


OECE – OAD - UABA	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	Versión	 <small>Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes</small>
		Fecha de aprobación	

1. **ÁREA USUARIA**

Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico (UIN).

2. **DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo y Correctivo para los equipos de sistemas protección de seguridad para RED – FIREWALL

3. **FINALIDAD PÚBLICA**

La contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo garantizará la continuidad de la operatividad de los equipos de sistemas protección de seguridad para RED - FIREWALL ubicados en el CCP y CCC.

4. **OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**

Contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de sistemas protección de seguridad para RED - FIREWALL, el cual está constituido por los equipos balanceadores de aplicaciones, switches SAN y multiplexores, utilizado por aplicaciones de la Entidad.

5. **ACTIVIDAD DEL POI**

C0247 - ASEGURAMIENTO DE LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DEL OECE QUE USAN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

6. **ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DE SERVICIO**

6.1. **Características de la contratación:**

El Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo y Correctivo para los equipos de sistemas protección de seguridad para RED - FIREWALL comprende lo siguiente:

Mantenimiento Preventivo Lógico

- a. El servicio de mantenimiento preventivo debe realizarse una (01) vez a todos los equipos del Anexo N° 1, durante la vigencia del servicio de soporte técnico y mantenimiento contratado.
- b. El CONTRATISTA debe emitir un Informe de cada mantenimiento preventivo lógico programado que puede ser de forma presencial (in situ) o remota (siempre que el equipo permita la administración remota) el cual deberá ser entregado a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico, vía mesa de partes digital y/o la implementada por el OECE, hasta los 7 días calendarios después de haber sido realizado, en la que se indique como mínimo la relación de equipos y actividades desarrolladas.
- c. El reporte o Informe del mantenimiento deberá proporcionar información relevante sobre el estado de salud de los equipos bajo contrato.
- d. De encontrarse alertas en cualquiera de los equipos y de corresponder se tomará acciones correctivas. Las acciones correctivas también comprenden limpieza física. El mantenimiento incluye mano de obra y materiales, el cambio de piezas y/o partes para la solución de problemas que así se requiera en la prestación del servicio en general.

El personal del contratista que realice esta labor deberá contar con el SCTR

(Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo: Salud – Pensión). No se autorizará el ingreso del personal que no cuente con dicho seguro.

El contratista deberá dotar a su personal de los equipos de seguridad necesarios para la adecuada prestación del servicio, bajo su responsabilidad.

- e. Las fechas de ejecución de los mantenimientos preventivos lógicos a ejecutarse durante la vigencia del servicio deberán ser coordinadas y aprobadas por la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico. Como mínimo un (01) día calendario previos a la ejecución del mantenimiento el contratista deberá elaborar y presentar el plan de trabajo que pueden comprender tareas previas, tareas de implementación, disponibilidad del servicio, tareas de roll back.

Mantenimiento Correctivo

- a. El mantenimiento correctivo cubrirá el horario de 07 días x 24 horas, según el Anexo N° 2. Incluyendo feriados durante el tiempo de la vigencia del servicio contratado.
- b. El contratista deberá ejecutar los mantenimientos correctivos, en el tiempo de respuesta según Anexo N° 2, contadas a partir de la comunicación del OECE que puede a través de llamada telefónica o correo electrónico por parte del OECE.
- c. Brindar atención a los equipos que presenten fallas tanto en mano de obra como en repuestos, evitando interrupciones prolongadas en la atención de los usuarios.
- d. No debe existir límites de intervenciones ni de repuestos para corregir un desperfecto y retornar los equipos a su estado operativo.
- e. El CONTRATISTA debe realizar un reporte o informe de cada visita, donde se indique las incidencias que se presentaron al equipo durante las rutinas de mantenimiento correctivo, el cual deberá ser incorporado en el informe mensual a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico, vía mesa de partes digital y/o la implementada por el OECE.
- f. Realizar tareas de mantenimiento correctivo, consistente en la detección y corrección de problemas potenciales que pudieran afectar la operatividad y disponibilidad de los equipos a futuro, incluido hardware y software base. Las acciones correctivas también comprenden limpieza física.
- g. En caso de fallas de consideración, el contratista procederá a instalar un equipo de contingencia según el plazo que se indica en el Anexo N° 2 y contados a partir de la comunicación del OECE, Una falla de consideración es aquella que interrumpe el estado operativo del equipo. Cabe señalar que el equipo de contingencia podrá ser retirado una vez solucionado el incidente o la falla de consideración en el equipo original. De ser el caso el contratista podrá proveer e instalar la pieza, parte o componente del equipo como contingencia para solucionar el incidente. La reparación del equipo original debe ser ejecutada a satisfacción de OECE, según lo establecido en las bases.
- h. El contratista, en su informe mensual, deberá informar el status de atención del incidente del equipo original. La reparación del equipo original debe ser ejecutada a satisfacción de OECE, según lo establecido en las bases.
- i. Si luego de una falla de consideración el equipo requiere cambio de hardware, el contratista es responsable de restaurar el software base a su versión original.
- j. El mantenimiento incluye mano de obra y materiales, el cambio de piezas o partes para la solución de problemas que así lo requieran y en la prestación del servicio en general.

