		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Órgano o Unidad Orgánica:	Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica
Meta Presupuestaria:	37
Actividad en el POI:	Servicio de mantenimiento y operatividad del equipamiento informático, comunicaciones y aplicaciones
Denominación de la Contratación:	Servicio de acceso satelital a redes de datos para oficinas de Migraciones

1 FINALIDAD PÚBLICA

Este servicio tiene como función provisionar y/o garantizar el acceso a redes de datos mediante tecnología satelital para las diversas oficinas de la Superintendencia Nacional de Migraciones distribuidas en todo el país. Su propósito fundamental es promover la interoperabilidad con otras entidades, facilitando el acceso a aplicaciones y sistemas institucionales, lo cual contribuye a optimizar la gestión pública y a fortalecer un Estado democrático, descentralizado y orientado al servicio del ciudadano, buscando que la entidad maximice el valor de lo que obtiene en cada contratación, en términos de eficiencia, eficacia y economía (Principio de valor por dinero).

2 ANTECEDENTES

Actualmente, la Superintendencia Nacional de Migraciones cuenta con diversas sedes distribuidas en varios departamentos del Perú, donde se ofrecen múltiples servicios vinculados a la entidad. Sin embargo, algunas de estas sedes están ubicadas en zonas remotas o de difícil acceso o se encuentran en constante movimiento, donde las tecnologías tradicionales de conectividad, como la fibra óptica o el radioenlace, no están disponibles o son insuficientes para cubrir las necesidades operativas. En la actualidad, dichas sedes se encuentran conectadas mediante un servicio satelital que garantiza la continuidad y calidad de la comunicación, pero este servicio tiene una vigencia que culmina en la segunda semana del mes de septiembre de 2025.


3 OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

- **Objetivo General**

Provisionar un servicio de acceso satelital a redes de datos para las oficinas de la Superintendencia Nacional de Migraciones, asegurando la transmisión segura de datos entre las sedes y unidades operativas.

- **Objetivo Especifico**

Asegurar la contratación puntual y sostenida de un servicio satelital de acceso a redes de datos para MIGRACIONES durante un período de tres (03) meses, con

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

la finalidad de mantener una comunicación constante entre las distintas oficinas de la Superintendencia Nacional de Migraciones, favoreciendo la eficiencia en las operaciones y garantizando la continuidad de las funciones esenciales de la institución. Asimismo, se busca implementar y preservar una plataforma de comunicaciones segura que permita el acceso adecuado a los servicios informáticos conforme a las necesidades operativas de la entidad, proporcionando un ambiente confiable para el intercambio de información entre las diferentes sedes y unidades, con el objetivo de fortalecer la eficiencia operativa y la continuidad de las actividades críticas.

4 CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

El postor debe provisionar todos los equipos, dispositivos y/o componentes necesarios para iniciar el servicio, sin generar costo adicional para la Superintendencia Nacional de Migraciones.


4.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar

Los equipos a provisionar por parte del contratista se deben encontrar operativos y/o funcionales.

- El medio de transmisión usado será a través de tecnología Satelital.
- El Postor deberá provisionar todos los equipos, dispositivos y/o componentes necesarios para la puesta en funcionamiento del servicio sin que esto implique costo adicional para la Superintendencia Nacional de Migraciones.
- Se requiere tener acceso a un portal, interfaz web o similar a fin de monitorear la disponibilidad y/o el consumo de ancho de banda del servicio en mención.
- El contratista debe provisionar y/o proporcionar un usuario y contraseña con privilegios de lectura con el propósito de que el personal de la UPST de Superintendencia Nacional de Migraciones pueda revisar las configuraciones y verificación del servicio, este acceso debe ser a través de interfaz Web segura.

Descripción detallada del servicio satelital a provisionar:

- Los enlaces deberán contar con un plan de internet como mínimo de 1TB o ilimitado.
- El servicio deberá estar disponible y operativo las 24 horas del día durante el tiempo de duración del contrato.


		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- Asimétrico
- Velocidad:
 - Download: entre 60 y 200 Mbps
 - Upload: entre 10 y 30 Mbps
- Latencia: Menor a 120 ms.
- Disponibilidad: 95% o mejor
- El Contratista provisionara un Router que soporte de ancho de banda de hasta 300 Mbps.
- Provisión de un Access Point de ser necesarias, para una óptima cobertura.
- Conectividad: LAN ethernet RJ45 (03 puertos).
- Asignación de IP LAN (DHCP)
- Alimentación de los equipos: 220 VAC
- Soporte técnico remoto 24x7, durante la operación del servicio se podrá acordar medios adicionales o alternativos de coordinación. En caso de averías de la antena satelital, la reposición de equipos estará sujeta al RMA y al tiempo de reposición del fabricante.
- El Contratista coordinara con el personal asignado la mejor ubicación de los equipos a provisionar.
- El contratista es el único responsable de instalar y configurar la solución de internet.
- El contratista se encargará de provisionar los equipos en los sitios designados por la entidad; no obstante, la entidad será responsable de efectuar los ajustes relacionados con la ubicación de los equipos satelitales durante el periodo del alquiler del servicio, de acuerdo con sus necesidades, contando con la coordinación y el soporte técnico remoto que brindará el contratista.


4.2 Actividades

Las actividades mínimas a ser desarrolladas como parte de las **consideraciones generales** se indican a continuación:


- 1) El contratista será responsable de realizar la provisión de los equipos requeridos, a fin de la buena operatividad del servicio.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- 2) La Superintendencia Nacional de Migraciones no se responsabiliza por accidentes que pudiera tener el personal del contratista que realice la atención de incidentes durante el plazo de ejecución del servicio.
- 3) Durante la provisión de los enlaces satelitales el contratista debe considerar lo siguiente:
 - a) La provisión de los enlaces y/o equipamiento, se efectuarán sin afectar las labores administrativas normales de las sedes, por lo que los horarios de trabajo deben coordinarse con un mínimo de setenta y dos horas.
 - c) El cable de las antenas satelital que llegue al gabinete debe estar correctamente conectado.
 - d) La configuración de los parámetros de red de los equipos en caso corresponda que se provisionen serán coordinados con el responsable del proyecto asignado por Migraciones.
- 4) El contratista, debe realizar a través de su centro de gestión y monitoreo, la supervisión y monitoreo proactivo permanente (7x24x365) de los enlaces instalados en cada sede, y asimismo debe contar con un centro de atención de averías y personal técnico disponible las 24 horas del día (7x24x365) a fin de atender los incidentes que causen la indisponibilidad y/o interrupción y/o intermitencia y/o degradación del servicio ofrecido.
- 5) El contratista, es responsable del funcionamiento y operación de su infraestructura satelital (red de datos y/o equipamiento y/o nodos o similares) debiendo considerar que, si se produce un incidente en dicha infraestructura que impacte en el servicio de satelital que se brinda a la Superintendencia Nacional de Migraciones; debe darle solución dentro del SLA solicitado.
- 6) En caso de daño irreparable en los equipos que se provisionen en las oficinas, por causas atribuibles o por responsabilidad de Migraciones o su personal, será la Entidad quien asuma el costo de su reemplazo, el cual tendrá el procedimiento siguiente:
 - ✓ El contratista deberá de realizar la cotización del precio e instalación del equipo dañado que fue instalado en los Puestos de Control a solicitud de la entidad.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- ✓ Luego de brindado la cotización anteriormente mencionada, la entidad deberá de hacer el pago siguiendo los tramites indicados por el contratista.
 - ✓ Posteriormente al haber realizado el pago, el contratista debe de provisionar el equipamiento e instalar el equipo en la sede correspondiente en un plazo de hasta 48 horas.
- 7) Durante la ejecución del presente servicio el contratista es responsable por mantener el equipamiento que provisione en correcto funcionamiento.
 - 8) Durante prestación del servicio o “Alquiler del servicio”, en caso se presente fallas en los equipos provisionados por el contratista, se aceptará que a fin de restablecer de forma rápida el servicio de satelital, se provisionen soluciones y/o equipos temporales hasta que le den una solución definitiva o se reemplacen los equipos y/o componentes averiados, precisándose que estas actividades no deben generar ningún costo para la Institución.
 - 9) Los Router a provisionar deben cumplir al menos con lo siguiente:
 - a) Leds indicadores de estado.
 - b) Conectividad: LAN ethernet RJ45 (01 puerto).
 - 10) La relación de sedes con sus respectivas direcciones se indica en el Anexo N° 1.
 - 11) El Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), no tomará en cuenta la indisponibilidad o interrupción o intermitencia o degradación del servicio satelital en cada sede, cuya causa raíz sea:
 - a) Originada por terceros o por caso fortuito o de fuerza mayor debidamente sustentadas; sin embargo, el contratista debe actuar con la diligencia debida y en caso no haya podido restablecer el servicio dentro de las 4 horas siguientes de producido el hecho, debe enviar un correo electrónico a la cuenta que le haya sido indicada, con el detalle de las actividades que este realizando y permitiendo la recuperación del servicio.
 - 12) El contratista debe entregar un procedimiento para la “Atención de Incidentes”, en el que debe detallar como mínimo el escalamiento que debe seguirse en caso un incidente no sea atendido o solucionado según el SLA lo cual debe ser presentado en su oferta.
 - 13) Se aplicarán penalidades por incumplimiento del Acuerdo del Nivel de Servicio

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

(SLA) basado en el “valor del precio de los enlaces”; es decir por incumplimiento del “Nivel de disponibilidad”. El “Nivel de disponibilidad” considera la indisponibilidad o interrupción o intermitencia o degradación del servicio satelital de cada oficina cuando los equipos de cómputo de dichas sedes, no pueden establecer comunicación entre si y tampoco puedan hacer uso de los aplicativos y/o sistemas de la entidad.

Para efectos de la aplicación de penalidad, se tomará en consideración el tiempo acumulado de la no disponibilidad y/o intermitencia y/o interrupción y/o degradación en el servicio satelital durante el mes de la prestación para cada oficina.

Si bien el ticket de atención permite un seguimiento al incidente presentado, para contabilizar los tiempos de “no indisponibilidad y/o interrupción y/o intermitencia y/o degradaciones en el servicio”, estos se inician desde que se produce dicho incidente. El personal de la Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica o a quienes estos designen podrán comunicar el incidente al contratista mediante llamada telefónica o correo electrónico, sin embargo, se precisa que es responsabilidad del contratista el detectar y solucionar los incidentes o problemas que tenga a nivel de su equipamiento instalado y la red de Telecomunicaciones a través de la cual preste el servicio.


- 14) Al concluir el servicio, el contratista estará obligado a retirar los equipos, incluyendo routers, módems, antenas satelitales, así como cualquier otro equipo, accesorio o herramienta que haya sido provisionado.

Transcurridos veinticinco (25) días desde la finalización del servicio, y en caso de que no se haya llevado a cabo el retiro de los equipos mencionado anteriormente, la Institución no asumirá responsabilidad alguna por los equipos que el contratista haya dejado en las sedes.

4.3 Procedimiento

El contratista debe cumplir con realizar todas las actividades según lo indicado en el numeral precedente,

- Provisión de los enlaces de satelitales solicitados.
- Alquiler del servicio.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

4.4 Lugar y plazo de prestación del servicio

4.4.1 Lugar

Las oficinas donde se realizará la provisión de los enlaces satelitales están listadas en el **Anexo N° 1**.

4.4.2 Plazos

El plazo máximo para la provisión y activación del servicio es de hasta doce (12) días calendario contabilizados desde el día siguiente de notificada la Orden de Servicio, al finalizar dicha activación debe firmarse el **“Acta de activación del servicio satelital”**.

Plazo de la prestación del servicio:

El plazo de prestación del servicio será de tres (03) meses. El cómputo del plazo comenzará desde la suscripción del **“Acta de activación del servicio satelital”**.

4.5 Resultados esperados

Provisionar un servicio satelital seguro en las diferentes oficinas de la Superintendencia Nacional de Migraciones y permitir la interoperabilidad con diversas Instituciones.

4.5.1 Entregables


El contratista debe entregar toda la documentación en formato digital a través de la opción correspondiente del portal de Agencia digital (<https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/>) mediante carga dirigida a la dirigida a la Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica, con copia a la Oficina de Administración y Finanzas de la Superintendencia Nacional de Migraciones de lunes a viernes.

El entregable es el siguiente:

A.1. Informe mensual del servicio

El contratista debe presentar un informe mensual, el cual debe contener la información siguiente:

- a) Los niveles de disponibilidad por cada una de las sedes, obtenidos a través de su Plataforma de Monitoreo.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- b) Listado de tickets con los incidentes reportados durante el mes de prestación donde se indique al menos por cada ticket: Nombre de la Sede, su ubicación (departamento), número del ticket, fecha y hora de caída del servicio, fecha y hora en la que se le dio solución al incidente, tiempo de tiempo de indisponibilidad efectiva y el detalle de la solución aplicada, así como a quien se le atribuye la responsabilidad de la “no disponibilidad” del servicio.

El contratista dispondrá de un plazo máximo de tres (03) días calendario para presentar el único entregable señalado en este apartado, contados a partir del día siguiente de la conclusión del servicio.

5 REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

El proveedor debe tener en consideración lo siguiente:

5.1 Requisitos del proveedor

- El proveedor deberá ser una persona Natural y/o Jurídica.
- No encontrarse bajo ninguna causal de prohibición o inhabilitación para contratar con el Estado.
- El proveedor deberá contar con inscripción vigente como proveedor de servicios en el Registro Nacional de Proveedores – RNP.
- El proveedor deberá contar con RUC habilitado y condición de habido.
- El contratista debe contar con un Centro de Atención al cliente o un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) o un Centro de Operaciones de Red (NOC), en donde se brinde el soporte técnico 24x7 durante la prestación del servicio.

La documentación que acredite la existencia de dicho Centro deberá ser entregada al día siguiente de recibida la notificación de la Orden de Servicio, incluyendo en el documento el nombre del personal de contacto, número de teléfono (celular o fijo) y dirección de correo electrónico.

5.2 Recursos a ser provistos por el proveedor


5.2.1. Personal

Se solicitan al menos un (01) especialista que cumplan lo siguiente:

A. Personal Clave

a. 01 personal Técnico:

i. Actividades:

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Debe de ser el encargado de realizar el soporte técnico del servicio brindado.

ii. Perfil:

Profesional universitario y/o técnico titulado en las carreras de Ingeniería Electrónica y/o Eléctrico y/o Informática y/o Sistemas y/o Computación y Sistemas y/o Telecomunicaciones y/o Redes.

El grado académico para el personal técnico se acreditarán para la presentación de las ofertas con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple del grado académico ii) copia simple de los certificados o (iii) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre lo requerido.

6 OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

6.1 Otras obligaciones del contratista

Para el soporte técnico y atención de incidentes del servicio de conexión de datos e internet

Para la atención de incidentes, el contratista debe tener la facultad de poder atender varios incidentes en simultaneo, asimismo debe cumplir con lo siguiente:


- i. Todos los incidentes reportados deben estar debidamente registrados en el sistema de atención de incidentes del contratista.
- ii. Personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones, podrán efectuar llamadas relacionadas a incidentes del servicio de lunes a domingo incluyendo feriados.

6.2 Modalidad de pago

Suma alzada

6.3 Confidencialidad

El contratista se compromete a no revelar, comentar, suministrar o transferir de cualquier forma a terceros, la información que hubiere recibido directa o indirectamente de la Superintendencia Nacional de Migraciones o que hubiese generado como parte del servicio.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la resolución inmediata del contrato perfeccionado mediante orden de servicio.

6.4 Cláusula de Anticorrupción y Antisoborno


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 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. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

En cumplimiento de la Resolución de Superintendencia N° 000186-2024-MIGRACIONES, mediante el cual, se modifica la "POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y ANTISOBORNADO", se hace de conocimiento de dicha norma la misma que se encuentra publicada en el siguiente link:

Resolución de Superintendencia N.º 0186-2024-MIGRACIONES - Normas y documentos legales - Superintendencia Nacional de Migraciones - Plataforma del Estado Peruano (www.gob.pe).

Así mismo, se exhorta al contratista a implementar, mantener, revisar y/o mejorar una política anticorrupción y antisoborno dentro de su representada, ello con la finalidad de mitigar riesgos futuros.

6.5 Conformidad de la prestación

La Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica dará una "Conformidad del servicio satelital" una vez que el contratista haya cumplido con la entrega de lo solicitado en el numeral A.1.

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a la conformidad establecidas en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.


6.6 Forma de pago

El pago se efectuará mensualmente, previa emisión de la "Conformidad del servicio satelital (alquiler de los enlaces)". Dicho abono se realizará en el Código de Cuenta Interbancaria (CCI) proporcionado por el proveedor.

Deberá presentar:

- Factura

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

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

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

6.7 Garantías

No aplica de acuerdo artículo 139 del Reglamento señala que no se otorga garantía de fiel cumplimiento del contrato en los contratos de bienes y servicios cuyos montos sean menores o iguales a 50 UIT.

6.8 Solución de controversias

Las controversias surgidas durante la ejecución de la contratación, se resolverán mediante conciliación, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

6.9 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 proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

6.10 Formula de reajuste

No corresponde.

6.11 Gestión de Riesgos

No corresponde de acuerdo a lo establecido en el Artículo 128 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

6.12 Penalidades


Si el proveedor no cumple con el servicio dentro del plazo estipulado, la Entidad aplicará una penalidad por cada día de atraso. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

La Superintendencia Nacional de Migraciones se reserva el derecho de resolver la orden de servicio ante la imposición de penalidades por parte del contratista.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

La Entidad tiene el derecho a exigir, además de la penalidad, el cumplimiento de la obligación.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago o liquidación final, según corresponda; o si fuera necesario, se descuenta del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a las penalidades establecidas en los artículos 119 y 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.


6.13 Otras penalidades aplicables

El procedimiento de aplicación de penalidades siguiente: “Será comunicado mediante una Carta de la Oficina de Administración y Finanzas, previo informe de la Unidad de Abastecimiento. Al contratista se le aplicaran las siguientes penalidades:

OTRAS PENALIDADES			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento de verificación
1	En caso se registren y/o presenten averías ¹ que generen indisponibilidad y/o pérdida del servicio contratado y no se resuelva dentro de los SLA determinados.	Se aplicará el 20 % del monto del servicio de la sede por cada hora o fracción de retraso de la resolución del incidente ² .	Se elaborará un informe técnico evaluando la penalidad, realizado por un servidor o funcionario designado por la Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica. Posteriormente, el documento será enviado al área correspondiente para que se emita una notificación.
2	En caso el contratista no entregue el entregable dentro del plazo establecido de tres (03)	Se aplicará el 5 % de una UIT vigente como penalidad en caso no se cumpla con el	Se elaborará un informe técnico evaluando la penalidad, realizado por un servidor o funcionario designado por la

¹ Las averías se registrarán en función de las horas o fracciones de hora. Por ejemplo, si el tiempo de una avería excede en un minuto al tiempo indicado, se aplicará automáticamente la penalización correspondiente según los porcentajes establecidos, el máximo de penalización es del 40% del monto del servicio de la sede que presente dicho incidente.

² En el **Anexo N° 02** se muestra los niveles de disponibilidad, con lo que se basara la aplicación de las penalidades respecto a las averías presentadas.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

	días calendario, contados a partir del día siguiente a la finalización del servicio.	tiempo de solución máximo indicado.	Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica. Posteriormente, el documento será enviado al área correspondiente para que se emita una notificación.
--	--	-------------------------------------	---

6.14 Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento.

7 MARCO LEGAL

La presente contratación se rige por las disposiciones contempladas en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 009-2025-EF, las directivas que emita la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas, así como el OECE y demás normativa especial que resulte aplicable.

Anexo N° 1: Direcciones de los Puestos de Control³

N°	Jefatura Zonal	Tipo de Dependencia	Nombre de la dependencia	Ubicación / Departamento	Dirección	LATITUD	LONGITUD
1	IQUITOS	PCF	Cabalcocha	LORETO	Calle Carlos P. Saenz cdra 1 esq. con calle Grau (Antiguo municipio)	-3.906019	-70.51738858
2	PUNO	PCM	Tinicachi	PUNO	Plaza de Armas S/N Tinicachi	-16.198912	-68.961501
3	IQUITOS	PCF	Chimbote	LORETO	Calle Amazonas s/n Centro Poblado de Chimbote. Dist. Ramón Castilla. Prov. Mariscal Ramón Castilla	-3.929199	-70.779541
4	ICA	JZ	ICA	ICA	Lote 04 Mz "I" Urbanización Santa Rosa de Palmar – Primera Etapa, distrito, provincia y departamento de Ica	-14.0812084	-75.72739
5	ICA	JZ	ICA	ICA	Lote 04 Mz "I" Urbanización Santa Rosa de Palmar – Primera Etapa, distrito, provincia y departamento de Ica	-14.0812084	-75.72739
6	PIURA	PVM	Migra Móvil	PIURA	Av. Sullana con Intersección s/n	-5.201517	-80.63261
7	PUCALLPA	PCF	Breu	UCAYALI	Distrito de Yurúa, provincia de Atalaya, Región de Ucayali	-9.530261	-72.759477
8	PUCALLPA	PCF	Purus	UCAYALI	Jr. Cesar hoyle Bardales S/N - Puerto Esperanza - Purús	-9.772834	-70.71052

³ Son un total de 12 enlaces.

N°	Jefatura Zonal	Tipo de Dependencia	Nombre de la dependencia	Ubicación / Departamento	Dirección	LATITUD	LONGITUD
9	PUNO	PCF	Carancas	PUNO	Puente Internacional Carancas - Segundo Nivel de Aduanas	-16.58094978	-69.03205109
10	TRUJILLO	PCM	Aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos	LA LIBERTAD	Av. Aeropuerto S/N comunidad campesinal Huanchaco, Trujillo	-8.084734	-79.10745
11	TUMBES	PVM	Carpitas	TUMBES	Carretera Pan Norte	-4.027078	-80.962197
12	CALLAO	PCM	NUEVO TERMINAL AIJCH	CALLAO	Av. Elmer Faucett s/n, Callao	-12.021832	-77.108462

ANEXO N° 2

- Incumplimiento del “Nivel de disponibilidad”, del servicio brindado por los enlaces.

Nivel de Disponibilidad del servicio	Duración de la(s) avería(s) en Horas por Mes (A)	% de Penalidades (basado en el valor del Precio de los enlaces)
$X \geq 95 \%$	$A \leq 60$ minutos	Sin Penalidad
$92\% \leq X < 95\%$	$60 \text{ minutos} < A \leq 3$ horas	20 %
$X < 90 \%$	$A > 3$ horas	Penalidad anterior más 20 % del precio de los enlaces.