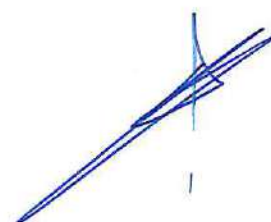


**BASES ESTÁNDAR DE CONTRATACIÓN DIRECTA PARA  
LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 7-2023-MIGRACIONES**

**SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO DEL  
SISTEMA INTEGRAL DE EMISION DE PASAPORTES  
ELECTRONICOS**



## **SECCIÓN ESPECÍFICA**

### **CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

(EN ESTA SECCIÓN LA ENTIDAD DEBERÁ COMPLETAR LA INFORMACIÓN EXIGIDA, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES INDICADAS)

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES  
RUC N° : 20551239692  
Domicilio legal : Av. España N° 734 Breña - Lma  
Teléfono: : 200-1000 anexo 1017  
Correo electrónico: : cescalante@migraciones.gob.pe

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE EMISION DE PASAPORTES ELECTRONICOS.

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato 02 N° 14-2023-AE el 22 de marzo de 2023.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Ordinarios

#### Importante

*La fuente de financiamiento debe corresponder a aquella prevista en la Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal en el cual se convoca el procedimiento de selección.*

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de SUMA ALZADA, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

### 1.6. MODALIDAD DE EJECUCIÓN

No corresponde.

### 1.7. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No corresponde.

### 1.8. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

El alcance de la prestación está definido en el Capítulo III de la presente sección de las bases.

### 1.9. PLAZO DE EJECUCION

El plazo de ejecución del SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE EMISIÓN DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS, es de setecientos treinta (730) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, en concordancia con lo establecido en los Términos de Referencia.

Asimismo, se tendrá dos etapas dentro de la vigencia del contrato:

Etapla 1: la cual tendrá un tiempo de Trescientos Noventa y Cinco (395) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

Etapla 2: la cual tendrá un tiempo de trescientos treinta y cinco (335) días calendario, a partir del día siguiente de terminada la Etapa 1 y durará hasta el final del plazo del contrato.

### 1.10. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/5.00 (Cinco con 00/100 soles) en la Unidad de Contabilidad y Tesorería y recabarlas en el 5to piso de la Unidad de Abastecimiento, sito en Avenida España N° 734 – Breña.

<b>Importante</b>
-------------------

<i>El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.</i>
--

### 1.11. BASE LEGAL

- Ley N° 31638 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el año 2023.
- Ley N° 31639 - Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- Ley N° 31640 - Ley de Endeudamiento del Sector Público del año fiscal 2023.
- Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado y sus modificaciones.
- Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF – Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias.
- Directivas del OSCE.
- Opiniones del OSCE.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.



## CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

Según el cronograma de la ficha de selección de la convocatoria publicada en el SEACE.

#### Importante

*De conformidad con la vigesimosegunda Disposición Complementaria Final del Reglamento, en caso la Entidad (Ministerios y sus organismos públicos, programas o proyectos adscritos) haya difundido el requerimiento a través del SEACE siguiendo el procedimiento establecido en dicha disposición, no procede formular consultas u observaciones al requerimiento.*

### 2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta se presentará vía correo electrónico a las siguientes direcciones electrónicas: cescalante@migraciones.gob.pe, yramirez@migraciones.gob.pe y mmartinez@migraciones.gob.pe y/o en Mesa de Partes Virtual de la Superintendencia Nacional de Migraciones al sitio electrónico: <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/identidad>

La oferta contendrá, además de un índice de documentos<sup>1</sup>, la siguiente documentación:

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

##### 2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.

En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.

En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.

#### Advertencia

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>2</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.*

<sup>1</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

<sup>2</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. **(Anexo N° 2)**
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. **(Anexo N° 3)**
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)<sup>3</sup>**
- f) El precio de la oferta en SOLES. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 5**.

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de dos (2) decimales.

**Importante**

*El órgano encargado de las contrataciones verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.*

*En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.*

**2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación**

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los **"Requisitos de Calificación"** que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la presente sección de las bases

**Advertencia**

*El órgano encargado de las contrataciones no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápite "Documentos para la admisión de la oferta", "Requisitos de calificación" y "Factores de evaluación".*

**2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO**

El postor ganador de la buena pro debe presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- c) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- d) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

**Advertencia**

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>4</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).*

<sup>3</sup> En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de entrega, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

<sup>4</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>



- e) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- f) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación<sup>5</sup> (Anexo-N° 8).
- g) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>6</sup>.
- h) Declaración Jurada comprometiéndose a guardar adecuada reserva de la seguridad de la información y la confidencialidad

#### Importante

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya<sup>7</sup>.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

## 2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en MESA DE PARTES sito en Av. España N° 630 – Breña – Lima y/o AGENCIA VIRTUAL <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/identidad>, de lunes a viernes en el horario de 8:00 a 16:00 horas.

## 2.5. ADELANTOS

La Entidad puede entregar adelanto directo al contratista, los que en ningún caso exceden el treinta por ciento (30%) del monto del contrato original, según el Artículo 156 del Reglamento.

El contratista debe solicitar formalmente el adelanto dentro de los ocho (8) días siguientes a la suscripción del contrato, adjuntando a su solicitud la garantía por adelantos<sup>8</sup> mediante carta fianza o póliza de caución acompañada del comprobante de pago correspondiente. Vencido dicho plazo no procede la solicitud.

La Entidad debe entregar el monto solicitado dentro de los siete (7) días contados a partir del día siguiente de recibida la solicitud del contratista. Vencido dicho plazo para solicitar adelanto no procede la solicitud.

La amortización del adelanto se realizará mediante descuentos proporcionales en cada uno de los pagos parciales que se efectúen al Contratista por la ejecución de la o las prestaciones a su cargo. Cualquier diferencia que se produzca respecto de la amortización parcial de los adelantos

<sup>5</sup> En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

<sup>6</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

<sup>7</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

<sup>8</sup> De conformidad con el artículo 153 del Reglamento, esta garantía debe ser emitida por idéntico monto y un plazo mínimo de vigencia de tres (3) meses, renovable por un plazo idéntico hasta la amortización total del adelanto otorgado. Cuando el plazo de ejecución contractual sea menor a tres (3) meses, las garantías pueden ser emitidas con una vigencia menor, siempre que cubra la fecha prevista para la amortización total del adelanto otorgado.

se toma en cuenta al momento de efectuar el siguiente pago que le corresponde al Contratista o al momento de la conformidad de la recepción de la prestación.

## **2.6. FORMA DE PAGO**

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista de acuerdo al detalle señalado en el numeral 16 de los Términos de Referencia – TABLA 11: DE PAGOS:

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

- Conformidad emitida por la Oficina de <sup>T</sup>ecnologías de la Información y Comunicaciones, la que será otorgada previa verificación de los entregables.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en MESA DE PARTES sito en Av. España N° 630 – Breña – Lima y/o AGENCIA VIRTUAL <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/identidad>, de lunes a viernes en el horario de 8:00 a 16:00 horas.



## CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

### Importante

*De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.*

### 3.1. TÉRMINOS DE REFERENCIA



#### TERMINOS DE REFERENCIA SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE EMISIÓN DE PASAPORTES ELECTRONICOS

##### 1. FINALIDAD PUBLICA

Mantener el funcionamiento del Sistema Integral de Emisión de Pasaporte Electrónico, ubicado en el centro de datos principal y de contingencia garantizando la disponibilidad operativa del servicio de emisión descentralizada del pasaporte electrónico, en las 25 sedes de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, a nivel nacional.

##### 2. ANTECEDENTES

La Superintendencia Nacional de Migraciones, en adelante MIGRACIONES, de acuerdo con su norma de creación, organización y funciones, Decreto Legislativo 1350 – Nueva Ley de Migraciones, es el ente rector para conducir la Política Migratoria interna ejerciendo el control migratorio o fronterizo, que comprende todo el territorio nacional, vinculadas con el cumplimiento de las políticas nacionales en materia de control migratorio, adscrito al Ministerio del interior.

En ese marco, MIGRACIONES tiene asignada dentro de sus funciones la de expedir pasaportes, salvoconductos o documentos de viaje análogos, en el ámbito de su competencia; y a través de la Dirección de Operaciones, quien es responsable de organizar, supervisar y controlar los procesos operativos de emisión de documentos de viaje e identidad, inmigración, control migratorio, solicitudes de nacionalización u otros regulados por norma expresa.

Por lo que, en el año 2016, MIGRACIONES puso en operación el Sistema de producción y gestión para la emisión de pasaportes electrónicos a través del Contrato N°033-2015-MIGRACIONES-GG suscrito el 6 de noviembre de 2015 con el CONSORCIO IN CONTINU ET SERVICE S.A.S. – GEMALTO MEXICO S.A. DE C.V. (hoy EL CONTRATISTA). El CONTRATISTA se encargó de implementar dicho sistema integrando componentes de hardware y software de distintos proveedores.

  
Firmado digitalmente por ADHING  
ACOSTA, Javier PAU 20551230602  
hard  
Motivo: Day V\* B\*  
Fecha: 17.03.2023 20:45:32 -05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
Cruz, TASSO, Manuel Alejandro PAU  
20551230602 hard  
Motivo: Day V\* B\*  
Fecha: 17.03.2023 18:52:30 -05:00

La adquisición, implementación y puesta en marcha de este sistema ha permitido a MIGRACIONES fortalecer la verificación automática de la identidad de las personas y producir en forma descentralizada los nuevos pasaportes electrónicos en el Perú, cumpliendo con los estándares internacionales de uso y de seguridad de los documentos emitidos y del proceso de producción de estos. A la fecha, la Dirección de Operaciones requiere adicionar nuevas funcionalidades y capacidades de almacenamiento que son parte de la mejora en su proceso de emisión de pasaportes electrónicos.

La información del sistema integral de emisión de pasaportes electrónicos se utiliza en los sistemas de control migratorio, en el aplicativo de Servicios en línea para Instituciones (que es una plataforma para intercambio de información), en Servicios web que son parte de la ejecución de los convenios con que cuenta MIGRACIONES como son la Policía Nacional del Perú, Ministerio de Relaciones Exteriores, entre otros; así también, a la fecha debido al término del periodo de la garantía post-venta del Sistema de emisión de pasaportes electrónicos y la necesidad de MIGRACIONES de asegurar el correcto funcionamiento de las funcionalidades de



este sistema, se hace necesario aprobar una nueva estandarización del Sistema Integral de emisión de pasaportes electrónicos preexistente.

MIGRACIONES cuenta actualmente con el equipamiento (hardware y software) del Sistema Integral de Emisión de Pasaportes Electrónicos ubicado en: la Sede de Americatel, en donde está instalado el sistema principal, la Sede Central de MIGRACIONES (Av. España - Breña), en donde está instalado el sistema de contingencia (garantizar la continuidad del servicio cuando el sistema principal presente alguna dificultad en su operatividad) y en las 25 sedes a nivel nacional.

Asimismo, mediante Resolución Jefatural N°000089-2022-OAF-MIGRACIONES, de fecha 21 de julio de 2022, se aprobó la "ESTANDARIZACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL PARA LA EMISIÓN DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS":

*(...) "Con respecto a los componentes del Sistema Integral de emisión de pasaportes electrónicos desarrollados con el producto COESYS, siendo que EL CONTRATISTA es el único propietario del sistema COESYS y además que, el equipamiento que conforma cada componente requerido, debe ser actualizado, modificado, desarrollado, mejorado de forma conjunta, incluyendo obligatoriamente los trabajos de integración, lo que permitirá garantizar su funcionamiento secuencial con la infraestructura preexistente descrita anteriormente, siendo éste un aspecto técnico que debe considerarse como necesario o imprescindible, al realizar la adquisición de este servicio aseguramos la funcionalidad, confiabilidad y continuidad de proceso de emisión descentralizada de pasaportes electrónicos que brinda la institución.*

*Por todo lo antes mencionado, es necesario e imprescindible estandarizar el servicio de soporte técnico y mantenimiento del Sistema Integral de emisión de pasaportes electrónicos, necesarios para garantizar el funcionamiento de la infraestructura preexistente, la continuidad operativa de la plataforma ubicada en los centros de datos principal, contingencia y en las 25 sedes, a fin de contar con el soporte necesario al hardware y software en caso de incidentes o mejoras funcionales." (...)*

  
Firmado digitalmente por ACOSTA  
ACOSTA, Javier FAU 20351239692  
hard  
Motivo: Ory V: B\*  
Fecha: 17.03.2023 20:47:20 -05:00

Sobre El SISTEMA DE EMISIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO, se brinda en 25 sedes a nivel nacional, las cuales se indican a continuación:

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20351239692 hard  
Motivo: Ory V: B\*  
Fecha: 17.03.2023 18:53:23 -05:00





TABLA 01: SEDES DE EMISIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO

GRUPO	N°	SEDE
LIMA	1	Jefatura Zonal de Lima (Antes Breña)
	2	Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH)
GRUPO 1	3	MAC Lima Este – El Agustino
	4	MAC Ventanilla
	5	MAC Callao - Bellavista
	6	La Molina
	7	Surco – Jockey plaza
	8	Lima Sur - San Juan de Miraflores
	9	Lima Norte - Comas
GRUPO 2	10	Jefatura Zonal de Huancayo
	11	Jefatura Zonal de Arequipa
	12	Jefatura Zonal de Chiclayo
	13	Jefatura Zonal de Chimbote
	14	MAC Cajamarca
	15	Jefatura Zonal de Cusco
	16	Jefatura Zonal de Ilo
	17	Jefatura Zonal de Iquitos – MAC Loreto
	18	Jefatura Zonal de Piura
	19	Jefatura Zonal de Pucallpa
	20	Jefatura Zonal de Puerto Maldonado
	21	Jefatura Zonal de Puno
	22	Jefatura Zonal de Tacna
	23	Jefatura Zonal de Tarapoto
	24	Jefatura Zonal de Trujillo
	25	Jefatura Zonal de Tumbes

  
Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Javier FAU 20551230002  
hard  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 17.03.2023 20:47:42 -05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVEZ Manuel Alejandro FAU  
20551230002 hard  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 17.03.2023 18:53:35 -05:00

Este Sistema de Emisión de Pasaporte Electrónico comprende los siguientes componentes:

- Aplicaciones (módulos o sub sistemas)
- Software middleware
- Equipos servidores y software base
- Equipos de comunicaciones
- Equipos de seguridad.
- Servicios de interoperabilidad internos y externos
- Equipos de estaciones remotas
- Periféricos.

En la siguiente tabla se listan las aplicaciones (módulos o sub sistemas) que componen el Sistema de Emisión de Pasaporte Electrónico, en donde se describen el producto, fabricante, personalización de la aplicación, entre otros campos.



TABLA 02: LISTA DE SUB SISTEMAS/MÓDULOS DEL SISTEMA DE EMISIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO

Sub sistema/módulo	Descripción	Arquitectura	Producto	Fabricante	Lenguaje de Programación desarrollado	Personalización
Sistema de Enrolamiento (EMS)	Permite el registro de los datos personales, demográficos y biométricos de los ciudadanos	Cliente/ Servidor	Coesys Enrolment	Gemalto	C#	- Diseño de la interfaz gráfica - Personalización de reglas de negocio
Sistema de Enrolamiento (EMS) del Kit móvil	Permite el registro de los datos personales, demográficos y biométricos de los ciudadanos, de manera offline.	Cliente/ Servidor	Coesys Enrolment	Gemalto	C#	- Diseño de la interfaz gráfica - Personalización de reglas de negocio
Sistema Central y componentes	Recibe y gestiona todas las solicitudes de pasaportes electrónicos recibidas de las estaciones de enrolamiento.	Web	Coesys Sistema Central	Gemalto	Java	Integración con interfaces externas (RENIEC, PNP, MRE, SIM) <sup>1</sup>
Sistema de Producción (PM) y componentes	Administra las solicitudes de trámite de las sedes de emisión de Pasaportes, utiliza todas las operaciones criptográficas para las etapas de preparación de datos, personalización y control de calidad	Web	Coesys Production Manager (PM)	Gemalto	Java	Interfaz con el sistema Central
Sistema de Impresión o Personalización (IS)	Realiza la impresión de los Pasaportes Electrónicos	Cliente/ Servidor	Coesys Issuance Station (IS) Personalización	Gemalto	C#	Diseño de la interfaz gráfica
Sistema de Control de Calidad (QC)	Verifica la calidad de la impresión, la legibilidad mecánica y computacional, las medidas de seguridad, la durabilidad, la personalización electrónica de los pasaportes y la coherencia en la impresión de los datos de la personalización	Cliente/ Servidor	Coesys Quality Control (QC)	Gemalto	C#	Diseño de la interfaz gráfica
Sistema de Entrega	Realiza el registro de entrega del Pasaporte Electrónico mediante la verificación AFIS 1:1	Cliente/ Servidor	Coesys document delivery	Gemalto	C#	Adaptado



Sub sistema/módulo	Descripción	Arquitectura	Producto	Fabricante	Lenguaje de Programación desarrollado	Personalización
Sistema Criptográfico PKI <sup>2</sup>	Sistema Criptográfico PKI basado en la solución X-Infotech y las autoridades de certificación, Country Signing Certificate Authority (CSCA), y de verificación y Country Verifying Certificate Authority (CVCA), requeridas para la operación de pasaportes electrónicos, conformes a las recomendaciones de la ICAO para asegurar la interoperabilidad a nivel mundial de los pasaportes electrónicos de la República del Perú	Cliente/Servidor	<ul style="list-style-type: none"> <li>-CSCA</li> <li>-CVCA</li> <li>- SPOC CA</li> <li>- Technical CA</li> <li>- Document Signer</li> <li>- Document Verifier</li> <li>- Internal</li> <li>- Document Verifier External</li> <li>- SPOC Internal</li> <li>- SPOC External</li> <li>- PKI SQL Witness</li> <li>- SQL PKI</li> </ul>	X-Infotech	C#	Adaptado
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coesys Key Manager</li> <li>- Coesys KMS</li> <li>- Coesys IS Concentrator</li> <li>- Coesys Key Manager</li> <li>- Coesys CERTIS</li> </ul>			
			SafeNet eToken 5110	Gemalto	C#, Java	Adaptado
Sistema de Gestión de Acceso <sup>3</sup>	Sistema de autenticación de usuarios	Cliente/Servidor or Cliente/Servidor	IDG	3M	C#	Adaptado
Sistema de Gestión de Insumos e Inventarios	El Sistema permite la gestión del stock de documentos en blanco (libretas de pasaportes) y de todos los materiales e insumos utilizados en el proceso de personalización	Web	Coesys Stock Manager	Gemalto	Java	Diseño de la interfaz gráfica
Sistema de Firma Desatendida	La Firma Digital Desatendida es una solución que garantiza la autenticidad del firmante y la integridad de los datos de los documentos	Cliente/Servidor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coesys KMS</li> <li>- Sistema de Administración de Credenciales (CMS)</li> </ul>	Gemalto	C#	Adaptado

Página 5 de 80



Sub sistema/módulo	Descripción	Arquitectura	Producto	Fabricante	Lenguaje de Programación desarrollado	Personalización
	electrónicos de una forma segura, fácil de implementar y administrar					
Módulo de Seguridad y Auditoría	La solución implementada permite por hacer seguimiento de la trazabilidad de las operaciones para el posterior análisis de auditoría, mediante el manejo de logs	Web	Todos los productos Coesys	Gemalto	Java	Adaptado
Módulo de Administración de Usuarios	Módulo para la creación y administración de usuarios, roles y accesos.	Web	Coesys Production Manager (PM)	Gemalto	Java	Adaptado
Sistema de Perfil Biométrico	Consulta y resuelve los casos de adjudicación respecto a las coincidencias de huellas dactilares.	Web	Coesys BDS	Gemalto	C#	- Diseño de la interfaz gráfica - Personalización de reglas de negocio
Sistema de Bloqueo de Documentos	Realiza el bloqueo de Pasaportes a petición por el ciudadano mediante DNI o N° de Pasaporte	Web	-		Java	Interfaz Web
Sistema Biométrico AFIS	Módulo que almacena la data biométrica de huellas dactilares y realiza las búsquedas AFIS 1:N y 1:1 para la adjudicación	Cliente/ Servidor	WebAFIS	Innovatrics	C#	Personalización de reglas de negocio
Módulo de Consulta de Requisitorias PNP	Realiza consultas de requisitorias de ciudadanos nacionales que están tramitando su pasaporte electrónico.	Web	Coesys Sistema Central	Gemalto	Java	- Diseño de la interfaz gráfica - Personalización de reglas de negocio
Sistema de Gestión de Información	Gestión de información y generación de reportes sobre el sistema de emisión	Web	Oracle BI	Oracle	Java	- Configuración de reportes







En cuanto a la infraestructura criptográfica (PKI), la solución consta de los siguientes componentes:

- i. PKI - CSCA, Document Signer (DS),
- ii. PKI EAC - CVCA, Verificador de Documentos (DV), SPOC CA, SPOC, CA. Técnica

PKI solución CSCA, Document Signer y componentes CVCA ofrece la posibilidad de crear un entorno seguro para la producción de documentos de identificación electrónica OACI compatible con EAC habilitado (Control de acceso extendido). MultiPerso Document Signer, ofrece la firma de datos de interfaz de servicios Web para la preparación de los datos y solución de personalización de terceros.