El personal del contratista que realice esta labor deberá contar con el SCTR (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo: Salud – Pensión). No se autorizará el ingreso del personal que no cuente con dicho seguro.

El contratista deberá dotar a su personal de los equipos de seguridad necesarios para la adecuada prestación del servicio, bajo su responsabilidad.

Condiciones del servicio de soporte técnico y mantenimiento

- a. Asistencia y soporte técnico in situ para la solución de problemas durante todo el período del servicio.
- b. El servicio de soporte técnico se brindará por personal especializado.
- c. Los responsables del CONTRATISTA y la Entidad deberán coordinar bimestralmente una (01) reunión de seguimiento y entendimiento del servicio que puede ser de forma presencial o remota, la cual deberá generar un acta con los acuerdos realizados.
- d. El mantenimiento incluye mano de obra y materiales, el cambio de piezas o partes para la solución de problemas que así lo requieran y en la prestación del servicio en general.
- e. El mantenimiento correctivo cubrirá el horario de 07 días x 24 horas, incluyendo feriados durante la vigencia del servicio contratado.
- f. Tiempo de respuesta para dar asistencia y soporte técnico no excederá de 02 horas contadas a partir del de la recepción de la llamada o reporte por parte de OECE que también puede ser comunicado por correo electrónico. Asimismo, el tiempo de restitución del servicio, para los equipos de la marca BROCADE, HP y CISCO no deberá exceder a las seis (06) horas; de acuerdo al detalle señalado en el Anexo N° 2
El tiempo de restitución del servicio se refiere al tiempo que tomo el proveedor en poner operativo el equipo a nivel de hardware.

Garantía de Buen Funcionamiento

- a. Para todo el equipamiento (Anexo N° 01), el contratista incluirá el soporte en un esquema continuo (24x7) con un tiempo de respuesta conforme lo establecido en el Anexo 2 "Acuerdos de Niveles de Servicio" ON-SITE, tanto en el CCP y el CCC, según sea requerido, contados ambos a partir del reporte del evento por parte de OECE.
- b. El Contratista brindará la garantía de buen funcionamiento directamente con personal especializado y/o capacitado.
- c. Debe incluir mantenimiento preventivo, correctivo.
- d. Para el Perfeccionamiento de contrato, el Postor ganador entregará al OECE una nómina del personal especialista autorizado a interactuar con los equipos durante el periodo del servicio de soporte técnico y mantenimiento.
Cualquier cambio de personal deberá ser notificado indicando el nombre de la persona propuesta para el cambio, anexando la documentación sustentadora que acredite el cumplimiento del perfil del personal reemplazante. La entidad comunicará la aceptación del reemplazo como máximo a los dos 02 días calendario de recibida la comunicación del contratista. La comunicación para el cambio del personal y la aceptación de la entidad será a través de correo electrónico proporcionado en su oportunidad.
- e. Para todo el hardware, la garantía de buen funcionamiento debe incluir:
 - Servicio de reparación por personal especialista y reemplazo de las partes que se encuentren defectuosas por repuestos operativos.
 - La reparación de los equipos deber ser ejecutada cumpliendo con los requisitos de seguridad del personal y subsanando los problemas operativos de los equipos, dejando estos operativos y sin alarmas. La reparación deberá efectuarse en el lugar donde los equipos se encuentren instalados.
 - El contratista deberá ofrecer un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica que asegure al OECE que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.

