

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO – CORRECTIVO DE SERVIDORES DE LA ZONA REGISTRAL N° I

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

Servicio de Soporte y Mantenimiento Preventivo – Correctivo de Servidores para la Zona Registral N° I – Sede Piura.

2. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

Asegurar la disponibilidad de los servicios informáticos que se brindan en los servidores de la Zona Registral N° I sin garantía comercial, reduciendo la posibilidad de ocurrencia de tiempos muertos al presentarse fallas de hardware y software especializado, asegurando la continuidad de los servicios para beneficio del público usuario.

3. ANTECEDENTES

La Unidad de Tecnologías de la Información es la encargada de custodiar la información que generan las diversas áreas de la institución en los sistemas y aplicaciones informáticas y vela por que esta información se encuentre disponible en todo momento y sea accedido única y exclusivamente por las personas y áreas autorizadas, garantizando la integridad de los datos generados.

La Unidad de Tecnologías de la Información cuenta en su Centro de Datos, con diversos servidores y una solución de respaldo automático de la información que vienen siendo usados en la Zona I, con la única misión de asegurar la disponibilidad de los servicios, por lo cual estos equipos deben tener el respaldo técnico a cargo de especialistas, para la solución de posibles problemas que se pudieran presentar y que atenten contra la disponibilidad.

Así mismo y considerando que se cuenta con equipos que ya no poseen garantía de fábrica vigente, es necesario establecer mecanismos que suplan dicha situación, además de coadyuvar a la preservación de los equipos, así como la actualización de software con la finalidad de que estos rindan de la manera más óptima posible.

El presente requerimiento, se encuentra programado en la TAREA OPERATIVA “**OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE SEGURIDAD QUE DAN SOPORTE A LA PLATAFORMA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**” del POI 2025 aprobado con RESOLUCION No 00197-2024-SUNARP/SN.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

La Zona Registral N° I Sede Piura cuenta con diversos servidores y una solución de respaldo automático de la información que vienen siendo usados en la Zona I, para ello requiere la contratación de una empresa que brinde el servicio de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores en donde se encuentra alojado archivos y servicios registrales correspondiente a la Zona I Sede Piura.

4.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

La Contratación del Servicio, tiene como objetivo específico brindar el mantenimiento preventivo y correctivo, adecuado y oportuno a los equipos instalados en el Centro de Datos de la Zona Registral N° I - Sede Piura. El mantenimiento preventivo permite detectar fallos repetitivos, disminuir los puntos muertos por paradas, aumentar la vida útil de equipos, disminuir costos de reparaciones, detectar puntos débiles en la instalación, actualización de software de sistema operativo, entre otros. La contratación se relaciona con el objetivo del Plan Operativo Institucional (POI) “Garantizar la Gestión Institucional orientada a satisfacer el requerimiento de servicios registrales para las personas”.

5. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio debe incluir el mantenimiento preventivo y correctivo del servidor y equipos especificados en:

ANEXO A: por el periodo de 12 meses contabilizado a partir del día siguiente de la firma del contrato. Para el inicio de las actividades el proveedor deberá presentar el Plan de trabajo de Mantenimiento, el misma que será aprobada por la UTI de la Zona Registral N° I- Sede Piura (La entidad), una vez aprobado el proveedor podrá iniciar con el mantenimiento correspondiente.

5.1 ACTIVIDADES

El servicio estará comprendido al siguiente ítem, las características del servidor y equipos que corresponde a este rubro se detallan en los anexos indicados:

DESCRIPCIÓN	ANEXO
Soporte y Mantenimiento Preventivo - Correctivo de Servidores (Servidores de Servicios Alternos)	A

Así mismo, el servicio debe incluir el mantenimiento preventivo y correctivo del servidor y equipos especificados de la siguiente manera:

Anexo A: este servicio se realizará por el periodo de un (1) año contabilizado a partir del día siguiente de la firma del contrato o notificada la orden de servicio.

En caso de, si durante el contrato uno de los equipos descritos en el Anexo A, la entidad decide la baja de algunos de ellos, se deberá reducir el contrato.