La infraestructura criptográfica PKI consta de los siguientes servidores:

**TABLA 03: LISTA DE SERVIDORES DE LA INFRAESTRUCTURA  
CRIPTOGRÁFICA PKI**

SERVIDOR	TIPO	DESCRIPCIÓN
CSCA Server	Físico	Country Signer Certification Authority Server
CVCA Server	Físico	Country Verifier Certification Authority Server
SPOC CA	Físico	SPOC Certification Authority Server
Technical CA	Físico	Technical Certification Authority for TLS/SSL Certificate generation and management.
Document Signer Server	Virtual	Server with Document Signer solution. Provides functionality to sign ePassport documents basing on Web Service connection.
Document Verifier Server Internal	Virtual	Server with Document Verifier solution. This is main Document Verifier server that performs all necessary DV processing.
Document Verifier Server External	Virtual	Document Verifier Server located in DMZ for external calls.
SPOC Server Internal	Virtual	Server with SPOC solution. This is main SPOC server that performs all necessary SPOC processing.
SPOC Server External	Virtual	SPOC Server located in DMZ for external calls.

El Sistema de Emisión de Pasaporte Electrónico se integra además con los siguientes servicios internos y externos:

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551235462 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 18:55:01 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Javier FAU 20551235462  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 20:46:01 -05:00



**TABLA 04: LISTA DE SERVICIOS INTERNOS Y EXTERNOS QUE SE INTEGRAN CON EL SISTEMA DE EMISIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO**

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	TIPO	PROPIETARIO DEL SERVICIO
Servicio de integración con el Sistema Integrado de Migraciones (SIM)	Servicio Web que integra el Sistema Integrado de Migraciones (SIM) con el Sistema Central de Pasaporte Electrónico. Como parte de las operaciones permite la validación de recibos de pagos, generación de trámites, consulta de histórico de Pasaportes, consumo de recibos de pago y registro de toda la información de emisión del Pasaporte Electrónico incluyendo la data biométrica.	Servicio Web SOAP	MIGRACIONES
Servicio de consultas RENIEC	Servicio de mensajería de colas que integra el servicio de consultas RENIEC con el Sistema Central de Pasaporte Electrónico. Permite la validación de la identidad del ciudadano, obteniendo información de datos personales y demográficos.	Servicio MQ de cola de mensajes	RENIEC
Servicio de Consulta Biométrica RENIEC	Servicio Web que integra el servicio de consulta biométrica de RENIEC con el Sistema Central de Pasaporte Electrónico. Permite la validación de la identidad del ciudadano mediante el sistema AFIS de RENIEC.	Servicio Web SOAP	RENIEC
Servicio de consulta de requisitorias de la Policía Nacional del Perú (PNP)	Servicio Web que integra el servicio RQ de la PNP con el Sistema Central de Pasaporte Electrónico. Permite validar la existencia de RQ del ciudadano.	Servicio Web SOAP	PNP
Servicio de interconexión con el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE)	<p>Servicios Web que integra los sistemas de Pasaporte Electrónico entre Migraciones y el Ministerio de Relaciones Exteriores. Permite realizar la consulta AFIS remota y de anulación de Pasaportes entre instituciones</p> <p>Este servicio de consulta AFIS obtiene información biométrica (huellas) para los casos de coincidencias de huellas dactilares. Respecto a la notificación de anulación, el servicio permite la anulación automática de los Pasaportes anteriores del ciudadano como consecuencia de la emisión de un nuevo Pasaporte en cualquiera de las entidades.</p>	Servicio Web SOAP	MIGRACIONES /MRE

**MIGRACIONES PERÙ**  
Firmado digitalmente por ACHIMB  
ACOSTA Javier FAU 20551239522  
DN: cn=Achimb  
Fecha: 17.03.2023 20:49:31 -05:00

Por ello, es necesario disponer del servicio de soporte y mantenimiento especializado del sistema integral de emisión de pasaportes electrónicos.

**MIGRACIONES PERÙ**  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAYARRI Manuel Alejandro FAU  
20551239522  
DN: cn=Castro  
Fecha: 17.03.2023 18:55:12 -05:00





### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma tecnológica del sistema de emisión de pasaportes electrónicos, ubicado en los centros de datos principal y de contingencia para garantizar la disponibilidad operativa de los servicios de enrolamiento, personalización, control de calidad y entrega, desplegados en las 25 sedes de MIGRACIONES a nivel nacional.

Así como la actualización del equipamiento tecnológico (hardware y software), que formará parte del servicio a contratar, la misma que podrá soportar nuevas funcionalidades a futuro (fuera del actual contrato) y dependerá del tipo de requerimiento que realice Migraciones y su viabilidad, permitiendo mejorar los niveles de seguridad de identificación y autenticación.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Garantizar la operatividad de la plataforma tecnológica del sistema de emisión de pasaportes electrónicos, mediante el soporte técnico los 7 días de la semana y las 24 horas del día, por el tiempo de ejecución del contrato.
- b) Contar con el soporte ante cualquier eventualidad que se pueda ocasionar en los sistemas de emisión de pasaportes electrónicos, incluyendo el hardware, software, certificados y middleware, descritos en las tablas 2, 3 y 4.
- c) Brindar soporte técnico a las interfaces de interoperabilidad entre el Sistema de Pasaporte Electrónico con los sistemas externos e internos descritos en la Tabla 04.
- d) Reducir el riesgo operativo del servicio de emisión descentralizado de pasaporte electrónicos.
- e) Contar con los recursos tecnológicos actualizados para la emisión descentralizada de pasaportes electrónicos.

### 4. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El CONTRATISTA debe asegurar y mantener el correcto funcionamiento, disponibilidad y operatividad del sistema de emisión de pasaportes electrónicos, en el marco de dos grandes etapas, la etapa 1, que contempla el actual sistema de emisión de pasaportes electrónico y la etapa 2 que contempla el sistema de emisión de pasaportes electrónico actualizado, conforme a lo descrito en los actuales términos de referencia. El CONTRATISTA debe asegurar y mantener el correcto funcionamiento, disponibilidad y operatividad del sistema de emisión de pasaportes electrónicos, ubicado en el centro de datos principal, lo cual se garantizará dentro de la etapa 1 y 2, para el centro de datos de contingencia solo se garantizará en la etapa 2, este servicio permitirá que se garantice el buen funcionamiento de los módulos de enrolamiento, personalización, control de calidad y entrega bajo los niveles de servicio establecidos en el presente documento.

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
OSALVADOR Manuel Alejandro FAU  
20551230992 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 13:55:22 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Javier FAU 20551230992  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 20:50:08 -05:00



Los rubros requeridos son los siguientes:

**TABLA 05: ALCANCE DEL SERVICIO**

RUBRO	DESCRIPCIÓN
01	Actualización de los componentes software del sistema de emisión de pasaportes a una versión vigente.
02	Actualización de la infraestructura de TI del centro de datos principal y contingencia
03	Actualización de las estaciones de trabajo y periféricos de las 25 sedes
04	Soporte y mantenimiento nivel 1, 2, 3 y 4 del sistema de emisión de pasaportes
05	Capacitación funcional del sistema de emisión de pasaportes actualizado
06	Gestión de cambios

#### 4.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

##### 4.1.1 RUBRO 01: ACTUALIZACIÓN DE LOS COMPONENTES SOFTWARE DEL SISTEMA DE EMISIÓN DE PASAPORTES A UNA VERSIÓN VIGENTE:

Con la finalidad de que la Superintendencia Nacional de Migraciones, cumpla sus funciones inherentes a la política migratoria interna, de seguridad interna y fronteriza y de control migratorio, el cual está distribuido actualmente en 25 sedes a nivel nacional, se requiere contar con el "Soporte técnico y mantenimiento del sistema integral de emisión de pasaportes electrónicos" tanto en el centro de datos principal (dentro de la etapa 1 y 2), centro de datos de contingencia (únicamente dentro de la etapa 2) y en las veinticinco sedes (dentro de la etapa 1 a nivel de software y durante la etapa 2 a nivel software y hardware de las estaciones de trabajo y periféricos), con el objetivo de actualizar la plataforma tecnológica, manteniendo las funcionalidades y reglas de negocio ya implementadas en el actual sistema de emisión de pasaportes electrónicos, para:

- Garantizar la estabilidad y operación del sistema de emisión pasaportes manteniendo las actuales funcionalidades y reglas de negocio.
- Ampliar las capacidades de la base de datos del Sistema de emisión de pasaporte electrónico que soporte una proyección de emisión de pasaportes electrónicos de 3,500,000 (máximo) de pasaportes adicionales para los próximos años 2023 y 2024.
- Adicionalmente, se debe considerar una holgura máxima del 25% (equivalente a 875 000 pasaportes adicionales), cabe precisar que el actual sistema de emisión de pasaportes electrónicos cuenta con un registro de 3,294,198 de pasaportes con datos alfanuméricos y biométricos (imágenes, impresiones dactilares) siendo que fue

  
Firmado digitalmente por ACHIBB  
ACOSTA Javier FAU 20551239682  
Módulo: Dey V° B°  
Fecha: 17.03.2023 20:42:28 -05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CIRIACOS Manuel Alejandro FAU  
20551239682 mod  
Módulo: Dey V° B°  
Fecha: 17.03.2023 16:55:35 -05:00





implementado para la emisión de 1,200,000 pasaportes distribuidos durante 3 años.

- d) Actualizar el software de los módulos de enrolamiento, personalización, impresión, control de calidad y entrega, desplegadas en las Sedes Descentralizadas conforme a la tabla N°02 - A: Módulos en las Sedes de Emisión de Pasaporte Electrónico, del ANEXO N°03
- e) Atender y resolver los incidentes, solicitudes y/o problemas reportados en el Sistema de emisión de pasaporte electrónico, asociados a los componentes descritos en el Anexo N°03 bajo la metodología análisis causa – raíz.
- f) Para incidencias de software, el contratista deberá actualizar el Sistema de Emisión de Pasaportes Electrónicos de manera que garantice el cumplimiento de los niveles de servicios detallados en el Anexo 04.
- g) Actualización del producto COESYS garantizando su funcionamiento secuencial y personalizado, permitiendo la operatividad e interoperabilidad de los componentes de cada módulo del Sistema de Emisión de Pasaportes Electrónicos conforme a la tabla 02 (Sistema Central, Sistema de Producción y componentes, Sistema Criptográfico PKI, Sistema de Gestión de Accesos, Sistema de Insumos e Inventario, Sistema de Firma Desatendida, Sistema de Seguridad y Auditoría, Módulo de Administración de Usuarios, Sistema de Perito Biométrico, Sistema de Bloqueo de Documentos, Sistema Biométrico AFIS, AFIS-BDS, bases de datos, Módulo de Consultas de Requisitorias PNP, Módulo de integración con el MRE, etc.).
- h) Realizar todas las actualizaciones y ajustes al sistema de emisión de pasaportes electrónicos para contar con una versión vigente del software y hardware, sin causar daño o perjuicio al proceso de emisión de pasaportes electrónicos.
- i) Garantizar la operatividad y compatibilidad de los módulos del proceso de emisión de pasaportes electrónicos desplegados en las 25 sedes, manteniendo las actuales reglas de negocio ya establecidas por la Dirección de Operaciones e implementadas en la actual solución de emisión de pasaportes electrónicos.
- j) Asegurar el mantenimiento preventivo y correctivo de las aplicaciones informáticas previo análisis de causa raíz y viabilidad sujeto a revisión y aprobación por parte de Migraciones y que impactarán sobre los componentes del Sistema de emisión de

  
Firmado digitalmente por ACHIBO  
ACOSTA JAVIER FAU 20551230992  
hard  
Motivo: Day V 31  
Fecha: 17.02.2023 20:52:52 -05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CISQUARRI MARCELO ALEJANDRO FAU  
20551230992 hard  
Motivo: Day V 31  
Fecha: 17.02.2023 16:55:47 -05:00



pasaporte electrónico; asimismo por vigencia o renovación tecnológica se deberá evaluar el impacto de integración de las nuevas versiones del sistema operativo, software base, base de datos, periféricos y equipos de captura de datos biométricos, cuyo alcance de los sistemas se describen en el Anexo N°03, y a las nuevas aplicaciones que pudieran implementarse.

- k) Realizar la actualización del firmware (recomendado por la marca) previo análisis de riesgos e impacto al servicio, monitoreo de los registros de errores (Error logs) a nivel de hardware y realizar el análisis de los eventos de alertas para recomendar en un informe técnico las acciones correctivas necesarias antes de que se produzca una falla que impida el normal funcionamiento de los equipos.
- l) Garantizar que los nuevos equipos cuenten con la última actualización del firmware (recomendado por la marca), así como el monitoreo de los registros de errores (Error logs) a nivel de hardware y realizar el análisis de los eventos de alertas para recomendar en un informe técnico las acciones correctivas necesarias antes de que se produzca una falla que impida el normal funcionamiento de los equipos.
- m) Garantizar que los trabajos antes, durante y después de las actividades de Mantenimiento preventivo y correctivo no afecten los servicios, salvo cortes de servicios necesarios que deberán ser coordinados y aprobados por Migraciones, los mismos que se incluirán en ventanas de mantenimiento sin afectación de los niveles de servicio

  
MIGRACIONES  
PERÙ  
Firmado digitalmente por ACHINO  
ACOSTA Javier FAU 20551230692  
hard  
Motivo: Dey V' B'  
Fecha: 17.03.2023 20:53:25 -05:00

  
MIGRACIONES  
PERÙ  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVEZ Manuel Alejandro FAU  
20551230602 hard  
Motivo: Dey V' B'  
Fecha: 17.03.2023 18:56:08 -05:00

Para este rubro se debe tener en cuenta las siguientes dos etapas importantes:

#### Etapas 1:

- Donde se proporcionará soporte a la actual solución COESYS permitiendo la continuidad del servicio de emisión de pasaportes, durante esta etapa regirán unos Acuerdos de Niveles de Servicios iniciales (temporales) definidos en la sección "NIVELES DE SERVICIO" indicados en el numeral 5 del presente documento, que contemplan las limitaciones y restricciones de obsolescencia de la Infraestructura de TI, Hardware, Software y Bases de Datos.
- Entendiendo que los proveedores del software en obsolescencia ya no renuevan la extensión del soporte, el soporte del software de la actual solución de emisión de pasaportes debe ser proporcionado por el equipo de soporte del CONTRATISTA.





- En esta etapa se mantendrá el actual software COESYS, es decir, no se realizarán solicitudes de cambios o mejoras al sistema salvo la modificación a la actual solución COESYS de manera que los pasaportes emitidos tengan una vigencia de diez (10) años (actualmente 5 años).
- En esta etapa se realizará de manera paralela, al soporte y mantenimiento de la actual versión de COESYS, la actualización del COESYS, su respectivo despliegue, puesta en producción y marcha blanca.
- Esta busca garantizar la estabilización y operatividad del sitio principal de la actual solución COESYS.
- La actualización de los componentes software del sistema de emisión de pasaportes a una versión vigente, se realizará conforme al plan de trabajo que presente el CONTRATISTA y aprobado por MIGRACIONES, la actualización del AFIS debe garantizar como mínimo los siguientes parámetros de calidad del servicio:
  - Tiempo de respuesta máxima de **8 segundos** para búsqueda AFIS 1:N.
  - Tiempo de respuesta máxima de **3 segundos** para consultas AFIS 1:1.

*Nota: estos tiempos están relacionados a la ETAPA II y serán verificados por MIGRACIONES en coordinación con el CONTRATISTA.*

## Etapa 2:

- Donde se deberá proporcionar un servicio de soporte que incluya las actualizaciones necesarias sobre el sistema de emisión de pasaportes de manera que se garantice su correcto funcionamiento a través de una versión vigente del software, manteniendo las actuales funcionalidades y reglas de negocios ya implementadas, este servicio se regirá bajo los "Acuerdos de Niveles de Servicio" definitivos definidos en la sección "NIVELES DE SERVICIO" indicadas en el punto 5 del presente documento.
- Las actualizaciones sobre el sistema de emisión de pasaportes deberán incluir la integración de una nueva libreta (con un nuevo chip) al sistema de emisión, MIGRACIONES confirmará las especificaciones del nuevo chip al CONTRATISTA durante las TRES (3) primeras semanas posteriores a la firma del contrato de manera que se preserven los tiempos estipulados el numeral 6.2

  
Firmado digitalmente por AGOSTA Javier FAU 20551229322  
hard  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 17.03.2023 20:53:44 -05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRI Manuel Alejandro FAU 20551229322  
hard  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 17.03.2023 18:56:21 -05:00



(PLAN DE TRABAJO).

- Esta etapa incluye el soporte directo con los proveedores de software correspondiente (software de terceros y software base) durante la vigencia del contrato, toda vez que para entonces el software de la solución de emisión de pasaportes debe haber sido actualizado.
- En esta etapa inicia la explotación del software de emisión de pasaportes luego de haber ejecutado las actualizaciones tecnológicas correspondientes, para este momento se podrán realizar mejoras y solicitudes de cambio según lo especificado para el RUBRO 06.
- Todos los sistemas que ya estarán actualizados dentro de este servicio, son:
  - ✓ Sistema de Enrolamiento.
  - ✓ Sistema de Emisión.
  - ✓ Sistema de Control de Calidad.
  - ✓ Sistema de Entrega.
  - ✓ Sistema de Producción (PM)
  - ✓ Sistema Central (CS)
  - ✓ Sistema Perito Biométrico(BDS)
  - ✓ Sistema de Bloqueo de Pasaportes
  - ✓ Sistema ICAO PKI
  - ✓ Sistema de Gestión de Insumos e Inventarios
  - ✓ Sistema Biométrico (AFIS)
  - ✓ Sistema de Gestión de Accesos
  - ✓ Sistema de Gestión de Tokens (CMS)
  - ✓ Sistema de Enrolamiento (EMS) del Kit móvil
  - ✓ Sistema de Gestión de Información

  
Firmado digitalmente por ACHEVO  
ACOSTA Javier FAU 20551230592  
Mail: Maviv Doy V' B'  
Fecha: 17.03.2023 20:51:00 -05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551230662 Mail:  
Maviv Doy V' B'  
Fecha: 17.03.2023 18:58:34 -05:00

- EL CONTRATISTA deberá garantizar que con la actualización del sistema COESYS se cuente con un único sistema de autenticación (y por consecuencia un único dispositivo lector de huella unidactilar) para efectos de autenticación del personal operativo a la estación y aplicativos.
- El Sistema Biométrico (AFIS) a implementar por EL CONTRATISTA deberá tener la capacidad técnica de incorporar a futuro la biometría facial para que funcione como un sistema de múltiples biometrías (ABIS), MIGRACIONES comunicará en su momento los requisitos técnicos para dicho cambio, los cuales serán gestionados como una solicitud de cambio al sistema (RFC).
- El CONTRATISTA deberá garantizar la generación de los actuales reportes a través del sistema de emisión de pasaportes (Sistema Central).