Atención de llamadas

- a. Se entenderá por falla a una interrupción parcial o total del servicio, así como a un decremento en la calidad del mismo, provocado por un hardware del Anexo 1.
- b. El OECE podrá ejecutar llamadas de servicio de lunes a domingo, incluyendo feriados, desde las 00:00 hasta las 24:00 horas, que también puede ser comunicado por correo electrónico. Para la presentación de la oferta el Postor

deberá indicar los números telefónicos y correos electrónicos para el reporte de fallas.

El OECE dará las facilidades para que los participantes realicen las visitas técnicas de reconocimiento físico, quedará a disposición de cada participante, la posibilidad de visitar el CCP y CCC, donde se encuentran los equipos detallados en el Anexo N° 01 para que tomen conocimiento y con el fin de informarse debidamente sobre todo cuanto pudiera influir en la formulación del precio de la oferta.

Los participantes interesados en realizar las visitas deberán coordinar las mismas previamente con la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico, con la debida anticipación a las siguientes cuentas de correo electrónico ddiaz@oece.gob.pe con copia dturpo@oece.gob.pe y deberán presentar el seguro (SCRT) correspondiente.

6.2. Plan de Trabajo

Se debe entregar un plan de trabajo por el servicio, en un plazo no mayor de siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, este documento incluirá el cronograma de mantenimientos preventivos tentativos, la Matriz IPER (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos) y Nivel de escalamiento para la atención de incidentes reportados. El Plan de Trabajo deberá ser presentado, vía mesa de partes digital y/o la implementada por el OECE y deberá estar dirigido a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico.

7. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL PROPUESTO

7.1 Del proveedor:

Persona jurídica del rubro de tecnologías de la Información.

7.2 Del Personal:

Personal Especialista, Técnicos y/o profesionales (bachiller o titulado) en las especialidades de sistemas, electrónica, computación, computación y sistemas, informáticas o ramas afines a tecnologías de la información (*), deberán contar con experiencia mínima de tres (03) años en soporte y/o instalación y/o configuración y/o mantenimiento y/o implementación de equipos de comunicaciones y seguridad (switches y balanceadores). El personal solicitado en conjunto deberá poseer las siguientes capacitaciones y/o cursos en Equipos de Comunicaciones y Seguridad:

- Administración y/o configuración de switches
- Administración y/o configuración de Balanceadores de Aplicaciones

Pudiendo ser uno o más especialistas, siempre y cuando cumpla con los términos de referencia.

(*) Carreras similares a la Ingeniería de Sistemas y/o Tecnologías de la Información

Las carreras que serán consideradas como similares son las siguientes:

- Ingeniería de Sistemas e Informática.
- Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones.
- Ingeniería Industrial.
- Ingeniería Informática.
- Ingeniería Electrónica.
- Ingeniería de Telecomunicaciones.
- Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones.
- Ingeniería de Sistemas Empresariales.
- Ingeniería Industrial y de Sistemas.
- Ingeniería de Software.
- Ingeniería de Sistemas de Información.
- Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes.
- Ingeniería de Computación y de Sistemas.

- Ingeniería Informática y de Sistemas.
- Ingeniería de Redes y Comunicaciones.
- Ingeniería de Seguridad Informática.
- Computación e Informática.
- Redes y Comunicaciones de Datos.
- Redes y Comunicaciones
- Administración de Redes y Comunicaciones.
- Administración y Sistemas
- Ingeniería de Computación y Sistemas;
- Ingeniería de Computación
- Licenciado en Computación
- Ingeniería de Computación e Informática
- Ingeniería de Estadística e Informática,
- Ingeniería de Sistemas y Computo,
- Ingeniería de Sistemas y Computación,
- Electrónica de Sistemas Computarizados,
- Ingeniería Empresarial y Sistemas,
- Ingeniería de Sistemas y Computación
-

