es por cuatro (4) meses, a partir del día siguiente de la firma del acta inicio del servicio.
- b. La asignación o el uso de las suscripciones contratadas, será a solicitud de la entidad, el cual será solicitado al proveedor mediante correo electrónico, de acuerdo a la necesidad de la misma.
- c. Contar con una consola de administración centralizada que permita agregar usuarios, administrar dispositivos y configurar la seguridad.
- d. La consola debe permitir administrar los accesos y/o eliminación de la suscripción de correo que se incluyen en el servicio.
- e. El servicio ofertado debe estar basado en arquitectura web bajo un esquema totalmente redundante que garantice una operatividad y disponibilidad de al menos 99.9% calculado mensualmente.
- f. El servicio debe permitir la creación/edición/eliminación de portales web (internos y externos, públicos o privados) para compartir información y aumentar la colaboración de los usuarios. Sin la necesidad de conocimientos de programación o código por parte de los usuarios.
- g. Los portales web deben permitir que se disponga de un esquema de permisos por usuarios, que ofrezca un nivel de granularidad tal que se puedan definir permisos por portal y/o por página.
- h. El servicio deberá permitir la creación de portales web a partir de plantillas y brindar la posibilidad a los usuarios de incluir contenido embebido como documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones, formularios, videos, imágenes y calendarios.
- i. Deberán contar como mínimo con una herramienta nativa de retenciones, archivado, respaldo y descubrimiento electrónico para el buzón de correo y archivos de los usuarios durante todo el tiempo del servicio la cual debe permitir conservar, bloquear, buscar y exportar los datos de los usuarios.

#### **Actividades iniciales del servicio**

- j. Asignación del dominio institucional del [usuario@ofis.gob.pe](mailto:usuario@ofis.gob.pe) en la plataforma de acceso al servicio de correo electrónico ofrecido.
- k. Coordinación de la implementación de nuevos CNAMEs por parte de la Entidad.
- l. Habilitación de la consola de administración, en el plazo máximo de cinco (5) días contados desde el día siguiente a la firma del contrato.
- m. Debe facilitar de una herramienta que permita incluir la firma de correo de forma automática para cada suscripción de correo y de forma masiva, la misma que será administrada por el administrador de la suscripción de correo de la Entidad, autorizado por la Dirección de Sistemas de Información Social.
- n. El proveedor debe realizar la configuración en el panel de la plataforma de seguridad y filtro de contenidos a los perfiles de usuarios, en base a las políticas antispam propias de la Entidad.
- o. El proveedor debe realizar la configuración de perfiles de usuarios para activación de servicios.

#### **4.4 SEGURIDAD, CUMPLIMIENTO Y GOBIERNO DE LA INFORMACIÓN**

- a. Permitir el cambio de contraseña de acceso, en cualquier momento, por el usuario al que se le asignó la suscripción.
- b. Mantener un acceso restringido de los empleados del proveedor a las bases de datos que contienen la información generada por la Entidad, así como mantener el cumplimiento de los requisitos de confidencialidad impuestos a sus empleados.
- c. El servicio ofertado debe proporcionar un esquema que asegure que la infraestructura que soporta el servicio prestado esté protegida de acceso no autorizado.
- d. Permitir el acceso a los usuarios de la Entidad para que puedan ingresar al sistema de mensajería mediante la conexión por protocolos estándar POP, IMAP, SMTP, SSL/TLS.
- e. La plataforma debe contar con la certificación ISO 27001(estándar para la seguridad de la información) para sus servicios y activos. El postor ganador debe presentar copia simple que acredite dicha certificación para el perfeccionamiento del contrato.
- f. La plataforma deberá contar con certificación ISO 27018 (Seguridad y Protección de Información Personal en la nube) para sus servicios y activos, El postor ganador deberá presentar copia simple del documento de certificación el cual deberá ser presentado para el perfeccionamiento del contrato.
- g. El proveedor no deberá analizar o procesar el contenido de los correos electrónicos de la Entidad por ningún propósito diferente al servicio contratado. Específicamente, el proveedor no podrá utilizar la información de la Entidad con fines comerciales o publicitarios, con fines fraudulentos, ilegales, engañosos o discriminatorios. Las políticas de privacidad y seguridad de la información del fabricante, deberán ser presentadas por el postor adjudicado en copia simple para el perfeccionamiento del contrato.
- h. El proveedor no deberá recolectar ninguna información sobre el uso de correo o la ubicación por parte de los usuarios de la Entidad, salvo que sea para fines de seguridad y esté disponible exclusivamente para cada usuario.
- i. La herramienta/plataforma a adquirir debe brindar funcionalidades de DLP sobre el correo electrónico, permitiendo prevenir la ex filtración o pérdida de información.
- j. La herramienta/plataforma a adquirir debe brindar a la entidad la protección contra archivos adjuntos sospechosos y scripts de remitentes no confiables
- k. La herramienta/plataforma a adquirir debe permitir identificar enlaces detrás de URL cortas, escanear imágenes vinculadas en busca de contenido malicioso y mostrar una advertencia cuando hace clic en enlaces a dominios no confiables.
- l. La herramienta/plataforma a adquirir debe proteger el correo entrante contra phishing y software dañino.
- m. La herramienta/plataforma a adquirir debe proteger la herramienta de correo contra la suplantación de nombres de dominio, nombres de empleados, correos electrónicos que simulan pertenecer a su dominio y correos electrónicos no autenticados de cualquier dominio.