#### 4.1.2 RUBRO 02: ACTUALIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI DEL CENTRO DE DATOS PRINCIPAL Y CONTINGENCIA

Con la finalidad de que la Superintendencia Nacional de Migraciones, cumpla sus funciones inherentes a la política migratoria interna, de seguridad interna y fronteriza y de control migratorio, el cual está distribuido actualmente en 25 sedes a nivel nacional, se requiere contar con el "Soporte técnico y mantenimiento del sistema integral de emisión de pasaportes electrónicos" tanto en el centro de datos principal (dentro de la etapa 1 y 2), centro de datos de contingencia (únicamente en la etapa 2) y en las sedes (dentro de la etapa 1 a nivel de software y dentro de la etapa 2 a nivel de software y hardware de las estaciones de trabajo y periféricos), con el objetivo de actualizar la plataforma tecnológica para:

- Brindar soporte y mantenimiento a la infraestructura de TI (hardware y software) del Sistema de emisión de pasaporte electrónico.
- Suministrar de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad.).
- Reparar y solucionar problemas del software virtualización y software base de sistema operativo por parte del personal técnico especializado y calificado del CONTRATISTA, de la empresa fabricante, canal, partner, subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante.
- Servicio de reparación, solución a problemas de hardware, componentes y accesorios por parte del personal técnico especializado y calificado del CONTRATISTA.
- Reemplazar las partes que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales, y de corresponder, el reemplazo del equipo completo por uno nuevo, con características similares y/o superiores (pudiendo ser de cualquier marca líder), que permitan mantener operativo el servicio de emisión de pasaportes electrónicos.
- Mantener el procesamiento del Sistema de emisión de pasaporte electrónico en los Centros de Datos, el cual soporta el software base, bases de datos, sistemas de almacenamiento, red y las diversas aplicaciones que dan soporte al proceso de emisión de pasaportes electrónicos (Se incluyen máquinas virtuales y la conmutación entre los componentes principales del sistema de emisión de pasaportes del Centro de Datos Principal y Contingente)

  
Firmado digitalmente por ACOSTA Javer FAU 20551230902  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 20:54:19 -0500

  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRI Manuel Alejandro FAU 20551230902  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 18:57:05 -0500



- Realizar todas las actualizaciones y ajustes al sistema de emisión de pasaportes electrónicos para migrar a una versión vigente del software y hardware, sin causar daño o perjuicio al proceso de emisión de pasaportes electrónicos.
- Cabe precisar que, todo el equipamiento renovado y en reposición debe ser entregado a propiedad de la Superintendencia Nacional de Migraciones; así como el licenciamiento y el software suministrado.

Para este rubro se debe tener en cuenta las siguientes dos etapas importantes:

**Etapla 1:**

- Esta etapa contempla únicamente el servicio de soporte del actual centro de datos principal. Se utilizará el HW del actual centro de datos de contingencia como backup de reemplazo del centro de datos principal dado que el actual equipamiento de los centros de datos ya no se comercializa debido a su obsolescencia.
- Entendiendo que los fabricantes del actual hardware del centro de datos ya no renuevan la extensión del soporte de los actuales modelos (debido a la obsolescencia). El soporte del hardware del centro de datos será proporcionado por el equipo de soporte de El CONTRATISTA.
- Esta etapa contempla, la entrega, configuración, activación, instalación, montaje y puesta en operatividad del nuevo equipamiento, sistemas operativos, licencias, bases de datos etc. para ambos centros de datos (principal y contingencia), lo que permitirá actualizar el equipamiento que brinda soporte al sistema de emisión de pasaporte electrónico actualizado.
- El CONTRATISTA deberá actualizar los HSM Luna a una versión vigente debido a su estado de obsolescencia y fin de vida. Los HSM Protect Server External 2 podrán permanecer en la etapa 2 siempre y cuando se garantice el soporte directo de la marca.
- La actualización de la infraestructura de TI del centro de datos principal y de contingencia, se realizará conforme al plan de trabajo que presente El CONTRATISTA y deberá ser aprobado por MIGRACIONES.

  
**MIGRACIONES**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
PERÙ  
Firmado digitalmente por AGHENG  
ACOSTA Javier FAU 20551230592  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 20:54:34 -05:00

  
**MIGRACIONES**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
PERÙ  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551230592  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 10:57:17 -05:00





**Etapas 2:**

- El Sistema de emisión de pasaportes electrónicos cuenta con un centro de datos principal y un centro de datos de contingencia compuesto por el hardware y software descrito en el Anexo N°03, tabla 03, tabla 04 y tabla 05. Tanto el hardware como el software descrito en este anexo debe ser renovado o actualizado respectivamente, durante la etapa 1 y deberá estar completamente funcional para la etapa 2. El hardware y software propuesto deberá ser compatible con la versión actualizada del sistema de emisión de pasaportes electrónicos. El CONTRATISTA debe ofertar equipos con características superiores a los especificados en dicho anexo, que sean compatibles con el sistema de emisión de pasaportes actualizado; lo cual, será validado por el área técnica correspondiente.
- MIGRACIONES definirá y comunicará a El CONTRATISTA la locación física del centro de datos principal y centro de datos de contingencia en un plazo máximo de sesenta (60) días luego de firmado el contrato, lo anterior con el objetivo de preservar los tiempos y duraciones por etapa establecidas en el numeral 6.2 (PLAN DE TRABAJO).
- El centro de datos de contingencia deberá implementarse con una capacidad de procesamiento y almacenamiento igual o superior al 50% de la capacidad desplegada para el centro de datos principal.
- Esta etapa contempla el soporte y mantenimiento del centro de datos principal y centro de datos de contingencia. Ambos centros de datos deberán contar con equipamiento renovado y actualizado que asegure la disponibilidad del servicio de emisión y acorde a la disponibilidad de 95.00%, establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio, indicados en el numeral 5 del presente documento.
- Una vez que se cuenta con el hardware renovado, en esta etapa El CONTRATISTA, continúa brindando el soporte del hardware durante la ejecución del contrato y su respectivo mantenimiento.
- En esta etapa se debe reemplazar las partes que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales, y de corresponder, el reemplazo del equipo completo por uno nuevo de iguales o superiores características, que permitan mantener operativo el servicio de emisión de pasaportes electrónicos.

  
MIGRACIONES  
Superintendencia Nacional de Migraciones  
PERÚ  
Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Javier RAU 20551230592  
Fecha: 17.03.2023 20:04:55 -05:00

  
MIGRACIONES  
Superintendencia Nacional de Migraciones  
PERÚ  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHARRI Manuel Alejandro FAU  
20551230592 hard  
Fecha: 17.03.2023 18:57:31 -05:00



#### 4.1.3 RUBRO 03: ACTUALIZACIÓN DE LAS ESTACIONES DE TRABAJO Y PERIFÉRICOS DE LAS 25 SEDES

- El Sistema de emisión de pasaportes electrónicos cuenta con 25 sedes y 192 estaciones de trabajo descritas en el Anexo N° 03, tabla 01 y tabla 02 - A. Tanto el hardware como el software descrito en este anexo deberá ser actualizado, con excepción de las impresoras y laminadoras de pasaportes que serán reutilizadas del sistema actual. El CONTRATISTA debe ofertar equipos vigentes con características superiores a los especificados en dicho anexo, que sean compatibles con el sistema de emisión de pasaportes actualizado.
- Adicional al reemplazo de las 192 estaciones de trabajo descritas en el Anexo N°03, tabla 01 y tabla 02 – A, EL CONTRATISTA deberá suministrar VEINTE (20) estaciones de enrolamiento y DIEZ (10) estaciones de entrega para ser distribuidas en las 25 sedes.
- Las estaciones de trabajo que se actualizarán con sus correspondientes periféricos y software son las siguientes:
  - ✓ Estación de trabajo de Enrolamiento.
  - ✓ Estación de Trabajo de Emisión o Personalización.
  - ✓ Estación de trabajo de Control de Calidad.
  - ✓ Estación de trabajo de Entrega.
- Las actualizaciones o reemplazos del software y/o hardware, deben integrarse con la infraestructura preexistente en el centro de datos principal, durante la etapa 1 (Hardware y Software) desplegada en las Sedes Descentralizadas.
- La revisión periódica de los equipos y los cambios de elementos que así lo requieran, se efectuarán de acuerdo con las recomendaciones del fabricante, posterior a la actualización de las estaciones de trabajo y periféricos de las veinticinco (25) sedes.
- Dado que gran parte de los fabricantes del actual hardware de las estaciones de trabajo y periféricos ya no comercializan los modelos actualmente en uso, debido a su obsolescencia tecnológica. El soporte al hardware de las estaciones de trabajo y periféricos será únicamente proporcionado posterior a la actualización de las estaciones de trabajo en las veinticinco (25) sedes.
- El servicio a contratar debe provisionar la cantidad de 250 Tokens (nuevos) adicionales a los existentes para el personal de la Dirección de Operaciones de MIGRACIONES.
- Durante la etapa 1, MIGRACIONES proporcionará equipamiento de reemplazo de aquellas estaciones de trabajo que dejen de

  
MIGRACIONES  
PERÙ  
Firmado digitalmente por ACI:ING  
ACO STA Javier FAU 20591230692  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 20:59:18 -05:00

  
MIGRACIONES  
PERÙ  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20591230692 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 18:57:42 -05:00





funcionar y El CONTRATISTA las configurará para mantener y asegurar el proceso de emisión de pasaportes electrónicos en cualquiera de las veinticinco (25) sedes, a nivel nacional.

- Las impresoras y laminadoras de pasaportes no serán parte del equipamiento a ser actualizado por EL CONTRATISTA, no obstante, en el evento en que alguna impresora y/o laminadora de pasaportes deje de funcionar, EL CONTRATISTA estará a cargo de su soporte y equipamiento de reemplazo como parte del servicio de soporte descrito en el RUBRO 04.
- EL CONTRATISTA deberá proporcionar las siguientes estaciones de trabajo para el ambiente de pruebas de Migraciones:
  - o Una (1) estación de enrolamiento con sus respectivos periféricos.
  - o Una (1) estación de emisión con sus respectivos periféricos (no se incluye impresora y laminadora).
  - o Una (1) estación de control de calidad con sus respectivos periféricos.
  - o Una (1) estación de entrega con sus respectivos periféricos.

  
MIGRACIONES  
PERÚ  
Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Javier FAU 2055123002  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 20:55:51 -05:00

  
MIGRACIONES  
PERÚ  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
2055123002 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 18:57:57 -05:00

La actualización de todas las estaciones de trabajo y los periféricos, se realizará conforme al plan de trabajo que presente El CONTRATISTA, deberá ser aprobado por MIGRACIONES y ejecutarse durante la etapa 1.

Durante la actualización de las estaciones de trabajo, el personal de Migraciones realizará la inspección programada de todas las Agencias Descentralizadas de Pasaportes que se encuentran en el interior del país (todas las zonas externas a Lima Metropolitana); la cual contará con el ACTA de ACEPTACIÓN suscrita por El CONTRATISTA y personal designado por MIGRACIONES, por lo que El CONTRATISTA deberá cubrir los costos del transporte aéreo y la estadía de hasta DOS (02) personas, para realizar la visita técnica sobre la actualización desplegada del equipamiento en las sedes.

#### 4.1.4 RUBRO 04: SOPORTE Y MANTENIMIENTO NIVEL 1, 2, 3 Y 4 DEL SISTEMA DE EMISIÓN DE PASAPORTES

El servicio de soporte comprende la atención, seguimiento y solución de incidentes de todas las aplicaciones, servicios de interoperabilidad, centros de datos, estaciones remotas y periféricos que forman parte del Sistema de Emisión de Pasaporte Electrónico, las solicitudes e incidentes serán reportados a la Mesa de Ayuda de El CONTRATISTA, en el marco de dos grandes etapas, la etapa 1 que contempla el actual sistema de emisión de pasaportes electrónicos y la etapa 2 que



contempla el sistema de emisión de pasaportes actualizado, conforme se describe en los actuales terminos de referencia. Entre las aplicaciones tenemos: enrolamiento, sistema central, sistema de producción, impresión, control de calidad, entrega, AFIS y sistema PKI.

**TABLA 06: NIVELES DE ATENCIÓN DEL SERVICIO**

NIVELES	DESCRIPCIÓN	ATENCIÓN
Nivel I	Mesa de ayuda – soporte en línea (correo electrónico y llamada telefónica, back office (presencial y remoto).	Mesa de ayuda del CONTRATISTA
Nivel II	Soporte técnico remoto y presencial.	Mesa de ayuda del CONTRATISTA.
Nivel III	Soporte especializado en: Aplicaciones, monitoreo de los sistemas, bases de datos, centro de datos principal y contingencia (hardware y software) <ul style="list-style-type: none"><li>• AFIS</li><li>• PKI.</li></ul>	Mesa de ayuda del CONTRATISTA.
Nivel IV	Soporte especializado en aplicaciones, comprende la atención, seguimiento y solución de todos los problemas originados en los sub.sistemas, módulos y servicios de interoperabilidad del sistema de emisión de pasaporte electrónico, relacionado a los componentes: <ul style="list-style-type: none"><li>• Coesys</li><li>• AFIS</li><li>• PKI</li><li>• ORACLE</li><li>• Token, etc.</li></ul>	Mesa de ayuda del CONTRATISTA

  
Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Javier FAU 20551239882  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 20:58:12 -05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAYARRU Miguele Alejandra FAU  
20581239992 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 18:58:12 -05:00

El CONTRATISTA deberá atender las llamadas y correos electrónicos con una cobertura de 24x7x365 durante la vigencia del contrato, éste servicio no representará una inversión adicional para la institución.

El ticket será cerrado, cuando se solucione la solicitud y/o incidente y se tenga la correspondiente aprobación del usuario o del Jefe de Proyectos de MIGRACIONES, cabe precisar que esta aprobación no deberá de superar las cuarenta y ocho (48) horas luego de solucionado el ticket de atención

El servicio de soporte y mantenimiento del sistema de emisión de pasaportes se activará en un plazo máximo de veintiún (21) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de suscrito el contrato y; una vez que, MIGRACIONES proporcione al El CONTRATISTA lo indicado en el numeral 4.1.4.1

En la etapa 1, el CONTRATISTA debe brindar soporte y mantenimiento al actual sistema de emisión de pasaportes, garantizando la continuidad del servicio de emisión de pasaportes bajo las limitaciones y restricciones de obsolescencia de la Infraestructura de TI, Hardware,





Software y Bases de Datos. El soporte al hardware de las estaciones de trabajo y periféricos será únicamente proporcionado posterior a la actualización de las estaciones de trabajo en las veinticinco (25) sedes (dentro de la etapa 2).

En la etapa 2, El CONTRATISTA debe brindar soporte y mantenimiento al sistema de emisión de pasaportes actualizado, garantizando la continuidad del servicio de emisión de pasaportes. También, debe contemplar el hardware y software, del centro de datos principal, centro de datos de contingencia, las estaciones de trabajo y los correspondientes periféricos en las veinticinco (25) sedes de MIGRACIONES.

En caso que la duración establecida para la etapa 1 se extienda en relación a los tiempos establecidos en el numeral 6.2 (PLAN DE TRABAJO), el servicio de Soporte y Mantenimiento Nivel 1, 2, 3 y 4 para el Sistema de Emisión de Pasaportes Electrónicos continuará prestándose hasta la finalización del contrato, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

Como parte del Servicio de Soporte durante la Etapa 2, EL CONTRATISTA deberá incluir un servicio de notificación al ciudadano sobre el estado de su solicitud, MIGRACIONES comunicará el momento en el que se realizará la notificación (al menos tres (3) comunicaciones).

Mediante este servicio, El CONTRATISTA previene, corrige defectos y plantea soluciones alternativas con la finalidad de garantizar la operatividad de todo el sistema de emisión de pasaporte electrónico.

Adicionalmente:

- Revisión constante del software para optimizar el funcionamiento y uso de recursos, detectar posibles focos de problemas que puedan surgir en el futuro. Incluye la instalación de parches de seguridad del sistema operativo para prevenir ataques informáticos previa validación por parte de los especialistas de El CONTRATISTA (principalmente durante la etapa 1 debido a obsolescencia de la tecnología), el mismo que será revisado y aprobado por Migraciones.
- Corrección de los defectos encontrados en el software previo análisis de causa raíz y viabilidad técnica por parte de los especialistas de El CONTRATISTA (principalmente durante la etapa 1 debido a obsolescencia de la tecnología), y que originan un comportamiento distinto al deseado. Estos defectos encontrados

  
Firmado digitalmente por ACHIMO  
ACOSTA Javier FAU 20551238892  
Módulo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 20:56:35 -05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551238892 Módulo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 19:56:26 -05:00



serán informados previamente a Migraciones y en coordinación entre ambas partes se definirá un plan de acción.

- Un service manager residente, que permita gestionar los incidentes y requerimientos de MIGRACIONES. El tiempo asignado de este recurso debe ser estimado por El CONTRATISTA para brindar un servicio adecuado y garantizar una adecuada operación del servicio.
- El servicio de soporte debe tener la capacidad de realizar escalamientos hacia el fabricante del equipamiento, que no se encuentre en estado de obsolescencia y que cuente con soporte y/o garantía de la marca, de forma expedita sobre la solución brindada para MIGRACIONES con la finalidad de solucionar cualquier incidente.
- El servicio de soporte debe de asignar especialistas de infraestructura para resolver los incidentes reportados por MIGRACIONES previo análisis de causa raíz y viabilidad técnica por parte de los especialistas del Contratista (principalmente durante la etapa 1 debido a obsolescencia de la tecnología).
- El CONTRATISTA deberá brindar su servicio a través de una Mesa de Ayuda que deberá contar con una herramienta de Gestión de tickets, el cual deberá ser implementado y configurado en sus instalaciones, el mismo que no represente un costo adicional para MIGRACIONES.
- EL CONTRATISTA deberá entregar a MIGRACIONES un usuario para lectura y consulta al sistema de gestión de tickets y monitoreo utilizados para la prestación del servicio.
- Asimismo, EL CONTRATISTA entregará a MIGRACIONES usuarios con la capacidad de consulta a las bases de datos del sistema (Sistema Central y PM).

  
Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Javier PAU 20551236582  
hard  
Motivo: Day V\* B\*  
Fecha: 17.03.2023 20:56:51 -05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro PAU  
20551236592 hard  
Motivo: Day V\* B\*  
Fecha: 17.03.2023 18:58:42 -05:00

#### 4.1.4.1 Activación del Soporte y Mantenimiento por parte del CONTRATISTA

El CONTRATISTA deberá activar el servicio de soporte y mantenimiento del sistema de emisión de pasaportes en un plazo máximo de veintiún (21) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de la suscripción del contrato y una vez MIGRACIONES proporcione a El CONTRATISTA la siguiente información:

- Inventario actualizado de todos los equipos de infraestructura.





IP de cada equipo tanto físico como virtuales

- Inventario actualizado de las estaciones de trabajo por sede (IP de cada equipo y/o nombres para conexión remota).
- Lista de las sedes, horarios por sede, dirección de las sedes, personal a cargo de las sedes.
- Lista de contactos del equipo de proyecto de MIGRACIONES a cargo del servicio, así como del área de DIROP (número telefónico y correo) – Matriz de escalamiento en MIGRACIONES.
- Lista de usuarios (coordinadores) asociados al servicio de emisión de pasaportes, números de contacto, correos y cargos de las veinticinco (25) sedes a nivel nacional.
- Lista de incidentes que presenta MIGRACIONES a la fecha y que no han podido atender.
- Información histórica relevante que permita garantizar el correcto desempeño del contrato de soporte y mantenimiento.
- Topología detallada de red del sistema de emisión de pasaportes
- Autorización por escrito y acceso a El CONTRATISTA para realizar una visita y diagnóstico al centro de datos principal ubicado en Americatel y centro de datos de contingencia ubicado en Breña para validar y verificar el estado actual de la infraestructura de TI

  
Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Javier FAU 20551233092  
hard  
Motivo: Day V1 B\*  
Fecha: 17.03.2023 20:57:08 -05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551233092 hard  
Motivo: Day V1 B\*  
Fecha: 17.03.2023 19:58:58 -05:00

MIGRACIONES proporcionará acceso a El CONTRATISTA a la herramienta de monitoreo que disponga para analizar el estado y situación actual del sistema de emisión de pasaportes, a partir de la suscripción del contrato, previo a la activación del soporte por parte de El CONTRATISTA. Estas actividades deberán realizarse dentro de los primeros veintiún (21) días calendario, contados a partir del día siguiente, de la suscripción del contrato.