Las actualizaciones de Firmware deben estar incluidas en los mantenimientos preventivos.

- ✓ **Garantía Técnica.** El contratista debe garantizar la operatividad de los equipos, que los equipos, componentes, partes, piezas y otros necesarios para su operatividad y que en virtud del servicio deban ser cambiados, debiendo ser nuevos y no generen costo adicional a la entidad.
- ✓ **Servicios de soporte.** Los servicios de soporte deben contemplar una atención de 24x7 telefónico y con un tiempo de respuesta al requerimiento de servicio no mayor a 7 horas tanto para hardware como para software especializado, tanta vía telefónica y on site. El postor deberá acreditar mediante carta que todos los servicios de soporte serán entregados de manera local en la ciudad de Piura durante el período contratado. El Servicio debe contemplar el diagnóstico remoto y en caso no pueda ser solucionado remotamente debe brindarse el servicio on site.
- ✓ **Mantenimiento Correctivo.** El servicio de mantenimiento es a todo costo, el que incluye mano de obra, partes, piezas y repuestos, sin costo adicional a la institución, de piezas o partes internas afectadas de: servidores, discos, y de los equipos señalados en los anexos correspondientes. Las partes cambiadas serán entregadas de manera local durante el período contratado. El contratista debe corregir los fallos observados, verificar averías y corregirlos de manera inmediata.
- ✓ **Mantenimiento Preventivo.** Se efectuará dos veces al año, y serán realizados de manera local en el departamento de Piura. El Mantenimiento se efectuará fuera del horario laboral y sin interferir con el horario del backup. A la culminación de cada Mantenimiento se generará un reporte de servicio, especificando las acciones realizadas y validadas por la Unidad de Tecnologías de la Información.
- ✓ **Actualización de Firmware.** El servicio incluye la actualización del firmware de cada uno de los servidores y dispositivos a los que se efectúa el mantenimiento. Debe efectuarse no menos de dos veces al año de manera integral y los servicios serán entregados de manera local en la ciudad de Piura durante el periodo contratado.

5.2 PROCEDIMIENTO

A continuación, se describe el protocolo básico a ejecutar para los mantenimientos preventivos de los equipos informáticos y actualización de software de backup.

A. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDORES

El servicio de mantenimiento preventivo debe tener por finalidad la evaluación, inspección y revisión detallada y técnica de los equipos, requiriendo para ello el desarmado de los mismos, lubricación, calibración, ajustes y limpieza general (interna y externa).

Su objetivo es mantener los equipos en buen funcionamiento y prevenir problemas técnicos futuros, anteponiéndose a estos.

Durante este proceso se verificarán las conexiones internas y externas del equipo y su trabajo en conjunto con los dispositivos externos.

Para que el Mantenimiento sea integral se debe realizar también la actualización de software asociado a los dispositivos o componentes internos, de ser el caso actualizar el firmware del equipo, Upgrade del BIOS, actualizaciones y parches de sistema operativo.

Servicio de mantenimiento preventivo y soporte para el servidor detallado en el anexo N° A (con todos sus componentes de hardware interno instalados), sistemas de almacenamiento y arreglos de discos internos, el cual se encuentra operativo y en uso por LA ZONA.

1. HORARIO DE EJECUCIÓN

El Mantenimiento debe ejecutarse fuera del Horario de Oficina, de preferencia los fines de semana (sábado y domingo).

2. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

El servicio de mantenimiento preventivo se ajustará, en lo posible, a los procedimientos recomendados por los fabricantes en sus manuales técnicos y a los estándares conocidos.

2.1. SERVIDORES

Desensamblado total, limpieza interna y externa de los dispositivos internos.

CASE

- ✓ Limpieza interna y externa.
- ✓ Pruebas de botones.
- ✓ Verificación de conexiones.
- ✓ Fuente de poder (limpieza externa e interna, ajuste de conectores).
- ✓ Revisión de entrada/salida de voltajes.