7.3 Infraestructura Estratégica:

El postor deberá acreditar la disponibilidad de dos (2) equipos backups de similares o superiores características a los equipos descritos en el Anexo N° 1 de los términos de referencia de las siguientes plataformas:

- PLATAFORMA TECNOLÓGICA BROCADE, HP y CISCO: 02 equipos

8. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.1 Lugar:

La prestación en el Centro de Cómputo Principal del SEACE – CCP se realizará en el Datacenter de WIN EMPRESAS S.A.C. sito en Av. Santa Catalina 663 – La Victoria o en caso de cambio de ubicación, en el lugar de alojamiento que se comunicará en su debida oportunidad.

La prestación para el Centro de Cómputo de Contingencia del SEACE – CCC se realizará en el edificio El Regidor, sito en Av. Punta del Este cruce con Av. Cádiz, Residencial San Felipe – Jesús María.

8.2 Plazo:

Los servicios materia de la presente contratación se prestarán en un plazo de **ciento ochenta y cuatro (184) días calendario**, el cual se iniciará a partir del día siguiente de culminado el contrato vigente ¹ (**Iniciando el 29/09/2025 y culminando el 31/03/2026**).

9. ENTREGABLES

- Debe emitir un informe del mantenimiento preventivo lógico programado el cual deberá ser entregado a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico, vía mesa de partes digital y/o la implementada por el OECE, hasta los 7 días calendarios después de haber sido realizado, en la que se indique como mínimo la relación de equipos y actividades.
El Informe del mantenimiento deberá proporcionar información relevante sobre el estado de salud de los equipos bajo contrato.

¹ Contrato ASP N° 016-2024-OSCE, tiene vigencia desde el 28 de septiembre de 2024 hasta el 28 de septiembre de 2025.

- Deberá realizar un reporte o informe de cada visita, donde se indique las incidencias que se presentaron al equipo durante las rutinas de mantenimiento correctivo, el cual deberá ser incorporado en el informe mensual a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico, vía mesa de partes digital y/o la implementada por el OECE.
- Deberá entregar un plan de trabajo por el servicio, en un plazo no mayor de siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, este documento incluirá el cronograma de mantenimientos preventivos tentativos, Matriz IPER (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos) y Nivel de escalamiento para la atención de incidentes reportados. El Plan de Trabajo deberá ser presentado, vía mesa de partes digital y/o la implementada por el OECE y deberá estar dirigido a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico.
- Deberá presentar un **informe mensual durante los ciento ochenta y cuatro (184) días calendario del servicio**, el cual debe incluir información que muestre el cumplimiento de las características contratadas para el servicio, así como el detalle de los mantenimientos preventivos y correctivos durante el periodo. Deberá ser presentado, vía mesa de partes digital y/o la implementada por el OECE y deberá estar dirigido a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico en un plazo máximo de ocho (8) días calendario a partir del día siguiente de finalizado el periodo mensual del servicio.

El periodo mensual del servicio será como se detalla a continuación:

Mes	Fechas del Periodo	Días
1	29/09/2025 al 28/10/2025	30
2	29/10/2025 al 28/11/2025	31
3	29/11/2025 al 28/12/2025	30
4	29/12/2025 al 28/01/2025	31
5	29/01/2025 al 28/02/2025	31
6	01/03/2025 al 31/03/2025	31
Total de días		184

10. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LOS ENTREGABLES

El entregable debe ser presentado, a través de la Mesa de partes presencial o mesa de partes virtual de partes Digital del OECE, disponible en <https://apps.oece.gob.pe/mesa-partes-digital/>, dirigida a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico.

11. CONFORMIDAD DE SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio estará a cargo de la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico – UIN del OECE.

Dicha conformidad se otorgará en un plazo que no exceda de los siete (07) días calendario, contados desde el día siguiente de recibido el entregable.

De presentarse alguna observación deberá ser subsanada por el contratista en un plazo no mayor de tres (03) días calendario para presentar dicha subsanación.