Las incidencias del Centro de Datos Principal que no hayan sido reportadas por MIGRACIONES a la fecha y que surjan como resultado del diagnóstico técnico inicial realizado por El CONTRATISTA (previo a la activación del soporte) y que requieran de un tiempo superior al establecido en los niveles de servicio detallados en el punto 5, no estarán sujetos a



penalidades. Esta exclusión será considerada únicamente para las incidencias fruto del diagnóstico inicial no reportadas previamente por MIGRACIONES y que se comuniquen dentro de un periodo de los primeros veinte (20) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la autorización y acceso para la realización del diagnóstico. Antes de los veinte (20) días calendario siguientes al inicio del diagnóstico, El CONTRATISTA deberá entregar un informe técnico reflejando las incidencias fruto del diagnóstico que serán resueltas fuera de los SLA.

#### 4.1.4.2 Licenciamiento

Todo el licenciamiento (herramientas de desarrollo, base de datos y librerías) para el desarrollo e implementación de los mantenimientos son de responsabilidad de El CONTRATISTA durante la duración del servicio.

Firmado digitalmente por ACHIBG  
ACOSTA Javier FAU 20551239992  
hard  
Motivo: Day V° 8°  
Fecha: 17/03/2023 20:57:29 -05:00

#### 4.1.4.3 Canal de comunicación con El CONTRATISTA

Todos los usuarios de MIGRACIONES notificará a la Mesa de Ayuda de El CONTRATISTA para sus consultas y/o incidentes del Sistema de Emisión de Pasaporte Electrónico, mediante los tickets registrados.

El CONTRATISTA deberá registrar las consultas y/o incidentes reportados para su seguimiento, revisión y resolución. Para la comunicación con El CONTRATISTA se hará uso de los siguientes canales formales.

- Mediante correo electrónico a la cuenta de correo asignada por El CONTRATISTA.
- Mediante llamada telefónica a El CONTRATISTA.

Firmado digitalmente por CASTRO  
CISAVARU Manuel Alejandro FAU  
20551239992 hard  
Motivo: Day V° 8°  
Fecha: 17/03/2023 18:59:15 -05:00

El CONTRATISTA deberá proveer una lista de contactos que incluye el número telefónico y una cuenta de correo electrónico para la atención de las consultas y/o incidentes, la cual deberá ser presentada como requisito para la suscripción del contrato.

#### 4.1.4.4 Atención y resolución de consultas y/o incidentes

Registrar y dar seguimiento a las consultas y/o incidentes reportados por los usuarios de MIGRACIONES, para las aplicaciones informáticas y servicios de interoperabilidad que componen el Sistema de Emisión de Pasaporte Electrónico.

Se excluyen los enlaces de internet implementados desde el Centros de Datos Principal al de contingencia, así como el implementado hacia a las Sedes a nivel nacional, toda vez que MIGRACIONES se encargará de realizar dicha contratación de manera independiente al presente requerimiento.





Asimismo se excluye del presente servicio, todo lo relacionado a soportar el hardware de las estaciones de trabajo y periféricos durante la etapa 1, así como el soporte a la infraestructura de red de las sedes; toda vez que, MIGRACIONES se encargará de realizar dicha contratación de manera independiente al presente requerimiento.

El CONTRATISTA no resolverá problemas de comunicación (Red interna, red MPLS, Internet, PSTN y enlaces con terceros como: Policía Nacional del Perú, Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Banco de la Nación, Ministerio de Relaciones Exteriores; y tiempo de respuesta del servicio causados por terceros, debidamente sustentadas.

  
Firmado digitalmente por ACASO  
ACOSTA Javier FAU 2055123062  
hard  
Motivo: Soy Vº Sº  
Fecha: 17.03.2023 20:57:40 -05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551039082 hard  
Motivo: Soy Vº Sº  
Fecha: 17.03.2023 18:59:30 -05:00

Para la resolución de problemas el CONTRATISTA deberá documentar los casos reportados y su solución definitiva, dicha documentación en su totalidad deberá ser brindada a MIGRACIONES bajo un documento de "Análisis de Solución de Problema" en un plazo máximo de siete (07) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de cerrado el ticket, lo que permitirá atender oportunamente futuros casos similares o relacionados, el documento de Análisis de Solución de Problema será evaluado y aprobado por el personal designado por MIGRACIONES, si se detectan observaciones al documento presentado por El CONTRATISTA, se le otorgará un plazo máximo de diez (10) días calendario para la respectiva subsanación.

Cabe precisar que toda la documentación referida al servicio debiera canalizarse por mesa de parte institucional digital o física.

El documento "Análisis de Solución de Problema" será realizado por el CONTRATISTA, por el cual la estructura del documento tendrá como mínimo, lo siguiente:

- Resumen Ejecutivo.
- Equipo Involucrado en solucionar el Problema.
- Descripción del Problema.
- Acción de Corrección Temporal.
- Causa Raíz del Problema.
- Acción de Corrección Permanente.
- Plan de Acción de Corrección Permanente.
- Prevención de la re-ocurrencia del Problema y su Causa Raíz.
- Problema Cerrado.



#### 4.1.4.5 Inspección a la fábrica de software

Durante la prestación del servicio, el personal del MIGRACIONES, podrán realizar la inspección programada a las instalaciones que administra EL CONTRATISTA como parte del servicio de soporte y mantenimiento del sistema de emisión descentralizada de pasaportes electrónico.

EL CONTRATISTA deberá elaborar un PLAN DE INSPECCIÓN en cada año de vigencia del contrato, el cual será coordinado con MIGRACIONES para definir fechas, lugares, personal que participará de las mismas, así como el protocolo de visita.

Este Plan de Inspección deberá ser validado por las actas de visita a las DOS (2) Fábricas de desarrollo de software que se seleccione en dicha oportunidad, esto en el entendido que EL CONTRATISTA pudiese operar o subcontratar diversas Fábricas de software para dar soporte a los distintos subsistemas, módulos, aplicaciones y componentes del SISTEMA.

EL CONTRATISTA deberá cubrir los costos de transporte, traslado y estadía, que incluye alojamiento, comidas y transporte local, del personal que designe MIGRACIONES. A continuación, se describe las diferentes auditorías a realizarse como parte del servicio:

Inspección	Análisis	Fase	Nro. de Personas	Frecuencia	Nro. de Instalaciones (N° de Auditoría Anual)
Fábrica de Software	Inspección a las DOS (2) Fábricas de Software (Verificación de las funcionalidades y funcionamiento del Sistema de Pasaporte Electrónico).	Etapa 1 y Etapa 2	3	Anual	1

Esta inspección como bien señala el cuadro líneas arriba, se realizarán una (1) vez al año, por cada año que dure el contrato.

#### 4.1.4.6 Responsabilidades

##### 4.1.4.6.1 Del contratista

Atender de forma diligente y oportuna las solicitudes y/o incidentes de MIGRACIONES, cumpliendo los niveles





de servicio requeridos especificado en el Anexo 04: Niveles de Servicio.

Debe contar con personal que realice de manera presencial las instalaciones, configuraciones, reemplazos y actualizaciones que sean necesarios realizar, y que no puedan realizarse de manera remota, como parte del servicio de soporte y mantenimiento.

#### 4.1.4.6.2 De la entidad

  
**MIGRACIONES**  
Firmado digitalmente por ACHILLO  
ACOSTA Jover FAU 20551230662  
hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 20:58:14 -05:00

  
**MIGRACIONES**  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAYARRI Manuel Alejandro FAU  
20551230662 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 19:00:03 -05:00

- Proveer la información básica inicial necesaria para la atención y/o solución de las solicitudes y/o incidentes reportados.
- Definir, comunicar y poner a disposición del proyecto las locaciones de los centros de datos principal y centro de datos de contingencia para el proyecto.
- Brindar el apoyo necesario para que la mesa de ayuda del Contratista de solución oportuna a los incidentes que requieran intervención presencial (tales como permisos de acceso o intervención en infraestructura que no forme parte del contrato.), lo cual será definido con mayor detalle, en el plan de trabajo a entregar por el contratista.
- Garantizar que los usuarios puedan brindar su conformidad vía telefónica o por correo electrónico una vez solucionado los tickets de atención en un tiempo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas.

#### 4.1.5 RUBRO 05: CAPACITACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA DE EMISIÓN DE PASAPORTES ACTUALIZADO

El **CONTRATISTA** deberá presentar en el plazo de quince (15) días calendario un Plan de Capacitación el cual deberá ser aprobado por **MIGRACIONES**, con la finalidad de proveer de una capacitación funcional del sistema de emisión de pasaportes actualizado.

Asimismo, la transferencia de conocimientos al personal de **MIGRACIONES** deberá considerar como mínimo la entrega de la siguiente documentación:

- Todos los manuales actualizados de usuario y técnicos detallados, se excluyen manuales de procedimientos.
- La capacitación se realizará de manera presencial y/o remota.
- La capacitación se realizará por única vez durante el período de la ejecución del contrato.
- El **CONTRATISTA** coordinará con **MIGRACIONES** las fechas de capacitación, conforme el Plan de Trabajo.



- El CONTRATISTA deberá presentar la estructura de la capacitación funcional en el Plan de Trabajo, la información presentada deberá actualizarse y definirse en el Plan de Capacitación.
- El CONTRATISTA deberá presentar este documento previo al paso a producción, y dentro del tiempo de duración del contrato.
- El material didáctico (incluir la grabación de las capacitaciones) de la capacitación deberá ser entregado en formato digital.

El CONTRATISTA entregará una constancia de participación de la capacitación para cada uno de los participantes en la operación funcional y del Sistema de Emisión de Pasaporte Electrónico, la constancia podrá ser emitida por el CONTRATISTA.

Esta capacitación se realizará conforme al cuadro siguiente y el calendario de ejecución deberá estar en concordancia con las etapas del proyecto:

**MIGRACIONES**  
Firmado digitalmente por ACHINO  
ACOSTA Javier FAU 20251230002  
Motivo: Day 1º Bº  
Fecha: 17.03.2023 20:58:32 -05:00

**TABLA 07:CAPACITACIÓN**

CURSO	N° HORAS	PERSONAS	LUGAR
Descripción general de la arquitectura del sistema actualizado	8	10	Presencial y/o Remoto
Estaciones de Atención de Público – (Enrolamiento)	12	150	Presencial y/o Remoto
Estaciones de Atención de Público – (Entrega)	12	55	Presencial y/o Remoto
Centro de Personalización (Emisión)	12	35	Presencial y/o Remoto
Centro de Personalización (Control de Calidad)	12	35	Presencial y/o Remoto
Sistema de Producción (PM)	24	35	Presencial y/o Remoto
Sistema de Bloqueo de Pasaportes	12	35	Presencial y/o Remoto
Sistema de Gestión de Insumos e Inventarios	12	35	Presencial y/o Remoto
Sistema Central (CS)	24	35	Presencial y/o Remoto
Sistema de duplicación (BDS)	24	10	Presencial y/o Remoto
Kit móvil de enrolamiento	8	35	Presencial y/o Remoto
Supervisores	30	35	Presencial y/o Remoto
Taller de presentación de nuevas tecnologías de identidad	6	20	Presencial

**MIGRACIONES**  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Estenel Alejandro FAU  
20251230002  
Motivo: Day 1º Bº  
Fecha: 17.02.2023 19:09:24 -05:00





#### 4.1.6 RUBRO 06: GESTIÓN DE CAMBIOS

Este servicio contempla una bolsa de 2,160 horas. Mediante este servicio el contratista desarrollará o adaptará funcionalidades con la finalidad de cubrir la evolución del sistema de emisión de pasaporte electrónico.

Una vez comunicada la solicitud de cambio por parte de MIGRACIONES, EL CONTRATISTA deberá estimar y comunicar las horas de la bolsa que se destinarán a las diferentes actividades necesarias para ejecutar el cambio solicitado, por ejemplo: gestión operativa, levantamiento detallado de requerimientos, desarrollo, pruebas, despliegue, documentación y capacitación; esta información será incluida en el documento de evaluación del requerimiento de cambio (RFC).

Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Jener FAU 20551209802  
hard  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 17.03.2023 20:59:49 -05:00

MIGRACIONES designará personal para la conformación del comité de cambios que estará a cargo de evaluar la estimación entregada por EL CONTRATISTA, y con base en ella, decidirá si aprueba o no la ejecución del cambio.

Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
205512100802 hard  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 17.03.2023 19:00:49 -05:00

Las solicitudes que sean aprobadas por el comité de cambio serán ejecutadas por EL CONTRATISTA y posteriormente descontadas de la bolsa de horas.

No podrán interpretarse como solicitudes de cambio, ni serán objeto de descuento a la bolsa de horas, las actualizaciones o modificaciones para el RUBRO 01 (Actualización de los componentes software del sistema de emisión de pasaportes a una versión vigente).

##### 4.1.6.1 Licenciamiento

Todo el licenciamiento asociado a las herramientas de desarrollo para atender e implementar las solicitudes de gestión de cambios son de responsabilidad de EL CONTRATISTA.

##### 4.1.6.2 Responsabilidades del contratista

- Atender de forma diligente y oportuna los requerimientos de MIGRACIONES, cumpliendo los niveles de servicio requeridos especificados en la Anexo 4.
- Deberá aplicar el estándar de las mejores prácticas para el ciclo de vida del desarrollo del software, utilizando la metodología del Proceso Unificado de Rational (RUP) u otra metodología que sea de uso de EL CONTRATISTA. Deberán elaborarse los diagramas y documentación que resulten relevantes para el desarrollo del proyecto o requerimiento respecto a la metodología a usar, el comité de Cambios deberá evaluar cuáles serán los entregables que se requieren para sustentar los cambios realizados.



- Proveer el paquete para realizar el pase a producción, con los respectivos scripts para ello.
- Asegurar el correcto funcionamiento del cambio implementado, la no afectación a otros procesos y cumplir los niveles de servicio relacionado a la gestión de cambios que se apliquen en el presente documento.

#### 4.1.6.3 Responsabilidad de la entidad

Proveer la información necesaria para el desarrollo de nueva funcionalidad o cambios.

#### 4.1.6.4 Comité de Cambios

La finalidad de este comité es dar soporte a la Gestión de Cambios, por el cual los miembros que se elijan deben ser capaces de asegurar que todos los requerimientos y/o cambios sean evaluados adecuadamente desde el punto de vista técnico y del negocio.

  
Firmado digitalmente por ACHING  
ADOSTA, Javier FAU 20551235082  
hard  
Motivo: Day Vº Bº  
Fecha: 17.03.2023 20:50:14 -05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHIVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551235082 hard  
Motivo: Day Vº Bº  
Fecha: 17.03.2023 19:01:07 -05:00

El personal designado por MIGRACIONES liderará el Comité de Cambios y estará conformado por un representante de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de MIGRACIONES y un representante de la Dirección De Operaciones, como también del Jefe de Proyectos de El CONTRATISTA, Service Manager residente de El CONTRATISTA, de acuerdo a los cambios que se estén considerando el mismo que, será comunicado y solicitado por el personal de MIGRACIONES a su respectiva área.

#### 4.1.6.5 Responsabilidades del comité:

- Evaluar los cambios desde el punto de vista técnico y del negocio.
- Revisar cambios fallidos, cambios sin autorización, y cambios aplicados sin informar al Comité de Cambios.
- Definir cronograma de ejecución de cambios pendientes.
- Seguimiento de los cambios realizados post despliegue.

Modalidad	Periodicidad	Participante CONTRATISTA
Semipresencial	A solicitud	Jefe de Proyectos y Service Manager

El Comité de Cambios se realizará en modalidad semipresencial, se podrá realizar en modalidad virtual o presencial.

El proceso preliminar para la gestión de cambios es el siguiente:

- La definición del requerimiento o solicitud deberá realizarse sobre un formato estándar de RFC, la cual debe contener mínimo la información según como se indica en el "Anexo





01".

- Todo despliegue generado por la Gestión de Cambios será realizado por la Mesa de Ayuda del CONTRATISTA.
- El CONTRATISTA deberá presentar a MIGRACIONES un documento que contenga la evaluación del requerimiento de cambio (RFC) incluyendo, además: total de horas a emplear, cronograma de las actividades a detalle, consignando la fecha de inicio, fin y tiempo propuesto que tomará la atención del requerimiento.
- El Comité de cambios evalúa y aprueba o deniega la implementación del mismo, a través de Actas del Comité de Cambios.
- En caso que el requerimiento sea aprobado, el CONTRATISTA procede a su implementación y puesta en producción.
- El CONTRATISTA deberá proporcionar a MIGRACIONES los siguientes documentos que forman parte del requerimiento:
  - Documentos de análisis y diseño.
  - Manuales técnicos de configuración.
  - Manuales de despliegue.
  - Manuales de usuario actualizado.
  - Plan de pruebas.
  - Documento de aceptación de pruebas del área Usuaría.

Estos documentos deberán entregarse en cualquiera de las etapas para las pruebas de aceptación de usuario, para su validación y aprobación por parte de MIGRACIONES.

Las pruebas de aceptación se darán en ambas etapas en que El CONTRATISTA informe que el producto o requerimiento esté listo para ser probado y las evidencias se manifestaran a través de actas.

En ese sentido, la validación de estos documentos se incluirá como un criterio para la conformidad de las pruebas de aceptación de usuario, las mismas que serán evidenciadas en actas.

  
Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Javer FAU 2055129892  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 05:59:28-05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
2055129892 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 10:01:24 -05:00



## 5. NIVELES DE SERVICIO

El CONTRATISTA deberá cumplir los niveles de servicio de funcionamiento, disponibilidad y rendimiento establecido en el Acuerdo de Niveles de Servicio ANEXO 04 para el actual sistema de emisión de pasaportes durante la etapa 1 y el sistema de emisión de pasaportes actualizado durante la etapa 2.

La medición de los niveles de servicio relacionados con el actual sistema de emisión de pasaportes, durante la etapa 1, iniciará una vez se active el soporte (conforme lo especificado en el numeral 4.1.4.1) y se cuente con la debida aprobación del plan de trabajo.

Así mismo, la medición de los niveles de servicio relacionados con el sistema de emisión de pasaportes actualizado, durante la etapa 2, iniciará una vez se obtenga la aceptación de la entrega final (Hito 3) especificado en 6.2.1.1.3.

A continuación, se presenta el horario de atención de las veinticinco (25) sedes a nivel nacional, sobre los cuales se debe aplicar el servicio de soporte y mantenimiento (atención y resolución de tickets de la mesa de ayuda), salvo cambios realizados por MIGRACIONES:

  
Firmado digitalmente por ACH/30  
ACOSTA Javier FAU 20551232692  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 20:59:50 -05:00

TABLA 08: HORARIOS DE ATENCIÓN

OFICINAS	LUNES A VIERNES	SÁBADO	DOMINGOS Y FERIADOS
Sede Central	24horas	7:00 a 14:00 horas	8:00 a 14:00 horas
Jefaturas Zonales	8:00 a 17:00 horas	-	-
Aeropuerto Jorge Chávez	24 horas		
Oficinas MAC	8:30 a 17:00 horas	9:00 a 13:00 horas	-
Agencia Descentralizada La Molina	8:00 a 17:00 horas	-	-
Agencia Descentralizada de Surco.	8:00 a 17:00 horas	-	8:00 a 13:00 horas

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551232692 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 19:01:43 -05:00

## 6. PRODUCTOS O ENTREGABLES

El CONTRATISTA deberá entregar toda la documentación, en formato físico y/o digital, a través de la MESA DE PARTE DIGITAL en el enlace web: <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/identidad>, o en MESA DE PARTES de Migraciones por Mesa de Partes de la Superintendencia Nacional de Migraciones, dirigido a la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.





## 6.1 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Las principales responsabilidades y dependencias del proyecto se describen en la tabla a continuación, los plazos se establecen en días calendario.