TARJETA PRINCIPAL

- ✓ Limpieza de contactos de la circuitería e integrados del polvo estático.
- ✓ Revisión de cables flat y conectores.
- ✓ Medición de pila (batería interna) y conductores.
- ✓ Diagnóstico del sistema.

TARJETAS

- ✓ Limpieza de contactos.
- ✓ Ajustes respectivos.

DISCO DURO Y/O ARREGLO DE DISCOS INTERNO/EXTERNO

- ✓ Comprobación de parámetros de lectura/escritura.
- ✓ Verificación del área de grabación.
- ✓ Para el arreglo desensamblado total
- ✓ Limpieza de Controladoras
- ✓ Verificación de Baterías de Cache
- ✓ Limpieza de fuentes de poder
- ✓ Limpieza de unidades de discos
- ✓ Ensamblado y diagnóstico de funcionamiento

CD-ROM

- ✓ Limpieza del lente láser.
 - ✓ Lubricación, calibración y ajustes.
-

- ✓ Pruebas de lectura y funcionamiento

TECLADO

- ✓ Limpieza de contactos, partes y chasis.
- ✓ Limpieza interna y externa
- ✓ Verificación de teclas y contactos.
- ✓ Lubricación y ajustes.

MOUSE

- ✓ Lubricación y ajustes.
- ✓ Calibración.
- ✓ Limpieza interna y externa (contactos y esfera).

SOFTWARE Y PRUEBAS

- ✓ Posterior al montaje del Servidor se debe realizar:
- ✓ Actualización del firmware y parches del Sistema Operativo
- ✓ Actualización de Firmware y Drivers de los dispositivos mantenidos, BIOS etc.
- ✓ Pruebas de Testeo de Diagnóstico y Funcionamiento de dispositivos a través del Software
- ✓ Prueba de Funcionamiento en Tiempo Real del Servidor en su conjunto, en presencia de personal de la Zona Registral N° I
- ✓ Prueba de Funcionamiento del servidor con otros dispositivos externos (jukebox) de ser el caso.
- ✓ Monitoreo del servidor en producción

3. CONSIDERACIONES TECNICAS

- El proveedor deberá entregar un Plan de Trabajo, en el cuál indique los objetivos, actividades, nombres y documento de identidad del personal, recursos, cronograma del servicio y cualquier servicio adicional complementario que oferte.
- El proveedor deberá asignar las labores de mantenimiento a un profesional debidamente experimentado en la labor de mantenimiento a efectuar y en el tipo de equipo a mantener.
- El Mantenimiento debe efectuarse con equipos, herramientas e insumos de limpieza adecuados, a efectos de garantizar un eficiente y efectivo servicio.
- Seguir las indicaciones de los manuales de los Fabricantes.
- El proveedor emitirá un informe global y un informe de servicio por cada equipo mantenido indicando las labores efectuadas y recomendaciones.
- La supervisión la realizará personal de la Unidad de Tecnologías de la Información in situ.
- Es recomendable que el postor cuente con una experiencia en la actividad no menor a tres años en el rubro tanto a nivel del profesional técnico como de la empresa en sí.
- En caso de error técnico por negligencia se considerará como falta grave, y será penalizada en su nivel máximo
- Se efectuará un monitoreo por parte de la Zona Registral del Funcionamiento de equipo en producción previo a la conformidad.

Otras obligaciones técnicas

- Debido a la importancia que representa la operatividad y correcto funcionamiento de los equipos mencionados, el servicio de mantenimiento debe contemplar el ejecutar las tareas fuera del horario de trabajo, previa coordinación con la Unidad de Tecnologías de la Información.
 - El reporte de incidencias o de cambio de repuestos o partes, deberá ser remitido a la Unidad de Tecnologías de la Información.
 - Las actividades de mantenimiento o soporte serán coordinadas oportunamente con el personal de la Zona Registral N° I responsable del respaldo de la información. Dichas actividades deberán ser realizados en horas fuera de la jornada laboral.
 - Los trabajos de mantenimiento preventivo se iniciarán únicamente si la Unidad de Tecnologías de la Información ha emitido previamente, la correspondiente aprobación del cronograma o plan de trabajo.
 - A la culminación de los procesos de mantenimiento, el personal de la empresa
-

prestadora del servicio deberá verificar las conexiones externas del equipo y sus periféricos, así como la interacción de este con las aplicaciones que lo requieren.

- Se deberá garantizar el orden y limpieza permanente del lugar de trabajo y la eliminación del material excedente.

B. MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA SERVIDORES

- El proveedor deberá dar soporte en caso ocurrencia de falla. Para contacto brindará correo electrónico y número telefónico. La atención será 24x7x365.
- Una vez el personal de la UTI requiera el servicio, el proveedor deberá asignar la atención a un especialista, quien brindara atención remota hasta la solución de la incidencia.
- En caso de no poder superar la falla remotamente, la atención deberá ser *on-site*, con un tiempo de respuesta máximo de 07 (siete) horas, desde el momento que el personal de la UTI requirió el servicio por teléfono o correo electrónico.
- En caso se requiera cambio de partes de los equipos, el proveedor deberá asumir el costo total incluida la mano de obra, materiales, repuestos, partes y piezas necesarias. La adquisición de partes y piezas es por cuenta y cargo del proveedor del servicio. Cabe mencionar, que los repuestos, partes y piezas con fallas deberán ser reemplazados por productos originales o certificados para los equipos detallados en el Anexo.
- Si en caso, se demorara más de 24 horas en la solución del problema reportado, el proveedor, como medida alternativa, brindara un equipo con las mismas o mejores características, a fin de restablecer la funcionabilidad del servicio mientras se solucione del cambio de componente afectado en el equipo reportado.
- El proveedor emitirá el informe técnico sobre el trabajo realizado, informe que deberá tener la conformidad del supervisor designado por la UTI.

C. DOCUMENTACION DEL PROVEEDOR

La empresa postora deberá entregar la siguiente documentación como parte de su propuesta técnica:

- Carta que certifique que el proveedor esté autorizado a brindar el servicio de mantenimiento a los equipos incluidos en el presente proceso.
- Carta de compromiso del postor mediante la cual garantice la atención técnica en un plazo no mayor a 7 horas para el soporte on-site y 1 hora para soporte telefónico.
- Carta de compromiso del postor mediante la cual garantice que el servicio de mantenimiento correctivo incluye la reposición de todas las partes y piezas defectuosas por otras partes originales que se encuentren certificadas para los equipos detallados en el anexo.
- Carta de compromiso del postor garantizando que el mantenimiento ofrecido cubre todos los requerimientos de la modalidad de soporte requerido.
- Carta de compromiso del postor especificando que cuenta con sistema de mesa de ayuda para el soporte de hardware y software.
- Carta de garantía del postor en la cual certifique que las partes y repuestos en cambio sean originales y que se encuentren certificadas para los equipos detallados en el anexo.
- Carta de compromiso del postor especificando que cuenta con sistema de mesa de ayuda para recibir solicitudes de atención (debe indicarse el procedimiento, los teléfonos, horario, correo electrónico y contactos), para tramitarse desde Piura.
- Carta de compromiso del postor especificando que si no soluciona el problema de funcionamiento de un equipo en el plazo de 7 horas proveerá temporalmente de un equipo similar de contingencia.
- Para el servicio de soporte se emitirá un informe semestral durante la vigencia del servicio.

5.3 PLAN DE TRABAJO

El proveedor deberá presentar por trámite documentario **y en el plazo de 10 días calendarios posteriores a la suscripción del contrato**, un plan de Trabajo que contenga

la siguiente información:

- ✓ Metas y objetivos a alcanzar.
- ✓ Línea de acciones para alcanzar las metas y objetivos (actividades).
- ✓ Responsable por actividad. (Nombre completo, DNI y número de contacto).
- ✓ Cronograma de actividades para todo el plazo de la prestación.
- ✓ El presente plan de trabajo será validado por la Unidad de Tecnologías de la Información.
- ✓ Procedimiento de ROLLBACK en caso de falla de cualquier componente.

El plan de trabajo deberá ser validado por la UTI dentro de los 05 (cinco) días hábiles siguientes de recepcionado el documento. De existir observaciones formuladas por la UTI, el proveedor deberá levantar las observaciones dentro de los 03 (tres) días hábiles siguientes a la notificación.

5.4 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR (De corresponder)

- ✓ Los mantenimientos preventivos a la totalidad de equipos, debe efectuarse con una periodicidad de seis (06) meses entre uno y otro mantenimiento.
 - ✓ Los trabajos de mantenimiento a realizar deberán ser ejecutados únicamente por personal con experiencia demostrada en mantenimiento a los equipos detallados.
 - ✓ La empresa postora debe contar con Mesa de Ayuda, donde recibirá las solicitudes de mantenimiento y generará un número de reporte de servicio el cual debe ser entregado a la Zona Registral N° I Sede Piura, permitiendo un control tanto en tiempo de atención como de solución por parte de la empresa postora.
 - ✓ El tiempo de atención *On-site* debe tener una respuesta de máximo siete (07) horas desde el momento de la comunicación, este requerimiento aplica solo para los equipos instalados en la Oficina Registral de Piura.
 - ✓ Todos los equipos y/o insumos necesarios para el mantenimiento deben ser provistos íntegramente por la empresa prestadora del servicio, no significando costo adicional para la institución.
 - ✓ Luego de realizado el mantenimiento, la empresa prestadora verificará la total operatividad de los servidores a los cuales se les realizó el servicio, debiendo generar un reporte de servicio especificando las acciones realizadas y validadas por el personal de la Unidad de Tecnologías de la Información.
 - ✓ Para el caso de los equipos que, a la fecha de la ejecución de los servicios de mantenimiento, aun se encuentren en garantía y con contrato de mantenimiento preventivo vigente, el servicio solo abarcará actividades preventivas externas, salvo indicación expresa de la Unidad de Tecnologías de la Información, debiéndose considerar que dichas acciones no afecten la garantía.
 - ✓ Para todas las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, si durante la ejecución de los trabajos, se realiza una mala manipulación provocando el daño de un accesorio, componente o equipo, este deberá ser repuesto por el proveedor del servicio, para lo cual se deberá contar con la validación y aprobación de la Unidad de Tecnologías de la Información a través de un informe técnico emitido por el proveedor donde se detallará el problema presentado y los repuestos, accesorios o equipos reemplazados, los cuales deben ser nuevo y de primer uso. Adicionalmente en el caso estos cambios demanden un tiempo superior a 8 horas el proveedor deberá asegurar la continuidad de los servicios, para ello deberá proveer de un equipo de las mismas características o superiores del equipo averiado.
 - ✓ Experiencia por un monto mayor a cinco veces el valor referencial del presente servicio en un período no mayor a cuatro años, lo cual deberá acreditar mediante facturas, órdenes de servicio u otro documento.
 - ✓ Para el inicio de las actividades el proveedor deberá presentar el Plan de trabajo de Mantenimiento preventivo, el mismo que será aprobado por la UTI de la Entidad. Una vez aprobado, el proveedor podrá iniciar con el mantenimiento correspondiente.
 - ✓ El servicio de mantenimiento se ajustará a los procedimientos recomendados por los fabricantes en sus manuales técnicos, así como a los estándares conocidos de la industria.
 - ✓ La empresa prestadora del servicio, debe asegurar que el personal que prestará el servicio cuenta con todos los implementos y medidas de seguridad necesarias, así como los seguros de riesgo en el Trabajo, a su cuenta y entera responsabilidad.
-

- ✓ La Zona Registral N° I no asume ninguna responsabilidad por accidentes laborales del personal que realice el mantenimiento.

5.5 RECURSOS A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

La Zona Registral N° I – Sede Piura designará un responsable de la UTI, quien se encargará de la validación y supervisión del servicio.

La Zona Registral N° I – Sede Piura, a través de su unidad de Administración, brindará el permiso para los accesos a cada personal del contratista a las instalaciones de la Oficina Registral de Piura.