12. FORMA DE PAGO

La forma de pago se realizará en forma mensual en **seis (6) partes iguales**, **previa presentación de un informe mensual** que incorpore la documentación que corresponda para el pago, solicitado en el numeral 9 del presente Término de Referencia y la conformidad del servicio emitida por la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico.

Como se detalla a continuación:

Periodo	Fecha de presentación del Informe Mensual como Plazo Máximo es de ocho (8) días calendario de finalizado el periodo
1er Mes	5/11/2025
2do Mes	6/12/2025
3er Mes	5/01/2026
4to Mes	5/02/2025
5to Mes	8/03/2025
6to Mes	8/04/2025

El pago se realizará con abono en la cuenta “Código de Cuenta Interbancaria” (CCI) del contratista, como máximo, hasta los diez (10) días calendario posteriores a la emisión de la conformidad del servicio respectiva y presentación del comprobante de pago.

13. PENALIDADES APLICABLES:

13.1 Penalidad por mora:

Se aplicará al contratista la penalidad establecida en el artículo 120.1 del Reglamento de la Ley General Contrataciones Publicas.

13.2 Otras Penalidades:

SUPUESTO DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CALCULO	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN
No cumplir con la entrega del “ plan de trabajo ” dentro del plazo establecido.	6 % de la UIT vigente	Informe del área usuaria.
No cumplir con el tiempo de respuesta para dar asistencia y soporte técnico cuya modalidad es de 24X7 Según Anexo N° 2.	1.5 % de la UIT vigente por cada hora de retraso	Informe del área usuaria.
No cumplir con el tiempo de restitución del servicio cuya modalidad es de 24X7 Según Anexo N° 2.	3 % de la UIT vigente por cada hora que exceda el tiempo de restitución	Informe del área usuaria.
No cumplir con emitir el informe del mantenimiento preventivo lógico a los 7 días Calendario después de haberse finalizado el mantenimiento programado.	4 % de la UIT vigente por cada día de retraso	Informe del área usuaria.
No cumplir con presentar el informe mensual en un plazo máximo de 8 días calendario a partir del día siguiente de finalizado el periodo mensual del servicio.	9 % de la UIT vigente por cada día de retraso	Informe del área usuaria.
No cumplir con el Plazo de Instalación de un equipo de Contingencia cuya modalidad es de 24X7 Según Anexo N° 2.	10% de la UIT vigente por cada día de retraso	Informe del área usuaria.

14. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasará a propiedad del OECE. El/La proveedor deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

15. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La responsabilidad por vicios ocultos será de un año, se aplicará de conformidad con lo establecido en el artículo 69.2 literal c) de la Ley 32069.

16. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO (LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACION DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PUBLICO, LEY N° 31564).

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.

17. COMPROMISO ANTISOBORNO: (obligatorio)

- El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OECE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OECE:
<https://www.gob.pe/institucion/oece/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistema-integrado-de-gestion-del-osce>
- El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actual en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de oferta, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.
- El contratista se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno ubicado en el portal web del OECE.

18. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD:

El contratista se compromete a guardar reserva de la información privilegiada que conociera en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades como parte de la ejecución de la prestación, no revelando en forma oral, escrita, ni por cualquier otro medio, hechos, datos, procedimientos, documentación e información de acceso restringido (confidencial), a la que tuviera acceso a partir del inicio de las prestaciones relacionadas con el referido servicio, manteniendo la confidencialidad de la misma de manera permanente.

De igual manera se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 del OECE, las Políticas de Seguridad de la Información del OECE, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.

En caso que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el OECE está autorizado a iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcir del perjuicio, y la obligación de confidencialidad perdurará mientras la información conserve las características para considerarse Confidencial.

19. MATERIAL DE ORIENTACIÓN PARA DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LOS PROCESOS DE CONTRATACION (ANEXO N°4 DE LA DIRECTIVA N°002-2024-OECE/SGE)

En el Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes promovemos la ética e integridad de la función pública, por lo que, si conoces de algún acto de corrupción ejercido por un/a servidor/a del OECE, comunícanos tu denuncia ingresando de manera virtual a la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>).