No.	ACTIVIDAD / RESPONSABILIDAD	RESPONSABLE	PLAZO MÁXIMO SEGÚN PLAN	PRE-REQUISITO PARA INICIO
R1	Firma del contrato	MIGRACIONES y CONTRATISTA	T0	
R2	Entrega información operativa para servicio de soporte y mantenimiento	MIGRACIONES	T1 = T0 + 21 días	
R3	Activación servicio de soporte y mantenimiento nivel 1, 2, 3 y 4 para Sistema de Emisión	CONTRATISTA	T1 = T0 + 21 días	R2
R4	Aprobación de especificación de requerimientos del sistema	MIGRACIONES	T0 + 30 días	R1
R5	Ejecución de actividades de actualización de los componentes software del sistema de emisión de pasaportes a una versión vigente	CONTRATISTA		R4
R6	Entrega del centro de datos principal y contingencia con conectividad	MIGRACIONES	T0 + 210 días	
R7	Adecuaciones a las 25 sedes o nuevos sitios por ampliación	MIGRACIONES	T0 + 210 días	
R8	Despliegue de la actualización de la infraestructura de TI en el centro de datos principal y contingencia	CONTRATISTA	T0 + 395 días	R6
R9	Despliegue masivo de estaciones de trabajo en las 25 sedes y nuevos sitios por ampliación	CONTRATISTA	T0 + 395 días	R7
R10	Capacitación funcional del sistema de emisión de pasaportes actualizado	CONTRATISTA	T0 + 395 días	
R11	Cierre de la etapa 1 para el servicio de soporte y mantenimiento nivel 1, 2, 3 y 4 para Sistema de Emisión, e inicio de la etapa 2	CONTRATISTA	T1 = T0 + 395 días	R5, R6, R7, R8, R9
R12	Cierre de la etapa 2 para el servicio de soporte y mantenimiento nivel 1, 2, 3 y 4 para Sistema de Emisión	CONTRATISTA	T1 + 335 días	R11

**MIGRACIONES**  
Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Javier PAU 20551239692  
hared  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:00:00-05:00

**MIGRACIONES**  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro PAU  
20551239692 hared  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 18:02:00-05:00

## 6.2 PLAN DE TRABAJO

El CONTRATISTA deberá presentar el Plan de trabajo que deberá ser entregado como máximo en quince (15) días calendario, contabilizados a partir del primer día calendario siguiente de suscrito el contrato, precisando la metodología para la gestión del proyecto que utilizará para el cumplimiento de los objetivos propuestos, y deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Acta de reunión de "Kick Off" del lanzamiento del proyecto (firma física).
- Cronograma de actividades del plan de trabajo, especificando las fechas de inicio y fin del servicio, especificar los roles y responsabilidades del equipo de proyecto de El CONTRATISTA.
- Debe especificar los canales de comunicación.
- Organigrama del equipo del proyecto de El CONTRATISTA.
- Frecuencia de reuniones a nivel Operacional y Estratégico.
- Descripción detallada de los rubros definidos en los Términos de Referencia.
- Plan de gestión de cambios.



- h. Plan de capacitaciones.
- i. Acuerdo de Confidencialidad firmados.
- j. Formatos de Actas de Validación Técnica (Marcha blanca).

El Plan del Trabajo del SERVICIO DE EMISIÓN DESCENTRALIZADA DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS considerará dos grandes etapas:

- a) **Etapla 1**, comienza al día siguiente de la suscripción del Contrato y culmina con el fin de la actualización de equipamiento, software, licencias, configuraciones, capacitaciones, la implementación de todas las sedes a nivel nacional y el fin de la marcha blanca con el Sistema de Emisión de Pasaportes Electrónicos actualizado trescientos noventa y cinco (395) días calendario.
- b) **Etapla 2**, que comienza al día siguiente de la conformidad de la Etapa 1 y culmina al terminar el servicio trescientos treinta y cinco (335) días calendario.

En caso que la duración para la etapa 1 se extienda más allá de los 395 días calendario establecidos, el servicio de Soporte y Mantenimiento Nivel 1, 2, 3 y 4 para el Sistema de Emisión de Pasaportes Electrónicos (RUBRO 04) continuará prestándose hasta la finalización del contrato, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

MIGRACIONES  
Firmado digitalmente por ACCOSTA  
ACCOSTA Javier FAU 20851238592  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:00:25 -05:00

#### 6.2.1 DESCRIPCION DE ETAPA 1

La Etapa 1 tendrá una duración máxima de Trescientos Noventa y Cinco (395) días calendario, en caso contrario MIGRACIONES podrá aplicar las PENALIDADES que se especifican en la sección "PENALIDADES". Esta etapa considera la implementación y recepción a total satisfacción de MIGRACIONES de al menos los hitos mencionados a continuación:

MIGRACIONES  
Firmado digitalmente por CHAVARRI  
CHAVARRI Menéndez Alejandro FAU  
20551225992 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 19:02:29 -05:00

##### 6.2.1.1 HITOS DE LA ETAPA 1

Cada fase del proyecto está compuesta de hitos y/o entregables de control, los cuales, una vez realizados, integran la conformidad contractual del programa de implementación.

##### 6.2.1.1.1 HITO1: ENTREGA 1

El presente Hito tendrá una duración de Doscientos Diez (210) días calendario, iniciando al día siguiente de suscrito el contrato.

Dentro de este Hito se trabajará en etapas, las cuales comprende:

- **Mes 1 al 2:** Análisis y Diseño.





- **Mes 3 al 6:** Actualización de los sistemas de enrolamiento (EMS), Impresión o personalización, Control de Calidad (QC) y Entrega.
- **Mes 7:** Pruebas y Aceptación.
- Ejecución del plan de trabajo, una vez aprobado por Migraciones.

Cabe indicar que estas aplicaciones:

- Corresponderán a una versión vigente que garantice el soporte y continuidad del servicio.
- Conservaran las mismas funcionalidades y reglas de negocio implementadas hoy en día.
- Al término de este Hito 1 se deberá firmar el Acta de Validación Técnica entre las partes, la cual se adjuntará al "INFORME TÉCNICO DE ACTUALIZACIÓN DE COESYS Y LA INFRAESTRUCTURA DE LOS CENTROS DE DATOS" el cual se entregará Hasta los trescientos noventa y cinco (395) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
- MIGRACIONES tendrá un plazo máximo de siete (7) días calendarios para suscribir el "Acta de Validación Técnica", esta acta será suscrita por personal de OTIC y DIROP designado, aprobándolo u observándola. Si es observado, el CONTRATISTA deberá subsanar la misma en un plazo máximo de tres (3) días calendario.

#### 6.2.1.1.2 HITO 2: DESPLIEGUE MASIVO

El presente Hito tendrá una duración de Noventa (90) días calendario, iniciando al día siguiente de tener de manera formal por parte de Migraciones la aceptación al hito "Entrega 1"

Este Hito, se trabajará de la siguiente forma:

- **Inicio:** Mes 8
- **Finalización:** Mes 10
- Continuar la ejecución de plan de trabajo, aprobado por Migraciones.

Contempla el despliegue del equipamiento actualizado, especificado en el ANEXO N°3, tabla 1 y el despliegue de software actualizado de enrolamiento, emisión, control de calidad y entrega (descrito en el hito 1), en las ciento

  
**MIGRACIONES**  
Superintendencia Nacional  
PERU  
Firmado digitalmente por AGOSTA  
AGOSTA Javier FAU 2055122062  
hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:02:50 -05:00

  
**MIGRACIONES**  
Superintendencia Nacional  
PERU  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
2055120662 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 19:02:45 -05:00



noventa y dos (192) estaciones de trabajo especificadas en el Anexo No 03 – tabla 2, de manera progresiva y previa coordinación con Migraciones, en las veinticinco (25) sedes de emisión de pasaportes electrónicos.

Actividades:

- Revisión de la sección del plan de trabajo para el traslado y entrega de los equipos de PCs y Periféricos a las sedes.
- Distribución de Estaciones y Periféricos a las Sedes de Migraciones.
- Revisión y ejecución del Plan de Pruebas
- Pruebas en ambiente test Migraciones.
- Reunión Migraciones – Revisión del Plan de Capacitación Funcional a los operadores de las sedes (OTIC+DIOP).
- Aceptación formal del despliegue de las estaciones de trabajo, 36endiente36s y la versión COESYS actualizada, por parte de Migraciones en la Etapa 1.
- Reunión Migraciones – Propone la estrategia de Despliegue Coesys en las sedes.
- Despliegue del enrolamiento (EMS), Emisión, Control de Calidad y Entrega.
- Al Final del presente Hito se debe tener como resultado la actualización del sistema de Enrolamiento, Emisión, Control de Calidad y Entrega en las veinticinco (25) sedes de MIGRACIONES.
- Al termino de este Hito 2 se deberá firmar el Acta de validación técnica, la cual se adjuntará al "INFORME TÉCNICO DE ACTUALIZACIÓN DE COESYS Y LA INFRAESTRUCTURA DE LOS CENTROS DE DATOS" el cual se entregará Hasta los trescientos noventa y cinco (395) días calendario, contados a partir del día siguiente" de suscrito el contrato.
- MIGRACIONES tendrá un plazo máximo de siete (7) días calendarios para suscribir el "Acta de Validación Técnica", esta acta será suscrita por personal de OTIC y DIOP designado, aprobándolo u observándola. Si es observado, el CONTRATISTA deberá subsanar la misma en un plazo máximo de tres (3) días calendario.

  
Firmado digitalmente por ACHIGAS  
ACOSTA Javier FAU 20551238692  
hard  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:01:09 -05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAM  
20551238692 hard  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 17.03.2023 19:03:10 -05:00

**6.2.1.1.3 HITO 3: ENTREGA FINAL**

El presente Hito tendrá una duración de Trescientos Noventa y Cinco (395) días calendario, el cual comprende tanto al Hito 1 y 2. También contempla la actualización de todos los activos descritos en las diferentes tablas del





ANEXO N°03 del presente documento y el equipamiento actualizado deberá tener características superiores a las existentes y que sean compatibles con el sistema de emisión de pasaportes actualizado.

Este Hito, se trabajará de la siguiente forma:

- **Inicio:** Mes 1
- **Finalización:** Mes 13

Contempla el análisis, diseño, actualización, pruebas y aceptación de las siguientes aplicaciones del sistema de emisión de pasaportes:

- Sistema de Producción (PM).
- Sistema Central (CS).
- Sistema Perito Biométrico (BDS).
- Sistema de Bloqueo de Pasaportes.
- Sistema ICAO PKI.
- Sistema de Gestión de Insumos e Inventarios.
- Sistema Biométrico (AFIS).
- Sistema de Gestión de Accesos.
- Sistema de Gestión de Tokens (CMS).
- Sistema de Enrolamiento (EMS) del Kit móvil.

Cabe indicar que estas aplicaciones:

- Corresponderán a una versión vigente que garantice el soporte y continuidad el servicio.
- Conservaran las mismas funcionalidades y reglas de negocio que hoy en día tienen.

Al término de este Hito 3 se deberá firmar el Acta de Validación Técnica, la cual se adjuntará al "INFORME TÉCNICO DE ACTUALIZACIÓN DE COESYS Y LA INFRAESTRUCTURA DE LOS CENTROS DE DATOS" el cual se entregará Hasta los trescientos noventa y cinco (395) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

Adicionalmente, El CONTRATISTA deberá entregar dos (2) unidades de kit móvil de enrolamiento. El Anexo N°03, Tabla 01, detalla el hardware del kit móvil que deberá ser actualizado. El CONTRATISTA debe ofertar equipos con características superiores a los especificados en dicho anexo, que sean compatibles con el sistema de emisión de pasaportes actualizado.



MIGRACIONES tendrá un plazo máximo de siete (7) días calendarios para suscribir el "Acta de Validación Técnica", esta acta será suscrita por personal de OTIC y DIROP designado, aprobándolo u observándola. Si es observado, El CONTRATISTA deberá subsanar lo observado de acuerdo a lo estipulado en el artículo 168 del RLCE.

  
Firmado digitalmente por ACHENQ  
ACOSTA Javier FAU 20551239592  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:01:55 -05:00

#### 6.2.2 DESCRIPCION DE ETAPA 2

La Etapa 2 del sistema comienza una vez terminada las pruebas de aceptación formal por parte de migraciones de la Etapa 1 y el pase a producción.

Esta etapa contempla el soporte y mantenimiento al Sistema de Emisión de Pasaportes actualizados.

La duración de la etapa 2 es de Trescientos Treinta y Cinco (335) días calendario o hasta la fecha de vencimiento del contrato.

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551239592 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 18:04:04 -05:00

#### 6.3 RUBRO 01: Actualización De Los Componentes Software Del Sistema De Emisión De Pasaportes A Una Versión Vigente.

Informe técnico con detalle de la actualización efectuada al software COESYS, incluyendo detalles de las licencias, diagrama de sistemas, componentes y subsistemas, cantidades, versiones, imágenes, manual de instalación y configuración.

#### 6.4 RUBRO 02: Actualización De La Infraestructura De TI Del Centro De Datos Principal Y Contingencia

Informe con detalle de hardware, marca, modelo, cantidades, características, EoL, EoS, garantía, diagramas topológicos, diagrama de rack, tecnología de interconexión, velocidades, diagrama de capas, fotos, manual de instalación y configuración.

#### 6.5 RUBRO 03: Actualización De Las Estaciones De Trabajo Y Periféricos De Las 25 Sedes

Informe con detalle del inventario actualizado como parte del servicio, marca, modelo, cantidades, fotos, diagramas, EoL y EoS, catalogo técnico, manual de instalación y configuración y detalle de garantías.

#### 6.6 RUBRO 04: Soporte y Mantenimiento (Informe Mensual de Soporte Técnico)

Informe con el consolidado de los incidentes, resoluciones, mantenimiento, SLA del servicio, análisis de solución de problemas y Tickets.

#### 6.7 RUBRO 05: Plan de Capacitación e Informe Final de Capacitación

Informe donde se describa las actividades involucradas en el desarrollo de las





capacitaciones. Este informe como mínimo debe contener, lista de asistencia al inicio y final de la capacitación, material digital de la capacitación y dirección de descarga de la grabación de la capacitación.

#### 6.8 RUBRO 06: Gestión de Cambios

Informe donde se describa las actividades desarrolladas en el proceso de adecuación del sistema de emisión de pasaporte electrónico. Este informe debe contener como mínimo el requerimiento, el análisis, detalle de las modificaciones, capacitación en relación a los cambios, conformidades.



#### 6.9 ENTREGABLE INFORME FINAL

Documento donde se detalle el estado situacional al momento de culminada la administración de todo el sistema de emisión de pasaporte electrónico por parte de El CONTRATISTA. Este informe debe contener el cumplimiento del plan de salida de la ejecución contractual, toda la documentación de los activos (hardware y software) involucrados, lista de los incidentes resueltos y pendientes, recomendaciones de mejora, diagramas, procedimientos y garantías.



TABLA 09: RESUMEN DE ENTREGABLES

Ítem	ACTIVIDAD	ENTREGABLE	ETAPA
1	El CONTRATISTA debe entregar el Plan de Trabajo.	"PLAN DE TRABAJO"	I
2	El CONTRATISTA debe actualizar el software COESYS del sistema de Enrolamiento, Sistema de Impresión o Personalización, Sistema de Control de Calidad (QC), Sistema de Entrega	"INFORME TÉCNICO DE ACTUALIZACIÓN DE COESYS"	I
3	El CONTRATISTA debe actualizar estaciones de trabajo, periféricos, realizar el despliegue en las 25 sedes y puesta en operación del software actualizado COESYS del sistema de Enrolamiento, Sistema de Impresión o Personalización, Sistema de Control de Calidad (QC), Sistema de Entrega para la emisión de pasaportes electrónicos a nivel nacional.	"INFORME TÉCNICO DE ACTUALIZACIÓN DE ESTACIONES Y PERIFÉRICOS"	I
4	El CONTRATISTA debe actualizar la totalidad del software COESYS y la Infraestructura del Centro de Datos Principal y Contingencia.	"INFORME TÉCNICO DE ACTUALIZACIÓN DE COESYS Y LA INFRAESTRUCTURA DE LOS CENTROS DE DATOS"	I



  
Firmado digitalmente por ACHIN3  
ACOSTA, Javier FAU 20551230992  
hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:02:39 -05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551230992 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 19:04:51 -05:00

Ítem	ACTIVIDAD	ENTREGABLE	ETAPA
5	El CONTRATISTA debe brindar el Soporte y Mantenimiento de NIVEL 1,2,3 y 4.	"INFORMES TRIMESTRALES DE INCIDENTES DEL SERVICIO"	I y II
6	El CONTRATISTA debe cumplir los niveles de servicio establecidos en los TDR	INFORME MENSUAL DEL CUMPLIMIENTO DE NIVELES DE SERVICIO	I Y II
7	El CONTRATISTA debe realizar la gestión de cambios.	"INFORME DE CONTROL DE CAMBIOS"	I y II
8	El CONTRATISTA debe realizar la transferencia de conocimientos del servicio.	"PLAN DE CAPACITACION, CERTIFICADOS Y ASISTENCIAS"	I
9	El CONTRATISTA debe generar el Informe final de término de servicio, con el consolidado.	"INFORME FINAL DE TERMINO DEL SERVICIO"	II

## 7. PERSONAL REQUERIDO

El CONTRATISTA deberá presentar como mínimo el siguiente Personal:

### JEFE DE PROYECTOS:

#### Perfil:

##### Formación académica:

Profesional titulado en las carreras de Ingeniería Industrial o de Sistemas o Computación o Informática o Telecomunicaciones o de Software o Electrónica o Ciencias de la Computación.

##### Acreditación:

El título profesional será verificado 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: <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.

En caso el título profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

##### Capacitaciones:

- o Curso o Taller de ITIL Foundations o Fundamentos del ISO 20000-1:2011 (como mínimo de 12 horas lectivas) o Certificación en Project Management Professional (PMP).
- o Conocimientos en herramienta BPMS o Certificación en SCRUM.



**MIGRACIONES**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
PERÚ



**Acreditación:**

Se acreditará con copia simple de constancias o certificados u otros documentos que de manera fehaciente demuestre lo solicitado.

**Experiencia del personal:**

Experiencia mínima de cinco (05) años como Gerente de Servicio o Gerente de Calidad o Gerente de End-User Support o Service Manager o Gerente de Operaciones o Gerente de Soporte o Gerente de Proyectos o Gestor de implementación o Gerente Comercial o Consultor o Jefe de Proyectos o Gerente de Proyectos de Servicios o Jefe de Operaciones de TI o Coordinador de Proyectos, operando y/o gestionando y/o supervisando servicios de TI bajo el marco de referencia o centros de servicios al usuario o proyectos de mesa de ayuda o gestión de procesos.

  
**MIGRACIONES**  
PERÚ  
Firmado digitalmente por AGOSTA  
AGOSTA Javier FAU 2055123952  
hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17/03/2023 21:03:07 -05:00

**Acreditación:**

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copiasimple 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.

  
**MIGRACIONES**  
PERÚ  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
2055123952 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17/03/2023 10:00:17 -05:00

**Nota:** La acreditación del perfil del personal se realizará para su participación efectiva en la ejecución del servicio.

**Funciones:**

- i. Punto de contacto ejecutivo con el cliente.
- ii. Responsable del servicio durante el tiempo de duración del contrato.
- iii. Realizar la gestión, ejecución, control, seguimiento y cierre de la ejecución del servicio, de acuerdo al Plan de Trabajo.
- iv. Monitoreo de cumplimiento de niveles de servicio de los tickets asignados.
- v. Entrega y revisión de reportes trimestral de métricas de niveles de servicio.
- vi. Llevar la ejecución del servicio, según lo indican las mejores prácticas ITIL, PMI.
- vii. Elaboración y seguimiento del Plan de Acción de actividades correctivas para la mejora continua de servicio.
- viii. Gestión del recurso humano asignado al proyecto.
- ix. Desarrollo, implementación y ejecución de planes (implementación, salida temprana, salida, contingencia, maduración de procesos).
- x. Elaborar informes trimestrales del trabajo realizado.
- xi. Reportar a MIGRACIONES el estatus del Proyecto.
- xii. Velar porque los compromisos contractuales se cumplan.
- xiii. Otras actividades asociadas al rol.

**SERVICE MANAGER:**

**Perfil:**

**Formación académica:**

Profesional titulado en las carreras de Ingeniería de Computación y Sistemas o Industrial o Informática o Telecomunicaciones o de Software o Electrónica o Ciencias de la Computación.

**Acreditación:**

El título profesional será verificado 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: <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.