5.6 SEGUROS (De corresponder)

Seguro contra riesgo en el trabajo para el personal designado por el proveedor, el mismo que será presentado en copia antes de la ejecución de cada uno de los servicios.

El proveedor deberá presentar Carta de Garantía al incumplimiento de los mantenimientos previstos, por el valor estipulado en el contrato.

5.7 REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

- **DEL PROVEEDOR**

Experiencia demostrable de servicios de mantenimiento preventivo correctivo y soporte técnico de Servidores de Centros de Datos de entidades públicas y privadas, acreditable mediante constancias de ejecución de trabajos y/o conformidades de servicios de los 03 últimos años, los cuales serán presentados al momento de la entrega de la propuesta. Además, el proveedor deberá presentar Declaración jurada que acredite que cuenta con seguro contra riesgo en el trabajo para el personal a designar para el servicio.

- **DEL PERSONAL**

El proveedor del servicio garantizará:

Presencia de personal que sea suficiente, idóneo, necesario y experto en la prestación del servicio a realizar, garantizando la completa ejecución del proyecto sin generar costo adicional para la Entidad, dentro de los tiempos establecidos.

El personal deberá acreditar capacitación mediante certificaciones de equipos servidores, unidades de almacenamiento, sistemas integrales de servidores, como mínimo un certificado con duración mínima de 20 horas.

También, deberá contar con experiencia mínima de cuatro (4) mantenimientos preventivos a equipos de las mismas características o superiores, experiencia acreditada mediante certificados o constancias de trabajo.

El profesional y/o técnico encargado del mantenimiento debe cumplir con:

Ser bachiller, Ingeniero o técnico con Certificación a nivel técnico y/o profesional, que acredite su entrenamiento en soluciones de almacenamiento, servidores, etc., con una actualización de no menor de 02 años. Experiencia mínima dos (02) años. Los documentos deberán presentarse al momento de la entrega de la propuesta técnica.

5.8 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO

5.8.1 Lugar:

La entrega del servicio se realizará en las instalaciones de la Zona Registral N° I Sede Piura, según la ubicación del equipo.

OFICINA	DIRECCIÓN
Piura	Av. Luis Antonio Eguiguren 770
Tumbes	Calle Sánchez Carrión N°298 esquina con Mayor Novoa
Sullana	Calle Ugarte N° 752- Sullana

5.8.2 Plazo de Ejecución del Servicio

Anexo A: dos (02) veces al año y durante el periodo de un (1) año, a partir de la firma de contrato. Garantía de un año.

5.9 ENTREGABLES

La presentación del informe sobre el servicio deberá realizarse dentro de los 10 días calendarios siguientes a la culminación del servicio a través de la Oficina de Trámite Documentario.

- Para el mantenimiento preventivo o correctivo el contratista deberá entregar el informe de mantenimiento realizado conforme al semestre que corresponda y donde indicará las actividades realizadas y el estado de los equipos o componentes intervenidos, indicando el antes y después de los mismos.
- Para el servicio de soporte especializado, el contratista deberá entregar en forma semestral un informe de las actividades de soporte y monitoreo realizadas, así como las incidencias presentadas donde se detallará las actividades realizadas, las soluciones parciales implementadas y la solución definitiva ejecutada tales como: Nro de los tickets, fecha y hora de solicitud, nombre del solicitante, descripción del problema, fecha y hora de la solución del problema, observaciones, solución, etc.

5.10 CONFIDENCIALIDAD

El proveedor se compromete a guardar reserva respecto de los asuntos o información que resulte privilegiada o relevante, ya sea en forma oral, visual, escrita, grabada en medios magnéticos, correo o en cualquier otra forma tangible, así como a no divulgar ni utilizar dicha información de manera indebida o en beneficio propio o de terceros, así como en perjuicio o desmedro del estado hasta incluso después de finalizado la prestación del servicio, salvo que dicha información deje de ser sensible por haberse hecho de conocimiento público por la Zona Registral N° I — Sede Piura.

5.11 MODALIDADES DE PAGO

El área usuaria debe definir qué modalidad de pago se utilizará de conformidad con lo establecido en el artículo 130° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, pudiendo ser:

- Suma alzada.

5.12 FORMA DE PAGO

Forma de pago	Concepto del pago	Total de pagos durante el periodo de ejecución contractual
Semestral	Dos (02) Soporte y Mantenimiento Preventivo - Correctivo de Servidores (Anexo A) de la ZRI.	Dos (02) pagos semestrales

La conformidad del servicio estará a cargo del personal designado de la Unidad de Tecnología de la Información previa presentación del informe técnico una vez finalizado el servicio.

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA soles, en dos (02) pagos semestrales, 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 mediante Decreto Supremo N° 009- 2025-EF. Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación debe hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días del día siguiente de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo

de veinte (20) días, bajo responsabilidad de dicho servidor. LA ENTIDAD debe efectuar el pago dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad del SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO – CORRECTIVO DE SERVIDORES DE LA ZONA REGISTRAL N° I, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato/orden de servicio.

5.13 PENALIDADES

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

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

Donde:
F = 0.40

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 PROVEEDOR 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 al numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009- 2025-EF.

5.16 OTRAS PENALIDADES

La entidad aplicará las penalidades en conformidad a lo dispuesto en el Reglamento de la Ley de Contrataciones.

ÍTEM	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	TIPO	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN
1	No presentar plan de trabajo aprobado por UTI en el plazo regulado	Penalidad diaria	3 % de la UIT por cada día de retraso	Informe técnico de UTI
2	No cumplir con el cronograma de mantenimientos preventivos - correctivo	Por ocurrencia	5 % del valor del servicio	Informe técnico de UTI
3	El técnico y/o supervisor no porten documento de identificación	Por ocurrencia	1 % de la UIT	Informe técnico de UTI
4	Cuando el contratista cambie al personal propuesto sin contar con autorización previa de la Entidad.	Por ocurrencia	2 % de la UIT	Informe técnico de UTI
5	Cuando el personal técnico no cuente con el seguro de riesgo.	Por ocurrencia	2 % de la UIT	Informe técnico de UTI
6	No presentar el informe final en el tiempo establecido.	Por ocurrencia	5 % del valor total.	Informe técnico de UTI
7	Cuando no se provea de las herramientas de trabajo necesarios para el técnico electricista	Por ocurrencia	2 % de la UIT	Informe técnico de UTI

Por frecuencia de averías en el mes sin resolver

Se aplicará durante la ejecución del servicio, cuando alguno de los componentes indicados en el Anexo A ingrese a un estado crítico por actividades u omisiones atribuibles al proveedor productos de un mal mantenimiento o Soporte Técnico previo, así como en la demora en los tickets de atención.

Cuadro de Penalidad	
Cantidad de horas por afectación al Servicio	Penalidad
Mayor a 1 y menor a 3 horas	2%
Mayor a 4 y menor a 6 horas	4%
Mayor a 7 horas y menor a 9	8%
Mayor a 10 horas	10%

5.17 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 en el literal c) del numeral 69.2 del artículo 69 de la Ley.

El plazo de responsabilidad del proveedor es de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

5.18 CONFORMIDAD

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad será otorgada por el personal designado de la Unidad de Tecnología de la Información previa presentación del informe técnico una vez finalizado el servicio en el plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de producida la recepción del entregable. De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica a EL CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar el cual no debe ser mayor al 30% del plazo del entregable¹ correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar a EL 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 entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes Este procedimiento no resulta aplicable cuando el servicio manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD NO OTORGA LA CONFORMIDAD, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

5.19 CLAUSULA DE ANTICORRUPCION Y SOBORNO

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/orden de servicio u compra, 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 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/orden de servicio u compra con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

5.20 CLÁUSULA DE GARANTÍA

De corresponder, de conformidad con el artículo 61 de la Ley N° 32069 Ley General de Contrataciones Públicas.