#### **4.5 EL PROVEEDOR DEL SERVICIO NO PODRÁ**

- a. Difundir, transmitir y/o revelar información a terceros.
- b. Usar la información recopilada para mejorar su forma de trabajar, ni para ofrecer, promocionar o brindar información sobre productos y/o servicios.
- c. Arrendar, ni vender a terceros ningún dato de identificación personal que les haya sido proporcionado por la Entidad como consecuencia del servicio brindado.
- d. Invitar al usuario a tomar parte en encuestas sobre productos, servicios, noticias y/o eventos.

- e. El proveedor del servicio se compromete a que, en caso que los servicios generen “cookies” u otros mecanismos de registro de datos del navegador web del usuario, éstos no serán usados por ningún tipo de herramienta de análisis y/o extracción que permita evaluar la utilización del navegador web, crear informes para los operadores del sitio ni ofrecer servicios adicionales relacionados con el sitio web y/o el uso de Internet.
- f. El proveedor del servicio será responsable de todos los daños y perjuicios que para la Entidad se deriven como consecuencia del incumplimiento doloso o culposo de las obligaciones citadas.

#### 4.6 SOPORTE TECNICO

- a. El CONTRATISTA deberá brindar soporte para incidentes, por teléfono y/o correo 24x7 (24 horas durante los 7 días de la semana).
- b. Este servicio será provisto durante el plazo del servicio contratado.
- c. El tiempo de atención de los requerimientos de soporte e incidentes se inicia desde que se registra el ticket ya sea por correo electrónico o de forma telefónica. El tiempo de respuesta debe ser de acuerdo al nivel de escalamiento (SLA).
- d. El CONTRATISTA deberá remitir de forma mensual un informe técnico sobre los incidentes generados.

#### 4.7 ATENCIÓN A INCIDENCIAS

El contratista debe tener una mesa de ayuda para atender las solicitudes de la Entidad. Debe contar con un procedimiento para la atención de las solicitudes en el cual debe indicar los nombres y apellidos de los contactos, números telefónicos y direcciones de correo electrónico, este deberá ser presentado para el perfeccionamiento del contrato.

El contenido mínimo del procedimiento para atender las solicitudes debe tener:

- Canales de recepción: Identificar los canales a través de los cuales se recibirán las solicitudes (correo electrónico, sistema de gestión, teléfono, etc.).
- Asignación de un número de seguimiento: Se debe generar un número único para la solicitud, el cual permitirá el seguimiento y control del proceso.
- Asignación de prioridad: Evaluar la urgencia de la solicitud para determinar los tiempos de respuesta. Por ejemplo, las solicitudes críticas o de emergencia deben ser atendidas con mayor rapidez que las solicitudes generales.
- Generación de una respuesta: El responsable debe generar una respuesta basada en el análisis de la solicitud y en la siguiente tabla.
- Entrega de la respuesta al solicitante: Notificar al solicitante sobre la resolución de su solicitud a través del canal acordado (correo electrónico, plataforma de gestión, teléfono, etc.).

El **Tiempo de Respuesta** por parte del contratista deberá adecuarse al siguiente cuadro:

| N° | DESCRIPCIÓN                                    | DETALLE  | TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN (MINUTOS) |
|----|--|--|---------------------------------------|
| 1  | Tiempo para generar el ticket de requerimiento | Tiempo empleado por el CONTRATISTA para generar el ticket de avería. | Hasta 30 minutos.                     |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   | y/o incidencia con el servicio.  | El tiempo se contabiliza desde que el OFIS reporta a la mesa de ayuda del CONTRATISTA mediante algún medio de contacto de soporte del proveedor.   |   |
| 2 | Tiempo de resolución de la incidencia para Perdida del servicio                                  | Tiempo empleado por el CONTRATISTA para restablecer el servicio por motivo de la avería sea por causa de hardware, software de los equipos de propiedad del CONTRATISTA, por algún daño en el medio físico de transmisión o incidente de seguridad de la información | Hasta 2 horas tiempo que se contabiliza desde que se cuenta con el código de ticket.  |
| 3 | Tiempo de intermitencia del servicio.<br><br>No implica una interrupción permanente del servicio | Tiempo empleado por el CONTRATISTA para brindar el soporte correctivo, resolver la incidencia reportada y restablecer el servicio de acceso para el OFIS.<br><br>El tiempo se contabiliza desde que el CONTRATISTA genera el ticket de incidencia al OFIS.           | Hasta 4 horas, tiempo que se contabiliza desde que se cuenta con el código de ticket. |

#### **V. ACTIVIDADES**

No aplica

#### **VI. PROCEDIMIENTO**

No aplica

#### **VII. PLAN DE TRABAJO**

No aplica

#### **VIII. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA**

No aplica.

#### **IX. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD**

No aplica

#### **X. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS NACIONALES Y/O NORMAS TÉCNICAS**

No aplica.

#### **XI. IMPACTO AMBIENTAL**

No aplica.

#### **XII. SEGUROS**

No aplica.

### **XIII. REQUERIMIENTOS DEL PROVEEDOR**

El postor deberá ser partner de la marca de correo electrónico, para lo cual deberá presentar certificado o link del fabricante, con carta simple para la firma del contrato.

### **XIV. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

#### Lugar

Para la prestación del servicio será brindado en el edificio palacio del OFIS ubicado en Jirón de la Unión 264, Cercado de Lima, Lima.

#### Plazo de ejecución

El plazo de ejecución será de 4 meses contados a partir del día siguiente de la firma del inicio del servicio.

### **XV. ENTREGABLES**

El proveedor deberá entregar un solo entregable, como máximo hasta cinco (05) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de iniciado el servicio, en el cual se evidencie lo siguiente:

- a. Certificado y/o documento que acredite lo descrito en el alcance y descripción del servicio a nombre del OFIS.
- b. Deberá adjuntar el comprobante de pago correspondiente.

El proveedor deberá presentar todos los entregables dirigido a la Dirección de Sistemas de Información Social del OFIS a través de mes de Partes Virtual en el siguiente enlace: [https://mesapartesvirtual.ofis.gob.pe/appmesapartesonline/inicio?tid=2\\*mesadepartes](https://mesapartesvirtual.ofis.gob.pe/appmesapartesonline/inicio?tid=2*mesadepartes)

### **XVI. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.

Los estudios, módulos de cualquier otro documento y producto que se describen en el presente servicio, son de exclusiva propiedad de la OFIS, quedando reservados para este todos los derechos como propiedad de los mismos.

### **XVII. CONFIDENCIALIDAD**

El Contratista y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones del OFIS a los que tenga acceso en ejecución del presente contrato. En tal sentido, El Contratista y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito del OFIS.

Asimismo, El Contratista y su personal conviene en que la información suministrada en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad del OFIS, no pudiendo El Contratista y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente contrato.

Los datos de carácter personal entregados por el OFIS a El Contratista y su personal, y obtenidos por éstos durante la ejecución del servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del presente documento contractual. El Contratista se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, su reglamento y sus modificatorias.

El Contratista se hace responsable de cualquier reclamo, denuncia, proceso judicial, procedimiento administrativo u otro iniciado contra el OFIS como motivo del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato en relación a las bases de datos personales del OFIS y en su condición de encargado de las bases de datos personales del OFIS, conforme a lo establecido en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su respectivo reglamento. El Contratista asumirá los costos correspondientes, sustituyéndose en el lugar del OFIS y asumiendo cualquier monto por daños o perjuicios, indemnizaciones, multas, u otras sanciones que pudiera recibir. El Contratista se compromete a someterse a los controles y auditorías que pretenda realizar el OFIS, a efectos de verificar el cumplimiento por parte de El Contratista de la implementación de las medidas de seguridad adoptadas.

El Contratista y su personal deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con El Contratista no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito del OFIS, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, El Contratista y su personal se hacen responsables por la divulgación que se pueda producir, y asumen el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

El Contratista se compromete a devolver todo el material que le haya proporcionado por el OFIS a los dos (02) días calendario siguiente de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, El Contratista, se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado de la prestación del servicio prestado, siendo el OFIS el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito del OFIS.

La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por cinco (05) años.

El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte de El Contratista y su personal, constituye causal de resolución del presente contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el artículo 136° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **XVIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

EL contratista y el OFIS declaran y reconocen que cualquier intercambio de datos personales (los que podrían contener datos sensibles) que pueda producirse entre ellos, en el marco del cumplimiento de la prestación, serán sometidas a los principios, medidas y disposiciones previstas en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

En caso el contratista transfiera al OFIS, datos personales de sus colaboradores, clientes o de terceros, como parte del cumplimiento de la prestación, el contratista declara que para ello cuenta con el consentimiento libre, previo, voluntario, expreso, informado e inequívoco de cada uno de los titulares de los datos personales.

El contratista, en el marco del cumplimiento de la prestación podrá proporcionar al OFIS datos personales de sus colaboradores, clientes o terceros para su tratamiento, sin que ello implique la transferencia de los mismos, asumiendo el OFIS la condición de encargado del tratamiento de los datos personales proporcionados por el contratista.

El OFIS declara que los datos personales proporcionados por el contratista, así como aquellos generados o recopilados en el marco de la prestación serán tratados en forma

confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

De igual modo, en caso el OFIS proporcione al contratista datos personales o éste último deba recopilarlos o generarlos, en el marco del cumplimiento de la prestación, el contratista declara conocer que asume la condición de encargado del tratamiento y, por tanto, se compromete a no utilizar o tratar los datos personales proporcionados, generados o recopilados con una finalidad distinta a aquella por la que le fueron entregados o por la que son generados o recopilados, así como a no transferirlos o divulgarlos a terceros, con excepción de entidades públicas, cuando estas lo soliciten en el marco del cumplimiento de sus funciones debidamente sustentadas, o el poder judicial, cuando sea solicitado mediante la orden judicial correspondiente, debiendo notificar de ello al OFIS dentro de las veinticuatro (24) horas de recibido el requerimiento. Asimismo, el contratista se compromete a que los datos personales proporcionados por el OFIS serán tratados en forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

En caso el OFIS y/o el contratista asuman la condición de encargados del tratamiento de los datos personales que se pudieran proporcionar entre sí, se comprometen a conservarlos por el plazo de dos (2) años contados desde la culminación de la finalidad de la prestación, debiendo una vez vencido dicho plazo, destruir los datos que se encuentren en su poder o en el de sus colaboradores o funcionarios, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.

El OFIS y el contratista declaran que se someten a las disposiciones previstas por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

#### **XIX. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO (Obligatorio)**

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

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

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación<sup>1</sup> y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales

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

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<sup>2</sup>. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco<sup>3</sup>. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar<sup>4</sup>.

## **XX. PROPIEDAD INTELECTUAL**

No aplica.

## **XXI. LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

El contratista debe cumplir con lo estipulado en la Ley N° 29783 y su Reglamento para la atención del presente requerimiento, de ser el caso.

## **XXII. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Las coordinaciones técnicas del servicio deberán ser realizadas con el personal de la Sub Dirección de Gestión de los Servicios e Infraestructura Tecnológica de la DSIS del OFIS.

### **Conformidad de la prestación**

La conformidad, será emitida por la Dirección de Sistemas de Información Social del OFIS previo informe de la Sub Dirección de Gestión de los Servicios e Infraestructura Tecnológica, en un plazo máximo de siete (07) días, para lo cual se tendrá en cuenta el único entregable solicitado.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte (20) días, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad. La sola recepción de bienes en la entidad o en el destino final, según sea el caso, no constituye la conformidad del área usuaria.

De existir observaciones, LA ENTIDAD CONTRATANTE las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD CONTRATANTE puede otorgar al CONTRATISTA

<sup>2</sup> Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

<sup>3</sup> Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

<sup>4</sup> Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir la entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD CONTRATANTE no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

### **XXIII. FORMA DE PAGO (obligatorio)**

La Entidad realizará en una sola armada, el pago del servicio contratado, previa conformidad, de acuerdo a lo indicado en el numeral XXII.

El pago se realiza en un plazo máximo de diez (10) días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes al pago establecidas en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

En caso de que la ENTIDAD CONTRATANTE verifique en la Pladicop que el CONTRATISTA tiene multas impagas que no se encuentren en procedimiento coactivo, se incluirá la siguiente cláusula de COMPROMISO DE PAGO DE MULTA:

Durante la ejecución del contrato la ENTIDAD CONTRATANTE retiene al CONTRATISTA de forma prorrateada desde el primer o único pago que se realice, según corresponda, hasta el 10% del monto del contrato, para el pago o amortización de multas impagas impuestas en el marco de lo previsto en el artículo 89 de la Ley N° 32069, que no se encuentran en procedimiento coactivo.

En el caso que, adicionalmente, el proveedor presente la DECLARACIÓN JURADA SOBRE INAPLICACIÓN DEL IMPEDIMENTO TIPO 4.D DEL INCISO 4 DEL NUMERAL 30.1 DEL ARTÍCULO 30 DE LA LEY N° 32069 REFERIDO A LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS – REDAM que autoriza descuento para el pago de deuda alimentaria, se incluirá la siguiente cláusula de AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO DE PENSIÓN ALIMENTARIA:

EL CONTRATISTA autoriza que se le descuenta del pago de su contraprestación el monto de la pensión mensual fijada en el proceso de alimentos ascendiente a [CONSIGNAR MONTO] seguido por [CONSIGNAR LOS DATOS DE LA PARTE DEMANDANTE DEL PROCESO DE ALIMENTOS] ante el [CONSIGNAR LOS DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL JUZGADO CORRESPONDIENTE] en el trámite del expediente [CONSIGNAR EL NÚMERO DE EXPEDIENTE JUDICIAL].

### **XXIV. FÓRMULA DE REAJUSTE**

No aplica.

### **XXV. PENALIDAD POR MORA**

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de la PRESTACIÓN DEL SERVICIO objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde:

**F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;**

**F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.**

- El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. 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 no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **XXVI. OTRAS PENALIDADES APLICABLES**

| <b>N°</b> | <b>SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD</b>   | <b>FORMA DE CÁLCULO</b> | <b>PROCEDIMIENTO</b>   |
|-----------|---|-------------------------|--|
| 1         | Por superar en más de 30 minutos en la generación del ticket de avería o fallas del servicio.   | 0.2 % del monto mensual | Sera aplicado desde el primer mes de la ejecución del servicio, en el informe mensual de conformidad y descuento en la facturación mensual del servicio contratado |
| 2         | Por superar en más de 2 horas en la recuperación del servicio por pérdida del servicio, el cual es contabilizado desde la entrega del ticket de atención. | 1% del monto mensual    | Sera aplicado desde el primer mes de la ejecución del servicio, en el informe mensual de conformidad y descuento en la facturación mensual del servicio contratado |

#### **XXVII. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

#### **XXVIII. GARANTÍAS (Obligatorio)**

No aplica.

#### **XXIX. GESTIÓN DE RIESGOS (Obligatorio)**

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

### **XXX. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO (Obligatorio)**

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.

### **XXXI. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (Obligatorio)**

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.

### **XXXII. NORMATIVA ESPECÍFICA**

De ser el caso, indicar las normas legales que regulan o están vinculadas al objeto de la contratación y al perfil del personal solicitado en los términos de referencia.

En caso corresponda, incluir el cumplimiento del procedimiento interno por parte del contratista que se vincule con el requerimiento; o en su defecto que sea un entregable por parte de la entidad al contratista, luego de suscrito el contrato.

De corresponder a un servicio de Tecnologías de la Información u otro que le sea aplicable, la Entidad entregará al contratista en formato digital las políticas de seguridad de la información aplicables según el objeto de la contratación, al momento de la suscripción del contrato o notificación de la orden de servicio o compra, según corresponda.

**Firma del Responsable de la Unidad de Organización**