En caso el título profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

**Capacitaciones:**

- o Curso o Taller de ITIL 4 Foundation o Fundamentos del ISO 20000-1:2011 (como mínimo de 12 horas lectivas).
- o Conocimientos en Gestión por Procesos o Conocimientos en herramienta BPMS.

**Acreditación:**

Se acreditará con copia simple de constancias o certificados u otros documentos que de manera fehaciente demuestre lo solicitado.

  
Firmado digitalmente por ACHUIG  
ADGITA Javier FAU 20551255092  
hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:03:31 -05:00

**Experiencia del personal:**

Experiencia mínima de tres (03) años como Especialista en Sistemas de Información o Coordinador Informático o Gerente de Servicio o Gerente de Calidad o Gerente de End-User Support o Service Manager o Gerente de Operaciones o Gerente de Soporte o Gerente de Proyectos o Gestor de implementación o Gerente Comercial o Consultor o Jefe de Proyectos o Gerente de Proyectos de Servicios o Jefe de Operaciones de TI o Coordinador de Proyectos, operando y/o gestionando y/o supervisando servicios y/o sistemas de TI bajo marcos de referencia o gestión de procesos

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551255092 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 10:05:42 -05:00

**Acreditación:**

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copiasimple 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.

**Nota:** La acreditación del perfil del personal se realizará para su participación efectiva en la ejecución del servicio.

**Funciones:**

Es el encargado de Gestionar la operación del servicio como residente en el horario laboral de la Superintendencia Nacional de Migraciones, con las siguientes responsabilidades:

- i. Gestionar los servicios, disponiendo de los recursos necesarios para que se ejecuten de acuerdo a lo previsto. Asimismo, monitoreando los indicadores de niveles de acuerdo de servicio establecidos.
- ii. Realizar la gestión de los incidentes y requerimientos, para que estos sean atendidos oportunamente.
- iii. Hacer que los servicios prestados cumplan los acuerdos de niveles de servicio establecidos.
- iv. Asegurarse que el personal a cargo este propiamente entrenado, tenga las instrucciones, herramientas y metodología para realizar sus trabajos.





- v. Realizar la coordinación con el MIGRACIONES para mantenimientos de equipos y software.
- vi. Realizar las comunicaciones al MIGRACIONES, ante cualquier incidente que afecten servicios relacionados a su operatividad.
- vii. Elaborar informes mensuales de recomendaciones de acuerdo a los valores de indicadores de acuerdo de nivel de servicio alcanzado.

  
Firmado digitalmente por AGOSTA  
AGOSTA Javier FAU 20551229592  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:02:53 -05:00

**Nota:**

Se precisa que una misma persona podrá desempeñar más de un rol.

## 8. SUBCONTRATACIÓN

El CONTRATISTA es el único responsable ante MIGRACIONES de cumplir con el servicio, no pudiendo transferir esa responsabilidad a otras entidades ni terceros en general.

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHIVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551339612 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 19:06:00 -05:00

### LUGAR DE PRESTACIÓN

El lugar de la ejecución de la prestación del servicio será de forma presencial y/o remota en la Sede Central de la Superintendencia Nacional de Migraciones ubicada en la Av. España N°734 – Distrito Breña, Sede donde se ubique el Servicio de Housing y sedes remotas estipuladas en la tabla 01 (a nivel nacional).

En los casos de una asistencia presencial EL CONTRATISTA deberá cumplir con los protocolos de distanciamiento, prevención y seguridad contra el COVID-19 en las instalaciones a las que tenga acceso y durante toda la ejecución de la prestación.

## 10. ADELANTOS

La Entidad puede entregar adelantos directos al contratista, los que en ningún caso exceden en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato original, según artículo 156 del RLCE.

El contratista debe solicitar formalmente el adelanto dentro de los ocho (8) días siguientes a la suscripción del contrato, adjuntando a su solicitud la garantía por adelantos mediante carta fianza o póliza de caución y el comprobante de pago correspondiente. La Entidad debe entregar el monto solicitado dentro de los siete (7) días contados a partir del día siguiente de recibida la solicitud del contratista. Vencido el plazo para solicitar el adelanto no procede la solicitud.

## 11. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

La presente contratación se realizará por el sistema de contratación por SUMA ALZADA.



## 12. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del servicio de soporte técnico y mantenimiento del sistema integral de emisión de pasaportes electrónicos, es de Setecientos Treinta (730) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

  
Firmado digitalmente por ACHINO  
ADOSTA Javier FAU 2035123982  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 11:04:14 -05:00

Asimismo, se tendrá dos etapas dentro de la vigencia del contrato:

**13.1 Etapa 1:** la cual tendrá un tiempo de Trescientos Noventa y Cinco (395) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
2035123982 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 16:06:30 -05:00

**13.2 Etapa 2:** la cual tendrá un tiempo de Trescientos Treinta y Cinco (335) días calendario, a partir del día siguiente de terminada la Etapa 1 y durará hasta el final del plazo del contrato.

**TABLA 10: PLAZOS DE EJECUCIÓN**

ITEM	ACTIVIDAD	ENTREGABLE	PLAZO DEL CONTRATISTA
1	El CONTRATISTA debe entregar el Plan de Trabajo.	"Plan de Trabajo"	Hasta los QUINCE (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
2	El CONTRATISTA debe actualizar el software COESYS del sistema de Enrolamiento, Sistema de Impresión o Personalización, Sistema de Control de Calidad (QC), Sistema de Entrega.	"Informe técnico de actualización de COESYS del sistema de Enrolamiento, Sistema de Impresión o Personalización, Sistema de Control de Calidad (QC), Sistema de Entrega"	Hasta los 210 días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato. Este tiempo incluye el plazo para aprobación del informe y el levantamiento de observaciones, que en conjunto no exceden los 10 días calendario.
3	El CONTRATISTA debe actualizar las estaciones de trabajo y periféricos de las 25 sedes. Culminar el despliegue y marcha blanca del sistema actualizado de enrolamiento, personalización, calidad y entrega en todas las sedes.	"Informe técnico de actualización de las estaciones de trabajo, periféricos, despliegue y, marcha blanca, del sistema actualizado de enrolamiento impresión, control de calidad y entrega, en las 25 sedes"	Hasta los 300 días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato. Este tiempo incluye el plazo para aprobación del informe y el levantamiento de observaciones, que en conjunto no exceden los 10 días calendario.





ITEM	ACTIVIDAD	ENTREGABLE	PLAZO DEL CONTRATISTA
4	El CONTRATISTA debe actualizar la totalidad del software COESYS y la Infraestructura del Centro de Datos Principal y Contingencia.	"Informe técnico de actualización de la totalidad del software COESYS y la Infraestructura de los Centros de Datos"	Hasta los 395 días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato. Este tiempo incluye el plazo para aprobación del informe y el levantamiento de observaciones, que en conjunto no exceden los 10 días calendario.
5	El CONTRATISTA realizara el Soporte y Mantenimiento de NIVEL 1,2,3 y 4.	"Informes Trimestral de incidentes del servicio"	En 8 armadas (desde semana 3).
6	El CONTRATISTA entregará un informe del cumplimiento de los niveles de servicio.	Informe mensual	Hasta siete (7) días calendario de cumplido cada mes de evaluación de los niveles de servicio.
7	El CONTRATISTA debe realizar la gestión de cambios.	"Informe de Control de Cambios"	Hasta antes de los 730 días calendarios, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato. El plazo de duración del cambio será suscrito entre el CONTRATISTA y MIGRACIONES antes de que inicie el mismo.
8	El CONTRATISTA debe realizar la transferencia de conocimientos del servicio	"Plan de Capacitación, diplomas y asistencias"	Antes del término de la ETAPA 1 (MES 13)
9	El CONTRATISTA debe generar el Informe final de termino de servicio, con el consolidado.	"Informe Final de término del Servicio"	Hasta los QUINCE (15) días calendario, posterior al término del plazo de contractual.

### 13. GARANTÍA

El Contratista es responsable de la garantía por el periodo de un (1) año para el (hardware y software) de la nueva infraestructura contemplando los repuestos, accesorios, componentes, partes o piezas de los equipos que fueron utilizados para el cambio o reemplazo o reparación durante las actividades del servicio durante el periodo contractual, que será contabilizado a partir del día siguiente de emitida la conformidad respectiva del último pago.

### 14. RESPONSABLE DE LAS COORDINACIONES

El personal responsable para las coordinaciones respectivas será designado por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y comunicado al Contratista a través de una carta, luego de ser aprobador el Plan de Trabajo.

Para tal efecto; la institución nombrará un comité de profesionales que se

  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRI Manuel Alejandro FAU 20361236692 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 16:07:03 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHINO ACOSTA Javier FAU 20501236692 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:05:23 -05:00



encargarán de efectuar todas las coordinaciones para los accesos, así como también de las reuniones de coordinación, definiciones, seguimiento, y otros temas relacionados, a fin cumplir con la ejecución óptima del servicio requerido.

El comité se encargará de realizar la gestión operativa y de campo en el servicio, resolución de problemas del día a día, incertidumbres, dudas, observaciones, riesgos y problemas que se van generando a lo largo de la implementación y operación del servicio. Las reuniones de coordinación deberán de efectuarse mensualmente, en fechas y horas previamente coordinadas durante el tiempo de ejecución del contrato. Las reuniones de coordinación serán entre los representantes por parte del Contratista con los representantes del comité designado por parte de Migraciones.

#### 15. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

Las conformidades serán emitidas por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, luego de la verificación de los entregables.

#### 16. FORMA DE PAGO

La forma de pago periódica para la presente contratación se realizará según el siguiente detalle:

TABLA 11: DE PAGOS

N°	DESCRIPCION	ENTREGABLE	PLAZO	PAGO	DETALLE
01	Actualización del software COESYS del sistema de Enrolamiento, Sistema de Impresión o Personalización, Sistema de Control de Calidad (QC), Sistema de Entrega	"Plan de Trabajo"	Hasta los QUINCE (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.	Pago único	El contratista deberá actualizar el software COESYS del sistema de Enrolamiento, Sistema de Impresión o Personalización, Sistema de Control de Calidad (QC), Sistema de Entrega.
		"Informe técnico de actualización de COESYS del sistema de Enrolamiento, Sistema de Impresión o Personalización, Sistema de Control de Calidad (QC), Sistema de Entrega"	Hasta los 210 días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato. Este tiempo incluye el plazo para aprobación del informe y el levantamiento de observaciones, que en conjunto no exceden los 10 días calendario.		La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones deberá verificar la operatividad e interoperabilidad de los componentes de cada módulo del Sistema de Emisión de Pasaportes Electrónicos.

  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRA Manuel Alejandro FAU 20551236692 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 16:07:28 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHING ACOSTA Javier FAU 20551236602 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:05:47 -05:00





N°	DESCRIPCION	ENTREGABLE	PLAZO	PAGO	DETALLE
					Corresponderá realizar un pago único, equivalente al 30% del monto total adjudicado. Siempre y cuando no exista penalidad aplicable.
02	Actualización e implementación del hardware, software de las estaciones de trabajo (computadoras y periféricos) y puesta en funcionamiento del sistema actualizado de enrolamiento, impresión, calidad y entrega.	"Informe técnico de actualización de las estaciones de trabajo, periféricos, despliegue y, marcha blanca, del sistema actualizado de enrolamiento, impresión, control de calidad y entrega, en las 25 sedes"	Hasta los 300 días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato. Este tiempo incluye el plazo para aprobación del informe y el levantamiento de observaciones, que en conjunto no exceden los 10 días calendario.	Pago único	<p>El contratista deberá entregar todo el equipamiento y licencias de software. Correspondiente a las estaciones de trabajo y sus periféricos.</p> <p>Luego debe instalar, configurar y poner operativo todo el sistema actualizado de enrolamiento, impresión, calidad y entrega del sistema de emisión de pasaportes electrónico actualizado. Acompañado de un informe descriptivo de cada activo, el despliegue de equipamiento y la configuración realizada.</p> <p>La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones deberá verificar que lo entregado cumpla con las características de lo señalado en el informe.</p> <p>Corresponderá realizar un pago único, equivalente al 18% del monto</p>



Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20181230102 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17/03/2023 15:07:51 -05:00



Firmado digitalmente por ACHING ACOSTA Javier FAU 20051230002  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17/03/2023 21:06:20 -05:00



N°	DESCRIPCION	ENTREGABLE	PLAZO	PAGO	DETALLE
					total adjudicado. Siempre y cuando no exista penalidad aplicable.
	Actualización del hardware y todo el software COESYS en los centros de datos (principal y contingencia)	"Informe técnico de actualización de la totalidad del software COESYS y la Infraestructura de los Centros de Datos"	Hasta los 395 días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato. Este tiempo incluye el plazo para aprobación del informe y el levantamiento de observaciones, que en conjunto no exceden los 10 días calendario.	Pago Único	<p>El contratista deberá entregar todo el equipamiento y licencias de software. Correspondiente a los centros de datos.</p> <p>Luego debe instalar, configurar el equipamiento y la totalidad del software COESYS actualizado, en ambos centros de dato. Acompañado de un informe descriptivo de cada activo.</p> <p>La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones deberá verificar que lo entregado cumpla con las características de lo señalado en el plan de implementación.</p> <p>Corresponderá realizar un pago único, equivalente al 25% del monto total adjudicado. Siempre y cuando no exista penalidad aplicable.</p>

  
MIGRACIONES  
Firmado digitalmente por CNÓRDO  
CHAVARRA Manuel Alejandro FAU  
20551236402 hard  
Motivo: Day V' B'  
Fecha: 17.03.2023 10:08:12 -05:00

  
MIGRACIONES  
Firmado digitalmente por ACHINGO  
ACOSTA Javier FAU 20551230402  
hard  
Motivo: Day V' B'  
Fecha: 17.03.2023 21:00:45 -05:00





N°	DESCRIPCION	ENTREGABLE	PLAZO	PAGO	DETALLE
03	Soporte y mantenimiento	"Informes Trimestral de incidentes del servicio"	En 8 armadas (desde semana 3).	Pagos Trimestrales	El contratista deberá entregar un informe de atención de incidencias, fallas, mantenimientos, cumplimientos de los niveles de servicio. Realizados durante dicho periodo trimestral. La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones deberá emitir un informe de conformidad y aplicación de penalidades según corresponda.
		Informe mensual	Hasta siete (7) días calendario de cumplimiento cada mes de evaluación de los niveles de servicio.		Corresponderá realizar 8 pagos durante el periodo de la ejecución contractual. Cada pago será igual al 3% del monto total adjudicado. Siempre y cuando no exista penalidad aplicable.
04	Capacitación	"Plan de Capacitación, diplomas y asistencias"	Antes del término de la ETAPA 1 (MES 13)	Pago único	El contratista deberá entregar un informe sobre las capacitaciones brindadas. Las cuáles serán validadas por el jefe de proyectos de Migraciones. Corresponderá un pago único, equivalente al 0.5% del monto total adjudicado. Siempre y cuando no exista ninguna penalidad aplicable.
05	Gestión de	"Informe de	Hasta antes de los 730	Pago por las	El contratista

  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRI Manuel Alejandro FAU 20551230692 hard  
Método: Dey V B\*  
Fecha: 17.03.2023 19:08:37 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACUNO AGOSTA Javier FAU 20551230692 hard  
Método: Dey V B\*  
Fecha: 17.03.2023 21:04:39 -05:00



N°	DESCRIPCION	ENTREGABLE	PLAZO	PAGO	DETALLE
	cambios	Control de Cambios"	días calendarios, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato. El plazo de duración del cambio será suscrito entre el CONTRATISTA y MIGRACIONES antes de que inicie el mismo.	horas ejecutadas	<p>deberá entregar un informe trimestral con las actividades desarrolladas y el consumo de horas aplicadas.</p> <p>Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones emitirá un informe de revisión de los productos entregados, dando conformidad o no.</p> <p>Al consumirse todas las horas establecidas corresponderá un pago equivalente al 2%. Si las horas no se consumen dentro de un trimestre, se pagará de forma directamente proporcional a las horas consumidas. Siempre y cuando no exista penalidad.</p>
06	Informe final	"Informe Final de término del Servicio"	Hasta los QUINCE (15) días calendario, posterior al término del plazo de contractual.	Pago único	<p>El contratista al término del periodo contratado, deberá emitir un informe final de salida. Cuya revisión y conformidad será emitida por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p> <p>Corresponderá un pago único, equivalente al 0.5% del monto total adjudicado. Siempre y cuando no exista penalidad.</p>

  
MIGRACIONES  
PERÚ  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20:55:12 39692 hard  
Motivo: Day V" B"  
Fecha: 17.03.2023 19:09:01 -05:00

  
MIGRACIONES  
PERÚ  
Firmado digitalmente por ACOSTA JAVIER FAU  
20:55:12 39692 hard  
Motivo: Day V" B"  
Fecha: 17.03.2023 21:07:12 -05:00





## 17. PENALIDADES

En caso de retraso injustificado de EL CONTRATISTA en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, según artículo 162 del RLCE. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria: } \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Penalidad diaria: Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: F = 0.40
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:
  - b.1 Para Bienes, servicios en general y consultorías: F= 0.25
  - b.2 Para obras: F = 0.15

### 17.1. OTRAS PENALIDADES

Las otras penalidades se establecen de acuerdo al artículo 163 del RLCE, siendo estas independientes a la penalidad por mora.

**TABLA 12: OTRAS PENALIDADES**

N°	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Por incumplimiento de los niveles de servicios establecidos en el anexo4 y dependiendo de la ETAPA, en la que se encuentre la ejecución del contrato.	<b>ETAPA 1</b>	Verificación del informe de cumplimiento de los SLA, el cual deberá describirse de manera mensualizada. La penalidad aplicada será proporcional al número de niveles de servicio incumplidos.  Esta penalidad se aplicará al pago del entregable trimestral (informe trimestral del Soporte y mantenimiento).
		Formula aplicable por mes:  [P= 6UIT x Ninc]  P: penalidad Ninc: Cantidad de SLA incumplidos	
		<b>ETAPA 2</b>	
		Formula aplicable por mes:  [P= 1UIT x Ninc]  P: penalidad Ninc: Cantidad de SLA incumplidos	

  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRI Manuel Alejandro PAU 20551236652 hard  
Módulo: Doy Vº Bº  
Fecha: 17/03/2023 10:09:27 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHING ADOSTA Javier FAU 20551236652 hard  
Módulo: Doy Vº Bº  
Fecha: 17/03/2023 21:07:43 -05:00



2	Retraso en la entrega del "Informe técnico de actualización de las estaciones de trabajo, periféricos, despliegue y, marcha blanca, del sistema actualizado de enrolamiento impresión, control de calidad y entrega, en las 25 sedes"	Formula aplicable  [P= 2UIT x DR]  P: penalidad  DR: Cantidad de días de retraso	Verificación de la fecha de entrega del "Informe técnico de actualización de las estaciones de trabajo, periféricos, despliegue y, marcha blanca, del sistema actualizado de enrolamiento impresión, control de calidad y entrega, en las 25 sedes"
3	Retraso en la entrega del "Informe técnico de actualización de la totalidad del software COESYS y la Infraestructura de los Centros de Datos"	Formula aplicable  [P= 2UIT x DR]  P: penalidad DR: Cantidad de días de retraso	Verificación de la fecha de entrega del "Informe técnico de actualización de la totalidad del software COESYS y la Infraestructura de los Centros de Datos"
4	Retraso en la entrega del "Informe de control de cambios"	Formula aplicable  [P= 0.5UIT x DR]  P: penalidad DR: Cantidad de días de retraso	Verificación de la fecha de entrega del "Informe de control de cambios"
5	Retraso en la entrega del "Plan de capacitación, certificados y asistencias"	Formula aplicable  [P= 0.5UIT x DR]  P: penalidad DR: Cantidad de días de retraso	Verificación de la fecha de entrega del "Plan de capacitación, certificados y asistencias"

Donde (\*) UIT: La UIT son las iniciales de Unidad Impositiva Tributaria y es un valor de referencia que se utiliza para determinar impuestos, infracciones, multas u otro aspecto tributario que las leyes del país establezcan. En la República del Perú, la UIT es fijada al inicio del año por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Estas penalidades serán deducidas de los pagos a cuenta o si fuese necesario se cobrará del monto resultante de la ejecución de las garantías de fiel cumplimiento o por el monto diferencial de propuesta.

El valor de la UIT será el vigente a la fecha de la suscripción del ACTA consignando las observaciones de MIGRACIONES o al momento de operado el incumplimiento; ello de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 176° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado Peruano.

#### 18. RESPONSABILIDADES POR VICIOS OCULTOS

  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRI Manuel Alejandro FAU 20551230592 hash Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 10:00:47 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHINO ACO STA Javier FAU 20551230592 hash Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:08:38 -05:00





El CONTRATISTA es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor a dos (2) años, contados a partir de la conformidad otorgada por la Entidad al último pago, según artículo 40 de la LCE.

## 19. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

### 19.1. Seguridad de la Información

- La Superintendencia Nacional de Migraciones previo requerimiento, evaluación y conformidad autorizará los accesos a los recursos y herramientas de la Entidad, que serán requeridas por El Contratista y su personal para la ejecución del servicio, finalizado la vigencia del contrato, todos los accesos otorgados serán retirados.
- El Contratista y su personal deben tomar las medidas de protección de la información de la Superintendencia Nacional de Migraciones, las que pueden estar almacenadas en cualquier componente, y que requiera mantenimiento o atención fuera de las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones.
- El Contratista y su personal deben reportar oportunamente eventos, incidentes u otro riesgo potencial que afecte la Seguridad de la Información de la Superintendencia Nacional de Migraciones, a fin de que la Entidad realice la investigación que corresponda.
- El Contratista y su personal se comprometen a brindar las facilidades necesarias para que la Superintendencia Nacional de Migraciones audite y/o monitoree los aspectos relacionados a la seguridad de la información, en el que esté involucrado las actividades o trabajos que tengan que ver con la ejecución del servicio contratado.
- La Superintendencia Nacional de Migraciones, sus empleados y funcionarios en cualquier modalidad contractual, se exime de toda responsabilidad por las acciones legales, litigios, procedimientos administrativos, reclamaciones o demanda que pudiera derivarse de trasgresiones o supuestas trasgresiones que corresponda a cualquier patente, marca registrada, uso de modelo, diseño registrado, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato, debido a la instalación, mantenimiento o reparación del componente por parte de El Contratista o su personal o el uso de los mismos por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones, siendo esto responsabilidad del Contratista.
- El Contratista y su personal garantiza a la Superintendencia Nacional de Migraciones que, durante la ejecución del servicio, respetará todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N°

  
Firmado digitalmente por ACHINO  
ADGGTA-Javier FAU 20651238692  
hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:05:58 -05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20501238692 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 19:10:06 -05:00



822 – Ley sobre el Derecho de Autor, sus modificatorias y complementarias, por lo que se compromete a garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneren ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patente, legalidad o propiedad de terceros referidos en el dispositivo legal en mención.

### 19.2. Confidencialidad

- El Contratista y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones a los que tenga acceso durante y al término de la ejecución de presente contratación. En tal sentido, el Contratista y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sean en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Asimismo, el Contratista y su personal convienen en que toda la información en virtud de la presente contratación es confidencial y de propiedad de la Superintendencia Nacional de Migraciones, no pudiendo el Contratista y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas establecidas en el presente requerimiento.
- El Contratista se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. Los datos de carácter personal entregados por la Superintendencia Nacional de Migraciones al Contratista y su personal, y obtenidos por estos durante la ejecución del requerimiento, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del documento contractual.
- El Contratista que tenga acceso a información durante la ejecución del contrato, deberá mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad de la misma, bajo responsabilidad de las acciones legales pertinentes por parte de la Entidad. La utilización, divulgación o modificación no autorizada, así como la adulteración de la información, genera responsabilidad administrativa, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y/o penales a que hubiera lugar. Asimismo; el Contratista y su personal se hacen responsables por la divulgación de información que se pueda producir, asumiendo el pago de indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.
- El Contratista deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesaria para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y/o cualquier persona que tenga relación con el Contratista no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por

  
MIGRACIONES  
Superintendencia Nacional de Migraciones  
PERU  
Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Javeri FAU 20551239092  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:20:54 -05:00

  
MIGRACIONES  
Superintendencia Nacional de Migraciones  
PERU  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVEZ R. Manuel Alejandro FAU  
20551239092 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 19:10:25 -05:00





escrito de la Superintendencia Nacional de Migraciones, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar alteraciones.

***Importante: El Contratista deberá presentar una declaración jurada comprometiéndose a guardar la adecuada reserva de la seguridad de la información y la confidencialidad. La declaración jurada deberá ser presentada como requisito para perfeccionar el contrato.***

## 20. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Interfaces de interoperabilidad:** Tecnologías que permiten la integración con sistemas externos, estas tecnologías podrían ser: Servicios Web soap o Rest, servicio de cola de mensajes, servicios FTP, etc.

**Sistema PKI:** Infraestructura de clave pública compuesta por hardware, software, políticas y procedimientos de seguridad, que permiten la ejecución con garantías de operaciones criptográficas, como el cifrado y la firma digital.

**Sistema AFIS:** Sistema automatizado de identificación de huellas dactilares; es una herramienta altamente eficiente y efectiva, capaz de analizar enormes bases de datos y de proporcionar posibles coincidencias de huellas dactilares.

**Sistema BDS:** Sistema de Adjudicación (Biometric Deduplication System)

**SIM:** Sistema integrado de Migraciones. El Sistema de Emisión de Pasaporte Electrónico se integra con el SIM al momento de realizar la entrega del pasaporte al ciudadano.

**WebLogic:** Es un servidor de aplicaciones Java EE (J2EE) y también un servidor web HTTP, se ejecuta en Unix, Linux, Microsoft Windows, y otras plataformas.

**Sistema QC:** Sistema de control de calidad de Pasaporte Electrónico

**OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional, organismo internacional que norma la emisión de los documentos de viaje; tal es el caso que el denominado Documento 9303, Séptima Edición, ha sido elaborado y publicado por este organismo internacional, a través del cual determina las especificaciones para documentos oficiales de viaje.

**IBM MQ:** Es un middleware de mensajería potente, seguro y fiable. Utiliza los mensajes y las colas para permitir el intercambio de información entre aplicaciones, sistemas, servicios y archivos. Simplifica y acelera la integración de diferentes aplicaciones y datos empresariales entre varias plataformas.

**KEDB:** Base de Datos de Errores Conocidos, es una base de datos que contiene todos los registros de errores conocidos y es creada por la gestión de problemas y utilizada por gestión de incidentes y problemas.

**Problema:** Causa o posible causa de uno o varios incidentes.

**Gestión de Problemas:** Reducir la probabilidad y el impacto de los incidentes mediante la identificación de sus causas reales y potenciales y la gestión de soluciones provisionales y errores conocidos.

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
2025/12/30 02:00  
Motivo: Day V° S°  
Fecha: 17.03.2023 19:10:48 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Javier FAU 2025/12/30 02:00  
Motivo: Day V° S°  
Fecha: 17.03.2023 21:21:22 -05:00

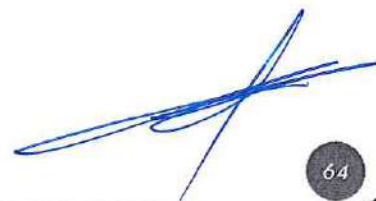


OTIC: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DIROP: Dirección de Operaciones.

  
MIGRACIONES  
PERÚ  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551230982  
Motivo: Day V' B'  
Fecha: 17.03.2023 19:11:03 -05:00

  
MIGRACIONES  
PERÚ  
Firmado digitalmente por ACOSTA  
ACOSTA Javier FAU 20551230982  
Motivo: Day V' B'  
Fecha: 17.03.2023 21:21:40 -05:00







ANEXO 01: FORMATO DE SOLICITUD DE CAMBIO (RFC)

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL SOLICITANTE					
RFC Nro:	[RFC-001]				
Iniciativa/Programa/Proyecto					
Nombre del requerimiento	[Ingrese un nombre que identifique al requerimiento solicitado]				
Nombre del Solicitante	[Representante del área usuaria]				
Descripción Breve del Requerimiento Funcional	[Ingrese una descripción detallada del cambio requerido]				
Descripción Breve del Requerimiento No Funcional	[Ingrese una descripción detallada del requerimiento no funcional: de seguridad de la información, usabilidad (amigable al usuario), rendimiento, disponibilidad, mantenibilidad, portabilidad, interoperabilidad, interfaz de usuario (Estándares de GUI), entre otros]				
Fecha de Envío	[mm/dd/aaaa]				
Fecha de fin de implementación deseada	[mm/dd/aaaa]				
Criticidad Sugerida	Baja	Medía	Alta	Crítica	
Tipo (Puede seleccionar más de un tipo)	hardware	Application (DEV)	Network	Procesos	Environmental
Razón del Cambio	[Ingrese una descripción detallada de la razón por la que se requiere el cambio]				
Riesgos durante la implementación	[Definir la lista de riesgos que podrían originarse durante la implementación del cambio en producción]				
Efectos de la no implementación del cambio	[Describa las consecuencias si no se implementa el cambio]				
Beneficios	[Describa los beneficios obtenidos de implementar el cambio]				
Lista de otros Activos de Servicio Impactados	[Lista de otros Activos de Servicio afectados por este cambio]				
Presunciones y notas	[Presunciones o comentarios sobre el cambio solicitado]				
Comentarios	[Ingrese comentarios adicionales]				
Adjuntos y Referencias	Si	No	[Referencias: Por ejemplo, a un registro de Problemas que motivó este RFC]		
	url:				
Firma de Aprobación	[Firma de Aprobación]		Fecha de Firma	[mm/dd/aaaa]	

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAYARRI Manuel Alejandro FAU  
20551230922 hard  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 17.03.2023 19:13:10 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Javier FAU 20551230922  
hard  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:21:59 -05:00



## ANEXO 02: ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

### ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD PARA TERCEROS

El día ..... en la Superintendencia Nacional de Migraciones, se suscribe el presente Acuerdo de Confidencialidad y de No Divulgación de información entre el la Superintendencia Nacional de Migraciones, en adelante **MIGRACIONES**, debidamente representada

por

.....

..... y

por

.....

..... debidamente representada por

..... en adelante **EL**

**TERCERO.**

El presente Acuerdo de Confidencialidad de la Información se enmarca dentro de la normativa vigente del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, bajo los términos y condiciones siguientes:

#### PRIMERA.- DEL OBJETO

Se encuentra comprendido dentro del presente Acuerdo de Confidencialidad:

1. La información que **MIGRACIONES** proporcione a **EL TERCERO**, ya sea de forma oral, gráfica, escrita o en medio magnético, digital o en cualquier otro medio, clasificada como Confidencial, Reservada o Secreta.
2. La información que resulte del servicio que brinde **EL TERCERO** a **MIGRACIONES** siempre que así se encuentre establecido en el Contrato suscrito.

#### SEGUNDA.- DE LAS OBLIGACIONES

1. **MIGRACIONES** deberá etiquetar con la palabra "**CONFIDENCIAL**", "**RESERVADA**" o "**SECRETA**" a toda aquella información que clasifique como tal, antes de ser proporcionada a **EL TERCERO**.
2. **EL TERCERO** es responsable de no revelar, suministrar o transferir la información que reciba de **MIGRACIONES** para la ejecución de su servicio, así como los que tenga carácter de "**CONFIDENCIAL**", "**RESERVADA**" o "**SECRETA**" a otros entes, sean éstos personas naturales o jurídicas, bajo ninguna circunstancia.
3. **EL TERCERO** deberá cumplir con advertir y garantizar la confidencialidad y secreto de la información facilitada por **MIGRACIONES** a sus empleados y/o subcontratados, asociados y a cualquier persona que, por su relación con **EL TERCERO**, deba tener acceso a dicha información para el correcto cumplimiento de las obligaciones de **EL TERCERO** para con **MIGRACIONES**.
4. **EL TERCERO** debe ejecutar la contratación adoptando la normativa de seguridad de información de **MIGRACIONES**.
5. **MIGRACIONES** podrá efectuar revisiones para verificar el cumplimiento del presente acuerdo.

#### TERCERA.- DE LA INAPLICACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Acuerdo, ambas partes aceptan que la obligación de confidencialidad no se aplicará en los siguientes casos:

1. Cuando la información se encontrará en el dominio público en el momento de su suministro a **EL TERCERO**.

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551230402 hard  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 17.03.2023 16:13:30 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHILLO  
ACOSTA Javier FAU 20551230592  
hard  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 17.03.2023 21:22:18 -05:00





2. Cuando la información ya estuviera en el conocimiento de **EL TERCERO** con anterioridad a la firma del presente Acuerdo y que exista obligación de guardar confidencialidad.
3. Cuando la legislación vigente o un mandato judicial exija su divulgación. En ese caso, **EL TERCERO** notificará a **MIGRACIONES** tal eventualidad y tomará las acciones necesarias para garantizar que se dé un tratamiento confidencial a la información entregada.

#### CUARTA.- DE LA PENALIDAD

En caso que la información sea revelada, y/o divulgada, y/o utilizada por **EL TERCERO** o las personas mencionadas en el numeral 3 de la **CLAUSULA SEGUNDA** por incumplimiento del presente Acuerdo, ya sea de forma dolosa o por negligencia, podrá generar la imposición de penalidades, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que puedan corresponder.

#### QUINTA.- DE LA RESTITUCIÓN DE INFORMACIÓN

Las partes se obligan a devolver cualquier documentación, antecedentes facilitados en cualquier tipo de soporte y, en su caso, las copias obtenidas de los mismos, que constituyan información amparada por el deber de confidencialidad objeto del presente Acuerdo en el supuesto de que cese la relación entre las partes por cualquier motivo.

#### SEXTA.- DE LA VIGENCIA

El presente Acuerdo entrará en vigencia al momento de su firma por ambas partes hasta un plazo no menor de cinco años posterior a la ejecución de la contratación.

Siendo, las ..... del día ..... las partes suscriben en ..... ejemplares el presente acuerdo en señal de conformidad.

Por MIGRACIONES	Por EL TERCERO
Nombre: ..... .....	Nombre: ..... .....
Cargo: ..... .....	Cargo: ..... .....
Firma: ..... .....	Firma: ..... .....

  
**MIGRACIONES**  
PERÙ  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
2058 1238902 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 12:13:36 -05:00

  
**MIGRACIONES**  
PERÙ  
Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Javier FAU 2050 1238902  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:22:36 -05:00



ANEXO N°03  
PLATAFORMA DEL SISTEMA DE EMISION DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS

1) TABLA N° 01: ACTUAL EQUIPAMIENTO POR CADA MÓDULO EN SEDES

Módulo de Enrolamiento	Computadora Desktop Marca DELL/HP
	Monitor: Marca DELL/HP
	Lector de Huellas Suprema G10
	Lector de Documentos Access OCR601e
	Cámara Digital Canon EOS 1200D
	Escáner de Cama plana HP Scanjet N6350
	Lector de Huellas 3M CSD200i
Módulo de Personalización	Computadora Desktop: Marca DELL/HP
	Monitor Marca DELL/HP
	Lector de Huella Futronics FS88H
	Lector de Código de Barras Datalogic D1100
	Lector de Huellas 3M CSD200i
Módulo de Control de	Computadora Desktop: Marca DELL/HP
	Monitor: Marca DELL/HP
	Lector de documentos Access OCR640e
	Lector de Huella 3M CSD200i
Módulo de Entrega	Computadora Desktop: Marca DELL/HP
	Monitor: Marca DELL/HP
	Lector de Huella Futronics FS88H
	Lector de Documentos Access OCR601e
	Lector de huellas 3M CSD200i
Enrolamiento Kit Móvil	Computadora Laptop: Marca LENOVO
	Cámara Canon EOS1200D
	Lector de Huellas Suprema G10
	Lector de huellas dactilares Futronic FS88H

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRA Manuel Alejandro FAU  
20551218023 hard  
Motivo: Day V- B\*  
Fecha: 17.03.2023 19:12:47 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHINO  
ACOSTA Javier FAU 20551218002  
hard  
Motivo: Day V- B\*  
Fecha: 17.03.2023 21:22:53 -05:00





2) Tabla N°02 - A: Módulos en las Sedes de Emisión de Pasaporte Electrónico

N°	SEDE	Enrolamiento	Impresión	Control de Calidad	Entrega	Peritos/ Stock/ pruebas	Total
1	Agencia Huancayo	2	1	1	1		5
2	Jefatura Zonal de Arequipa	2	1	1	1		5
3	Jefatura Zonal de Chiclayo	2	1	1	1		5
4	Jefatura Zonal de Chimbote	2	1	1	1		5
5	MAC Cajamarca	1	1	1	1		4
6	Jefatura Zonal de Cusco	2	1	1	1		5
7	Jefatura Zonal de Ilo		1	1	1		3
8	Jefatura Zonal de Iquitos-MAC Loreto	2	1	2	1		6
9	Jefatura Zonal de Piura	4	1	1	1		7
10	Jefatura Zonal de Pucallpa	2	1	1	1		5
11	Jefatura Zonal de Puerto Maldonado	3	1	1	2		7
12	Jefatura Zonal de Puno	3	1	1	1		6
13	Jefatura Zonal de Tacna	3	1	1	1		6
14	Jefatura Zonal de Tarapoto	4	1	1	1		7
15	Jefatura Zonal de Trujillo	5	2	1	1		8
16	Jefatura Zonal de Tumbes	2	1	1	1		5
17	Jefatura Zonal de Lima (Antes Breña)	22	2	6	7	5	42
18	Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH)	6	1	1	2		10
19	MAC Lima Este - El Agustino	4	2	3	2		11
20	MAC Ventanilla	3	1	1	1		6
21	MAC Callao - Bellavista	4	2	2	1		9
22	La Molina	2	1	1	1		5
23	Surco - Jockey plaza	4	1	1	1		7
24	Lima Sur - San Juan de Miraflores	2	1	1	1		5
25	Lima Norte - Comas	2	1				3
<b>TOTAL</b>		<b>88</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>187</b>

NOTA: Se debe considerar 4 equipos adicionales para el laboratorio de pruebas. Los datos de esta tabla serán validados por el postor ganador durante la ejecución del contrato.