Ejemplos:

1. Adecuación o manipulación de las especificaciones técnicas, expedientetécnico o términos de referencia para favorecer a un proveedor específico.
2. Generación de falsas necesidades con la finalidad de contratar obras, bienes o servicios.
3. Otorgamiento de la buena pro obviando deliberadamente el procedimiento requerido conforme a ley.
4. Permisividad indebida frente a la presentación de documentación incompleta de parte del ganador de la buena pro.
5. Otorgamiento de la buena pro a postores de quienes se sabe han presentado documentación falsa o no vigente.
6. Otorgamiento de la buena pro de (o ejercicio de influencia para el mismo fin) a empresas ligadas a exfuncionarios, de quienes se sabe están incursos en algunos de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
7. Admisibilidad de postor (o ejercicio de influencia para el mismo fin) ligado a una misma empresa, grupo empresarial, familia o allegado/a, de quien está incurso en alguno de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
8. Pago indebido por obras, bienes o servicios no entregados o no prestados en su totalidad.
9. Sobrevaloración deliberada de obras, bienes o servicios y su consecuente pago en exceso a los proveedores que las entregan o brindan.
10. Negligencia en el manejo y/o mantenimiento de equipos y/o tecnología que impliquen la afectación de los servicios que brinda la institución.

¿Conoces de alguno de estos actos de corrupción, o de otros que pueden haberse cometido?, COMUNÍCANOS.

Notas:

- (1) La denuncia puede ser anónima.
- (2) Si el denunciante decide identificarse, se garantiza la reserva de su identidad y/o de los testigos que quieran corroborar la denuncia, y puede otorgar una garantía institucional de no perjudicar su posición en la relación contractual establecida con la Entidad o su posición como postor en el proceso de contratación en el que participa o en los que participe en el futuro.
- (3) Es importante documentar la denuncia, pero si no es posible, se recomienda proporcionar información valiosa acerca de donde obtenerla o prestar colaboración con la entidad para dicho fin.
- (4) La interposición de una denuncia no constituye impedimento para gestionar por otras vías que la ley prevé para cuestionar decisiones de la administración o sus agentes (OECE, Contraloría General de la República, Ministerio Público, etc.).
- (5) La interposición de una denuncia no servirá en ningún caso para paralizar un proceso

de contratación del Estado.

20. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación, son resueltos mediante trato directo, conciliación y/o acción judicial.

21. ANEXOS:

Anexo N° 01 – Plataforma Tecnológica para soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo del Servicio de Soporte de Sistemas de Protección y Seguridad para RED - FIREWALL

Anexo N° 02 – Acuerdo de niveles de servicios.

22. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato y/o notificación de la presente orden de servicio, 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 contratación¹ y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato.²

23. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO.

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.

² Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

24. GESTIÓN DE RIESGOS:

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, 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.

**Firma y Sello
Responsable del
Área Usuaría**

**ANEXO N° 01
PLATAFORMA TECNOLÓGICA BROCADE, HP y CISCO**

N°	Equipo	Cantidad	Serie
1	Balanceador de Aplicaciones (ADX BROCADE – ADX 1016)	02	E32512J00B, E32513J04H
2	Switch SAN (HP 8/40)	02	USB245V0BM, USB245V0W6
3	Switch SAN (HP STORAGEWORK 4/32B SAN SWITCH)	04	USB735KNE0 USB733JN4M, USB733JN55, USB807JSKB
4	CWDM Multiplexor CISCO (incluyendo sus componentes)	02	AFP1137925, CBMAG2GAA

**ANEXO 02
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS**

Componente	Correctivo Hardware	Tiempo de Respuesta	Tiempo Restitución de Servicio	Plazo de Instalación de un equipo de Contingencia
		24x7		24x7
HP	SI	2 horas	6 horas	48 horas
CISCO	SI	2 horas	6 horas	24 horas
BROCADE	SI	2 horas	6 horas	24 horas

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Componente	Mantenimiento Lógico
HP	SI
CISCO	SI
BROCADE	SI

Nota: Se precisa que, de acuerdo con lo solicitado en los términos de referencia, los servicios requeridos deberán cumplir los acuerdos de niveles de servicios establecidos en el "Anexo N° 02 - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS".