

## FORMATO N° 02

### TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO DE SERVIDORES

<b>Unidad de Organización</b>	Subdirección de Informática
<b>Meta Presupuestaria</b>	<b>01</b>
<b>Actividad del POI</b>	<b>ACCIONES DE LA SUBDIRECCION DE INFORMATICA</b>
<b>Denominación de la Contratación</b>	Servicio de Servicio de soporte técnico de servidores.

<b>1. Finalidad Pública</b>
Para garantizar la operatividad de los sistemas de información durante las 24 horas del día y los 7 días de la semana, se debe asegurar la operación de los servidores que soportan los sistemas de información de la Academia de la Magistratura. Para poder asegurar la operación de los servidores, es necesario contar con el servicio de soporte y garantía vigente, el cual permitirá efectuar cambios, reemplazos y reparaciones cuando se presenten incidentes o problemas en estos equipos; de esta forma se garantiza la continuidad de la operación de los equipos y la continuidad de los sistemas de información de la Academia de la Magistratura para realizar satisfactoriamente las actividades académicas y administrativas.
<b>2. Objetivo de la Contratación</b>
<b>2.1 Objetivo General</b> Contratar un servicio de soporte y garantía de fábrica para los equipos del centro de datos, con el fin de asegurar la continuidad de las actividades de la AMAG.
<b>2.2 Objetivo Específico</b> Mantener la operatividad de la infraestructura tecnológica que soporta las actividades de la AMAG.
<b>3. Alcance y Descripción del Servicio</b>
<b>3.1. Descripción del Servicio:</b> La Academia de la Magistratura tiene implementado en su centro de datos un Chasis Bladesystem C7000, seis(06) servidores Blades HPE BL460c G9 y un (01) servidor HPE DL120 Gen9. Se requiere el servicio de soporte y garantía de fábrica según el siguiente detalle:
<b>3.1.1. PRESTACIÓN PRINCIPAL: SOPORTE Y GARANTÍA</b>
a) Consideraciones <ul style="list-style-type: none"><li>• El contratista deberá brindar soporte técnico y renovar la garantía de fábrica para todo el equipamiento detallado en el Anexo 1.</li><li>• El contratista deberá realizar la activación del servicio de soporte y garantía el cual tendrá una vigencia de 365 días calendarios contabilizados a partir de la fecha de activación.</li></ul>
b) Período de cobertura: 24x7: <ul style="list-style-type: none"><li>• El servicio está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos los días festivos.</li></ul>
c) Plazo de respuesta in situ: <ul style="list-style-type: none"><li>• Respuesta in situ en 4 horas (En el caso de incidencias con hardware cubierto que no se puedan solucionar de manera remota)</li><li>• Un representante de Hewlett Packard Enterprise autorizado llegará a la Academia de la Magistratura durante el plazo de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de cuatro horas desde la llamada y el acuse de recibo.</li><li>• Si se producen incidencias de hardware que no se puedan reparar, deberá sustituir los productos de hardware en lugar de repararlos.</li><li>• El soporte se considera finalizado cuando se verifica que se ha corregido el defecto de hardware.</li></ul>
d) Piezas de repuesto y materiales

- El fabricante proporcionara las partes y materiales necesarios para mantener la operatividad del equipo; las partes de repuestos son nuevos y de primer uso. Dichas partes son los discos duros, controladoras, tarjetas electrónicas internas, módulos de red, etc.
  - Se incluye las piezas y los materiales para las mejoras de ingeniería disponibles requeridas para asegurar la compatibilidad del producto.
- e) Acceso a información y descarga
- Proporcionar acceso electrónico a información relativa al producto y el soporte.
  - El soporte debe incluir el acceso a la descarga de software y firmware de las últimas versiones publicadas por el fabricante en su página oficial.