5.21 CLAUSULA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069 Ley General de Contrataciones Públicas.

5.22 CLAUSULA DE 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.

Asimismo, 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 Ley N° 31564. , 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.

5.23 CLÁUSULA GESTIÓN DE RIESGOS.

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato/orden de servicio u compra 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.

5.24 PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los documentos, especificaciones técnicas, términos de referencia e informes preparados por el Especialista para el Contratante en virtud de la orden de servicio pasarán a ser de propiedad del Contratante.

5.25 ANEXOS:

ANEXO A: DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL EQUIPO / PARTE / HARDWARE

6 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN OBLIGATORIOS

6.1 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN OBLIGATORIOS

A. CAPACIDAD LEGAL NO APLICA

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto de sesenta mil con 00/100 soles (60,000), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Ítem N° [1]

En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de cinco mil soles con 00/100 soles (5,000), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Implementación o mantenimiento Servidores
- Mantenimiento, implementación de Almacenamiento

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados², para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo N° 11** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los quince (15) años

¹ El solo sello de cancelado en el comprobante de pago, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Es válido el sello colocado por el cliente del postor (sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”).

² Se entiende “privados” como aquellos que no son entidades contratantes.

anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 14**.

Las personas jurídicas resultantes de un proceso de reorganización societaria no pueden acreditar como experiencia del postor en la especialidad que le hubiesen transmitido como parte de dicha reorganización las personas jurídicas sancionadas con inhabilitación vigente o definitiva.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicio o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 11** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

Advertencia

En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto del contrato.

6.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN FACULTATIVOS

A. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

C.1. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

El personal clave: Encargado de realizar el Mantenimiento de Servidores debe acreditar cuatro años (4) de experiencia como mínimo:

- Implementación o mantenimiento Servidores
- Mantenimiento, implementación de Almacenamiento

Acreditación:

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

Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.

En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe

considerar el mes completo.

Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

C.2. CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

C.2.1 Formación académica

Requisitos:

El personal clave debe ser profesional y/o técnico encargado del mantenimiento debe cumplir con:

Ser bachiller, Ingeniero o técnico con Certificación a nivel técnico y/o profesional de las carreras de Sistemas, Electrónica, Computación, Informática, Software y/o Telecomunicaciones, que acredite su entrenamiento en soluciones de almacenamiento, servidores, etc., con una actualización de no menor de 02 años. Experiencia mínima cuatro (04) años.

Acreditación:

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

EL GRADO O TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO será verificado por los evaluadores en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso EL GRADO O TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO no se encuentre inscrito en los referidos registros, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda.

C.2.2 Capacitación del personal clave

Requisitos:

20 horas lectivas en configuración, administración y/o mantenimiento de equipos servidores, unidades de almacenamiento, sistemas integrales de servidores del personal de clave requerido Encargado de realizar el Mantenimiento de Servidores.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de CONSIGNAR CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS, SEGÚN CORRESPONDA.

Advertencia

Al evaluar la incorporación de este requisito, la entidad contratante debe sustentar que el tipo de capacitación seleccionado se encuentre vinculado con las actividades que se van a desempeñar.

Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas, según la normativa de la materia.

ANEXO A

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL EQUIPO / PARTE / HARDWARE			
SERVIDORES	MARCA	MODELO	S/N
Servidor de Servicio Directorio Activo - Piura	HP	HP ProLiant DL360P G8	MXQ53404QB
Servidor de Servicio Servidor de Virtualización - Piura	LENOVO	Lenovo System X3650M5	E2WV053
Servidor de Servicio File Server de Oficina Registral de Tumbes	HP	HP ProLiant DL380 G08	2M214901H2
Servidor de Servicio File Server de Oficina Registral de Sullana	HP	HP ProLiant DL360 G10	MXQ80401BD
Servidor de Backup DL360 G8 - Piura	HP	HP ProLiant DL360P G8	MXQ43403CW
HP LIBRERÍA LTO6 MSL2024 - Piura	HP	LIBRERÍA LTO6 MSL2024	MXA520Z087