### 3.1.2. PRESTACIÓN ACCESORIA: MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- a) El proveedor deberá realizar dos visitas para la verificación de los equipos y software, de existir actualizaciones, parches y/o versiones nuevas, procederá con la instalación respectiva. Por cada visita se emitirá un informe detallado y se entregará hasta 7 días posteriores a la visita.
- b) Durante el mantenimiento se realizarán las siguientes actividades:
- c) Realizar la instalación de firmware a la versión más reciente y estable recomendada por el fabricante para el equipo.
- d) Actualización del BIOS y drivers a las últimas versiones, para todos los sistemas operativos validados por el fabricante.
- e) Actualización de las herramientas de gestión del fabricante.
- f) Verificación del funcionamiento de todos los componentes mediante herramientas de Software del fabricante.
- g) Realizar test de diagnóstico para comprobar defectos en: fuentes de poder, procesadores, memorias, discos duros, tarjetas de red y ventiladores; con la finalidad que se identifiquen posibles errores ocultos o recuperables y permitan evitar averías. Se utilizará las herramientas de software del fabricante para tal fin.
- h) Limpieza completa de todos los componentes, pieza por pieza (liberara polvo, lubricar componentes que lo requieran, aplicar limpia contactos en placas, memorias, tarjetas de red, etc.) con herramientas y materiales especiales para tal fin. Desmontaje de ser el caso para un correcto procedimiento de limpieza.
- i) Corrección de los problemas o advertencias encontradas durante la verificación de los componentes.
- j) Ejecutar plan de pruebas, con la finalidad de verificar que todo esté funcionando a pleno rendimiento.
- k) Finalizado el mantenimiento, el proveedor realizara las pruebas de operación en conjunto con el personal de técnico de la Academia de la Magistratura, si fallara alguna funcionalidad el proveedor deberá solucionarlo.

### Anexo N° 1 – Información equipamiento

Descripción	Serie
HPE BLc7000 CTO 3 IN LCD Plat Enclosure	2S1715PK2S
HPE BLc VC FlexFabric-20/40 F8 Module	7C9651000B
HPE BLc VC FlexFabric-20/40 F8 Module	7C96510021
HPE BL460c G9 E5v4 10/20Gb FLB CTO Blade	2M27140355
HPE BL460c G9 E5v4 10/20Gb FLB CTO Blade	2M27140356
HPE BL460c G9 E5v4 10/20Gb FLB CTO Blade	2M27140357
HPE BL460c G9 E5v4 10/20Gb FLB CTO Blade	2M27140358
HPE BL460c G9 E5v4 10/20Gb FLB CTO Blade	2M27140359
HPE BL460c G9 E5v4 10/20Gb FLB CTO Blade	2M2714035B
HPE DL120 Gen9 E5-2603v4 LFF Ety Svr	2M27150104

<p><b>4. Requisitos del Proveedor y/o Personal</b></p> <p><b>4.1 CAPACIDAD LEGAL</b></p> <p><b>4.1.1 HABILITACIÓN</b></p> <p>a) El proveedor deberá ser un socio autorizado de la marca propuesta, para la comercialización de los productos y/o servicios ofertados.</p> <p>b) Será acreditado con una carta donde se precise que el postor es canal o partner autorizado en el Perú, para comercializar la solución ofertada.</p> <p><b>4.2 CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b></p> <p><b>4.2.1 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b></p> <p>a) Formación Académica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachiller o Titulado en Ingeniería de las siguientes especialidades: Informática y/o Sistemas y/o Redes y Comunicaciones y/o Telecomunicaciones y/o Electrónica.</li> </ul> <p>b) Capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado en Soluciones de Servidores o Solución de almacenamiento (storage) por la marca HPE</li> <li>• Será acreditado con cualquiera de los siguientes documentos: (i) constancias o (ii) certificados o (iii) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la capacitación técnica.</li> </ul> <p>c) Experiencia del personal clave</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia de cinco años como mínimo como Líder, gerente o jefe en la implementación de solución de servidores y/o solución de almacenamiento y/o soluciones de virtualización y/o servidores blade y/o servidores físicos y/o servidores rackeables en centros de datos.</li> </ul> <p><b>4.3 EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b></p> <p>a) El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente al valor estimado de la convocatoria; por la prestación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p>
<p><b>5. Lugar y Plazo de Ejecución</b></p> <p><b>Lugar:</b> El servicio se realizará en la Sede Central de la AMAG ubicada en Jr. Camaná N° 669, Cercado de Lima.</p> <p><b>Plazo:</b></p> <p><b>Prestación Principal</b></p> <p>a) El plazo para la activación del soporte y garantía para el equipo de almacenamiento de la Academia de la Magistratura y la entrega de la documentación será hasta de 5 días calendarios contabilizados a partir del 14 de febrero de 2026.</p> <p>b) La vigencia del soporte técnico y garantía será de un año, contabilizado a partir de la fecha de activación.</p> <p><b>Prestación Accesorias</b></p> <p>a) Se deberá efectuar dos visitas para realizar el mantenimiento de los equipos, posterior a la activación del soporte y garantía del equipamiento del centro de datos, según el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primer mantenimiento preventivo, hasta los 30 días calendarios.</li> <li>• Segundo mantenimiento preventivo, hasta los 240 días calendarios.</li> </ul>
<p><b>6. Resultados Esperados-Entregables</b></p> <p>La presentación de entregables se realizará por Mesa de Partes de la Academia de la Magistratura, ubicada en Jr. Camaná N° 669 – Cercado de Lima, en el horario de 09:00 am a 16:45 horas en formato físico o en formato digital <a href="https://sgd.amag.edu.pe/mpvAmag/inicio.do">https://sgd.amag.edu.pe/mpvAmag/inicio.do</a></p> <p><b>a) PRESTACIÓN PRINCIPAL: SOPORTE Y GARANTÍA</b></p> <p>En un plazo máximo de cinco días calendarios contabilizados desde el día siguiente de la suscripción del contrato, el contratista entregara una carta dirigida a la Subdirección de Informática adjuntando lo siguiente:</p>

- Documentación que acredite la activación del soporte técnico y garantía del fabricante para el equipamiento del Centro de datos de la Academia de la Magistratura.
- Procedimiento para la atención por parte de la mesa de ayuda del contratista y del personal asignado.
- Cronograma de mantenimientos preventivos

**b) PRESTACIÓN ACCESORIA: MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

- En un plazo máximo de siete días calendarios contabilizados desde el día siguiente de culminado cada mantenimiento preventivo, el contratista entregara una carta dirigida a la Subdirección de Informática adjuntando lo siguiente:
- Informe técnico donde se detallen las acciones realizadas durante el mantenimiento (reportes, eventos, alertas, instalaciones y estado del hardware) indicando las conclusiones y recomendaciones.

**7. Conformidad**

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025. La conformidad es otorgada por la Subdirección de Informática en el plazo máximo de siete (07) días computados desde el día siguiente de recibido el entregable.

De existir observaciones, la Academia de la Magistratura las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar de siete (07) días a partir del día siguiente de recibida la observación. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la Academia de la Magistratura puede otorgar al CONTRATISTA 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 Academia de la Magistratura 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 Academia de la Magistratura 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.

**8. Forma y Condiciones de Pago**

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley.

La Academia de la Magistratura paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

La Academia de la Magistratura realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en Soles, el pago se realizará de manera:

**8.1. Prestación Principal**

Único pago: El pago por el servicio se realizará en un solo desembolso, luego de emitida la conformidad por la Subdirección de Informática.

**8.2. Prestación Accesorio.**

El pago se realizará en dos pagos iguales, luego de emitida la conformidad por la Subdirección de Informática.

Luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Academia de la Magistratura debe contar con la siguiente documentación:

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable de la Subdirección de Informática.</li> <li>- Comprobante de pago.</li> <li>- Informe del Servicio realizado por el CONTRATISTA.</li> </ul> <p>En caso de retraso en el pago por parte de la Academia de la Magistratura, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tiene derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.</p>
<p><b>9. Confidencialidad</b></p> <p>Queda totalmente prohibido que los contratistas brinden declaraciones en medios de comunicaciones en representación de la Academia de la Magistratura.</p> <p>El contratista queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la información a la que tenga acceso, no pudiendo difundir, aplicar ni comunicar a terceros esta información, y tampoco no puede copiar o utilizar esta información con fin distinto a su objeto.</p>
<p><b>10. Penalidades</b></p> <p><u>Penalidad por mora en la ejecución de la prestación:</u></p> <p>En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Academia de la Magistratura aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:</p> $\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo}}$ <p>Donde F tiene los siguientes valores:</p> <p>Para bienes y servicios: F = 0.40</p> <p>Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.</p> <p>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 Academia de la Magistratura no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.</p> <p>Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago final, según corresponda.</p>
<p><b>11. Otras Penalidades</b></p> <p>No aplica</p>
<p><b>12. Resolución del Contrato</b></p> <p>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.</p> <p>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</p>
<p><b>13. Cláusula Garantías</b></p> <p>EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento de la Orden de Compra, Servicio la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de la Academia de la Magistratura, en concordancia con el artículo 61 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y artículos</p>

138, 139 y 140 del Reglamento de la Ley N°32069 Ley General de Contrataciones Públicas, manteniéndose vigente hasta la conformidad de la conformidad de la prestación.

#### **14. Cláusula 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.

#### **15. Cláusula Anticorrupción y Antisoborno**

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 Academia de la Magistratura.

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 Academia de la Magistratura, 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 Academia de la Magistratura.

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 Academia de la Magistratura el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente 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.

#### **16. Cláusula Solución de Controversias**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

#### **17. Modalidad de Pago del Servicio**

Suma alzada.

#### **18. Cláusula de Cumplimiento**

Son causales de resolución de contrato la presentación de 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.

\_\_\_\_\_  
Firma del Responsable de la Unidad Orgánica