  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAYARRI Manuel Alejandro FAU 2025.12.26.002, hard  
Motivo: Day V\* B\*  
Fecha: 17.03.2023 19:13:50 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACQUINO ACOSTA Javier FAU 2025.12.26.002, hard  
Motivo: Day V\* B\*  
Fecha: 17.03.2023 21:23:00 -05:00



3) Tabla N°02 - B: Módulos en las Sedes de Emisión de Pasaporte Electrónico

N°	SEDE	Enrolamiento	Impresión	Control de Calidad	Entrega	Total
1	Jefatura Zonal de Lima (Antes Breña)	20	0	0	10	30
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>30</b>

4) TABLA N°03: HARDWARE DE LA INFRAESTRUCTURA TI

LISTADO DE EQUIPOS ALOJADOS EN CENTRO DE DATOS PRINCIPAL

N°	Tipo	Hardware	Número de Serie	Part Number / Número de Pieza
1	Server	Blade Center C7000	2SN6040LQ5	686611-B21
2	Server	Blade Center C7000	2SN6040LQ4	686611-B21
3	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGH	727021-B21
4	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGB	727021-B21
5	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGC	727021-B21
6	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KH0	727021-B21
7	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGZ	727021-B21
8	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGJ	727021-B21
9	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGF	727021-B21
10	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KG8	727021-B21
11	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KG9	727021-B21
12	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KG5	727021-B21
13	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGK	727021-B21
14	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040LB7	727021-B21
15	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGV	727021-B21
16	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KG6	727021-B21
17	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KG7	727021-B21
18	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGW	727021-B21
19	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGY	727021-B21
20	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGD	727021-B21
21	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040LB9	727021-B21
22	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGQ	727021-B21
23	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGR	727021-B21
24	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGG	727021-B21
25	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040LB4	727021-B21
26	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGN	727021-B21
27	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGP	727021-B21
28	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGL	727021-B21
29	Storage	3PAR StoreServ8200C	MXN60428YS	K2Q36A
30	Storage	MSA1040	2S6551B247	E7V99A
31	Storage	SAN Switch	USB542T00X	AM867B
32	Backup	SAN Switch	USB542T01N	AM867B
33	Backup	MSL4048	MXA602Z075	AK381A
34	Switch	HPE 2920 24G	SG5AFM334T	J9726A
35	Switch	HPE 2920 24G	SG5AFM3347	J9726A
36	Switch	HPE 2920 24G	SG5AFM31CF	J9726A

Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRA Manuel Alejandro FAU  
2059123682 hard  
Móvil: 969 11 81  
Fecha: 17.03.2023 16:14:04 -0509

Firmado digitalmente por ACOSTA Javier FAU 2055123682  
hard  
Móvil: 969 11 81  
Fecha: 17.03.2023 21:23:28 -0500





N°	Tipo	Hardware	Número de Serie	Part Number / Número de Pieza
37	Switch	HPE 2920 24G	SG5AFM31CH	J9726A
38	Switch	HPE 5120 - 8G	CN59HGW01H	JG310B
39	Switch	HPE 5120 - 8G	CN59HGW00L	JG310B
40	Switch	HPE 5120 - 8G	CN59HGW01B	JG310B
41	Switch	HPE 5120 - 8G	CN59HGW00R	JG310B
42	Switch	HPE 5120 - 8G	CN59HGW005	JG310B
43	Switch	HPE 5120 - 8G	CN59HGW00T	JG310B

**LISTADO DE EQUIPOS ALOJADOS EN CENTRO DE DATOS CONTINGENCIA**

N	TIPO	HARDWARE	NÚMERO DE SERIE	PART NUMBER / NÚMERO DE PIEZA
1	Server	Blade Center C7000	2SN60107YM	686611-B21
2	Server	Blade Center C7000	2SN6040LQ3	686611-B21
3	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M260105NN	727021-B21
4	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M260105NP	727021-B21
5	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M260105NY	727021-B21
6	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040LBG	727021-B21
7	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KG4	727021-B21
8	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGM	727021-B21
9	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M260105NX	727021-B21
10	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040LBH	727021-B21
11	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040LB8	727021-B21
12	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040LB5	727021-B21
13	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040LB3	727021-B21
14	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040KGX	727021-B21
15	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040LB6	727021-B21
16	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M26040LB2	727021-B21
17	Server	ProLiant BL460c Gen9	2M260105NM	727021-B21
18	Storage	3PAR StoreServ8200C	MXN601272X	K2Q36A
19	Storage	MSA1040	2S6551B274	E7V99A
20	Storage	SAN Switch	USB543T02V	AM867B
21	Backup	SAN Switch	USB543T02K	AM867B
22	Switch	HPE 2920 24G	SG5BFLW4HD	J9726A
23	Switch	HPE 2920 24G	SG5BFLW4H8	J9726A
24	Switch	HPE 5120 - 8G	CN59HGW00D	JG310B
25	Switch	HPE 5120 - 8G	CN59HGW00N	JG310B
26	Switch	HPE 5120 - 8G	CN59HGW008	JG310B
27	Switch	HPE 5120 - 8G	CN59HGW00S	JG310B

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRA Manuel Alejandro PAU  
2055123902 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 19:14:22 -0500

  
Firmado digitalmente por ACOSTA  
ACOSTA Javier PAU 2055123902  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:22:49 -0500



RESUMEN DE LA TABLA N° 03

Equipos	Site Principal	Site Contingencia
Enclosure Blade - BladeSystem c7000	02	02
ProLiant BL460c Gen9	26	15
HPE 3PAR 8200	01	01
EXPANSIÓN HPE 3PAR 8200	01	0
HPE MSA 1040 SAN	01	01
HPE MSL4048 (Librería de backups)	01	0
HPE 2920-24G- Switch	04	02
HPE 5120-8G- Switch	06	04
Brocade 300 SAN Switch	02	02
HP 1920-24G	30	0
FortiGate-600C	02	01
Cisco ASA 5515	02	01
MPD F5 BIG IP 2000S	02	0

5) TABLA N° 04: HARDWARE DE LA INFRAESTRUCTURA PKI:

Equipos	Site Principal	Site Contingencia
HSM Luna SA 7000	03	03
HSM Protect Server External 2	02	01

6) TABLA N° 05: SOFTWARE – SOFTWARE DE LA INFRAESTRUCTURA TI:

Software	Site Principal	Site Contingencia
Windows Server 2012 R2 DATACENTER	65	75
Windows Server 2012 R2 STANDAR	19	11
Microsoft SQL Server 2014 (SP2)	24	8
VMware vCenter Server 6 Standard	01	01

  
Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Javier FAU 50551230622  
nro  
Motivo: Day Vº 8º  
Fecha: 17.03.2023 21:24:16 -05:00

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
50551230622 nro  
Motivo: Day Vº 8º  
Fecha: 17.03.2023 19:14:21 -05:00





Software	Site Principal	Site Contingencia
VMware vSphere 6 Standard	04	02
VMware vSphere with Operations Management 6 Enterprise	06	04
Veeam Backup & Replication 9.5 (x socket)	30	0
Oracle Weblogic	12	0
McAfee ePO 5.3.0	01	0
LTM-VE(CDTJPHB-USIVSTK)	2	0

7) TABLA N° 06: SOFTWARE COESYS Y COMPONENTES INTEGRADOS

Software	Site Principal	Site Contingencia
Coesys Sistema Central - Recibe y gestiona todas las solicitudes de pasaportes electrónicos recibidas de las estaciones de enrolamiento.	02	0
Coesys Production Manager (PM) - Administra las solicitudes de trámite de las sedes de emisión de Pasaportes, utiliza todas las operaciones criptográficas para las etapas de preparación de datos, personalización y control de calidad.	02	0
Biometric Deduplication System - Sistema de Adjudicación (BDS) y sus componentes que incluyen su interface con el AFIS (Web AFIS)	02	0
Sistema Criptográfico PKI - Sistema Criptográfico PKI basado en la solución X-Infotech y las autoridades de certificación, Country Signing Certificate Authority (CSCA), y de verificación y Country Verifying Certificate Authority (CVCA), SPOC CA, echnical CA - Document Signer, Document Verifier Internal, Document Verifier External, SPOC Internal, SPOC External, PKI SQL Witness, SQL PKI, KMS, Coesys Key Manager, Coesys KMS, Coesys IS Concentrator, Coesys Key Manager, Coesys CERTIS, Certis Opera - KMS Proxy	11	05
Sistema de Seguridad - Módulo de Seguridad, dispositivo criptográfico basado en hardware que genera, almacena y protege claves criptográficas (HSM).	06	03
Sistema de Gestión de Accesos (IDG)- Sistema de autenticación de usuarios (operadores) para acceso a estaciones de trabajo	250	0
Sistema de Firma Desatendida - Firma Digital Desatendida es una solución que garantiza la autenticidad del firmante y la integridad de los datos de los documentos electrónicos de una forma segura, fácil de implementar y administrar (Coesys KMS, - CMS).	03	01

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551230982 hard  
Motivo: Day V1 B1  
Fecha: 17.03.2023 19:14:41 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHINO  
ACOSTA Javier FAU 20551230982  
hard  
Motivo: Day V1 B1  
Fecha: 17.03.2023 21:25:20 -05:00



Software	Site Principal	Site Contingencia
Módulo de Administración de Usuarios - Módulo para la creación y administración de usuarios, roles y accesos.	02	02
Sistema Biométrico AFIS – Innovatrics: Módulo que almacena la data biométrica de huellas dactilares y realiza las búsquedas AFIS 1:N y 1:1 para la adjudicación	08	04

**8) TABLA N° 07: SERVICIOS WEB INTERNOS Y EXTERNOS QUE SE INTEGRAN CON EL SISTEMA DE EMISIÓN DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS**

Servicio	Descripción	Tipo	Propietario Del Servicio
Servicio de Integración con el Sistema Integrado de Migraciones (SIM)	Servicio Web que integra el Sistema Integrado de Migraciones (SIM) con el Sistema Central de Pasaporte Electrónico.  Como parte de las operaciones permite la validación de recibos de pagos, generación de trámites, consulta de histórico de Pasaportes, consumo de recibos de pago y registro de toda la información de emisión del Pasaporte Electrónico incluyendo la data biométrica.	Servicio Web SOAP	MIGRACIONES
Sistema de Bloqueo de Documentos	Realiza el bloqueo de Pasaportes a petición por el ciudadano mediante DNI o N° de Pasaporte	Web - Java	MIGRACIONES
Servicio de consultas RENIEC	Servicio de mensajería de colas que integra el servicio de consultas RENIEC con el Sistema Central de Pasaporte Electrónico. Permite la validación de la identidad del ciudadano, obteniendo información de datos personales y demográficos.	Servicio MQ de cola de mensajes	RENIEC
Servicio de Consulta Biométrica RENIEC	Servicio Web que integra el servicio de consulta biométrica de RENIEC con el Sistema Central de Pasaporte Electrónico. Permite la validación de la identidad del ciudadano mediante el sistema AFIS de RENIEC.	Servicio Web SOAP	RENIEC

  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAYARRI Manuel Alejandro FAU 20551239092 hard  
Módulo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 10:14:57 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACOSTA Javier FAU 20551239092 hard  
Módulo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:25:48 -05:00





Servicio	Descripción	Tipo	Propietario Del Servicio
Servicio de consulta de requisitorias de la Policía Nacional del Perú (PNP)	Servicio Web que integra el servicio RQ de la PNP con el Sistema Central de Pasaporte Electrónico. Permite validar la existencia de RQ del ciudadano.	Servicio Web SOAP	PNP
Servicio de interconexión con el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE)	<p>Servicios Web que integra los sistemas de Pasaporte Electrónico entre Migraciones y el Ministerio de Relaciones Exteriores. Permite realizar la consulta AFIS remota y de anulación de Pasaportes entre instituciones</p> <p>Este servicio de consulta AFIS obtiene información biométrica (huellas) para los casos de coincidencias de huellas dactilares. Respecto a la notificación de anulación, el servicio permite la anulación automática de los Pasaportes anteriores del ciudadano como consecuencia de la emisión de un nuevo Pasaporte en cualquiera de las entidades.</p>	Servicio Web SOAP	MIGRACIONES/ MRE

9) TABLA N° 08: HARDWARE - INFRAESTRUCTURA CRIPTOGRÁFICA PKI

Servidor	Tipo	Descripción
CSCA Server	Físico	Country Signer Certification Authority Server
CVCA Server	Físico	Country Verifier Certification Authority Server
SPOC CA	Físico	SPOC Certification Authority Server
Technical CA	Físico	Technical Certification Authority for TLS/SSL Certificate generation and management.
Terminal (IS)	Físico	Terminal Certification
Document Signer Server	Virtual	Server with Document Signer solution. Provides functionality to sign ePassport documents basing on Web Service connection.
Document Verifier Server Internal	Virtual	Server with Document Verifier solution. This is main Document Verifier server that performs all necessary DV processing.
Document Verifier Server External	Virtual	Document Verifier Server located in DMZ for external calls.
SPOC Server Internal	Virtual	Server with SPOC solution. This is main SPOC server that performs all necessary SPOC processing.
SPOC Server External	Virtual	SPOC Server located in DMZ for external calls.

**MIGRACIONES**  
Firmado digitalmente por CASTRO CASAVARRI Manuel Alejandro FAU 20551239092  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 17.03.2023 19:15:06 -05:00

**MIGRACIONES**  
Firmado digitalmente por AGOSTA Javier FAU 20551239092  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:26:06 -05:00



10) TABLA N° 09: OTROS SOFTWARE Y COMPONENTES INTEGRADOS

Software
Sistema de Gestión de tokens (CMS) - Sistema de autenticación para firma digital
Coesys Stock Manager (Sistema de Gestión de Insumos e Inventarios) - El Sistema permite la gestión del stock de documentos en blanco (libretas de pasaportes) y de todos los materiales e insumos utilizados en el proceso de personalización
Módulo de Seguridad y Auditoría - La solución implementada permite por hacer seguimiento de la trazabilidad de las operaciones para el posterior análisis de auditoría, mediante el manejo de logs

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551239892 hard  
Motivo: Day V° 8°  
Fecha: 17.03.2023 16:15:14 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHINO  
ACOSTA Javier FAU 20551239892  
hard  
Motivo: Day V° 8°  
Fecha: 17.03.2023 21:26:19 -05:00





ANEXO N°04: NIVELES DE SERVICIO

1) Actual Sistema de Emisión de Pasaportes (Etapa 1)

a) Tiempo de Respuesta de Mesa de Ayuda

3	Tiempo de respuesta de la Mesa de Ayuda	25 minutos	Mensual
Cálculo:  (Promedio - SLA)  -----  Resultado  Un resultado menor o igual a 0 (cero) evidenciara el cumplimiento	<p><b>Alcance de la medición:</b> Para la medición del <b>Tiempo de Respuesta de la mesa de ayuda</b>, se debe considerar desde el tiempo de recibida la llamada o emitido el correo electrónico, hasta el tiempo de creado/registrados del ticket (mediante un sistema de mesa de ayuda, correo electrónico o llamada telefónica).</p> <p>En caso de varios tickets reportando un mismo incidente (ticket padre), el ticket se tomará en cuenta una sola vez. EL CONTRATISTA propondrá un procedimiento para definir lo que es un ticket padre según las buenas prácticas ITIL4.</p> <p>En caso se requiera mayor información del personal de MIGRACIONES y dicho personal no esté disponible, se paralizará la suma del tiempo de indisponibilidad.</p> <p><b>Fuera de Alcance:</b> <u>Tickets a consecuencia de problemas relacionados al Centro de Datos Contingencia, reporte de incidentes y/o requerimientos de hardware actual (antes del despliegue masivo) relacionado a las estaciones de trabajo de las sedes; así como, sus periféricos.</u></p>		
Evidencias: tickets de Mesa de ayuda			

  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551209692 hard  
Motivo: Day 1º 5º  
Fecha: 17.03.2023 19:15:23 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHING ACOSTA Javier FAU 20301236692  
hard  
Motivo: Day 1º 5º  
Fecha: 17.03.2023 21:26:33 -05:00



Sistema de Emisión de Pasaportes Actualizado (Etapa 2)

a) Tiempo de solución de incidentes (Horas)

1	Tiempos de solución de Incidentes de severidad 1	Todas las sedes: 12h	Promedio mensual
	<p><b>Cálculo:</b></p> <p>Promedio (Todas las sedes) – SLA (Todas las sedes)</p> <p>-----</p> <p><b>Resultado</b></p> <p>Un resultado menor o igual a 0 (cero) evidenciará el cumplimiento</p>	<p>Sólo un (1) módulo del sistema se encuentra inoperativo. Servicios del Sistema COESYS (PM - gestor de producción, CENTRAL, Base de Datos, AFIS, BDS-Peritos, PKI). La medición estará en base a fallas en el Software de los módulos, el mismo que afecte la funcionalidad total de uno o más de un módulo.</p> <p>La severidad la determina la persona que coloca el ticket de atención del incidente. Para la medición del tiempo de atención se debe considerar desde que el ticket se registró (mediante un sistema de mesa de ayuda, correo electrónico o llamada telefónica) hasta que el servicio esta restablecido.</p> <p>En caso de varios tickets reportando un mismo incidente (ticket padre), el ticket se tomara en cuenta una sola vez. En caso que la notificación de la falla se produzca en días y/u horas no contempladas en el régimen de funcionamiento, los tiempos máximos de fallas comenzarán a contabilizarse desde el día y hora de funcionamiento más próximo. El CONTRATISTA propondrá un procedimiento para definir lo que es un ticket padre igual para severidad 2 y 3) según las buenas prácticas ITIL</p> <p>En caso se requiera la presencia de personal de MIGRACIONES y dicho personal no esté disponible, se paralizará la suma del tiempo de indisponibilidad (poniendo el ticket en estado "pendiente de usuario").</p>	
Evidencias: ticket de mesa de ayuda			

  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRI Manuel Alejandro FAU 20561235662 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 18:15:31 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHING ACOSTA Javier FAU 20561239092 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:28:47 -05:00





2	Tiempos de solución de incidentes de severidad 2	Todas las sedes: 8h	Promedio mensual
	<p>Cálculo:</p> <p>Promedio(Todas las sedes) – SLA(Todas las sedes)</p> <hr/> <p>Resultado</p> <p>Un resultado menor o igual a 0 (cero) evidenciará el cumplimiento</p>	<p>Más de un (1) módulo del sistema se encuentra inoperativo, aún se pueden operar algunos módulos del sistema. Servicios del Sistema COESYS (PM - gestor de producción, CENTRAL, Base de Datos, AFIS, BDS-Peritos, PKI). La medición estará en base a fallas en el Software de los módulos, el mismo que afecte la funcionalidad total de uno o más de un módulo</p> <p>La severidad la determina la persona que coloca el ticket de atención del incidente. Para la medición del tiempo de atención se debe considerar desde que el ticket se registró (mediante un sistema de mesa de ayuda, correo electrónico o llamada telefónica) hasta que el servicio esta restablecido.</p> <p>En caso de varios tickets reportando un mismo incidente (ticket padre), el ticket se tomara en cuanta una sola vez. En caso que la notificación de la falla se produzca en días y/u horas no contempladas en el régimen de funcionamiento, los tiempos máximos de fallas comenzarán a contabilizarse desde el día y hora de funcionamiento más próximo.</p> <p><u>El CONTRATISTA propondrá un procedimiento para definir lo que es un ticket padre igual para severidad 2 y 3) según las buenas prácticas ITIL</u></p> <p>En caso se requiera la presencia de personal de MIGRACIONES y dicho personal no esté disponible, se paralizará la suma del tiempo de indisponibilidad. (poniendo el ticket en estado "pendiente de usuario").</p>	
Evidencias: ticket de mesa de ayuda			

  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRI Manuel Alejandro FAU 20551230562 hard  
Fecha: 17.03.2023 19:10:40 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHINO ACOCTA Javier FAU 20551230562 hard  
Fecha: 17.03.2023 21:27:01 -05:00



3	Tiempos de solución de incidentes de severidad 3	Todas las sedes: 6h	Promedio mensual
Cálculo:	El sistema está completamente inoperativo.		
Promedio(Todas las sedes) – SLA(Todas las sedes)	La severidad la determina la persona que coloca el ticket de atención del incidente. Para la medición del tiempo de atención se debe considerar desde que el ticket se registró (mediante un sistema de mesa de ayuda, correo electrónico o llamada telefónica) hasta que el servicio esta restablecido.		
Resultado	En caso de varios tickets reportando un mismo incidente (ticket padre), el ticket se tomara en cuenta una sola vez. En caso que la notificación de la falla se produzca en días y/u horas no contempladas en el régimen de funcionamiento, los tiempos máximos de fallas comenzarán a contabilizarse desde el día y hora de funcionamiento más próximo.		
Un resultado menor o igual a 0 (cero) evidenciará el cumplimiento	<u>El CONTRATISTA propondrá un procedimiento para definir lo que es un ticket padre (igual para severidad 2 y 3) según las buenas prácticas ITIL</u>		
	En caso se requiera la presencia de personal de MIGRACIONES y dicho personal no esté disponible, se paralizará la suma del tiempo de indisponibilidad. (poniendo el ticket en estado "pendiente de usuario").		
Evidencias: ticket de mesa de ayuda			

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551239802 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 19:18:49 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHING  
ACOSTA Javier FAU 20551239802  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:27:10 -05:00





b) Tiempo de reactividad de la Mesa de Ayuda

4	Cambios en la configuración de la aplicación de personalización, procesamiento y firma digital	96 Horas	Por cada caso que ocurre
<p>Cálculo:</p> <p>Tiempo de solución del ticket - tiempo de apertura del ticket</p>		<p><b>Alcance de la Medición:</b> Tiempo necesario tomar en cuenta los pedidos de Migraciones en los cambios de configuración (Uso de una consola o archivo de configuración, para modificar parámetros disponibles en las Aplicaciones)</p> <p>Si durante el mes de medición un caso o más supera el tiempo comprometido, se dará por incumpliendo este nivel de servicio.</p> <p>Este tipo de pedido se debe manejar por pedido formal de la entidad.</p> <p>Este SLA está asociado a solicitudes de cambio de configuración de la aplicación de personalización y firma digital. No obedece a actualizaciones de software ni atención y resolución de incidentes. Ejemplo: cambio de configuración debido a actualización de dirección IP de una interfaz externa.</p>	

Evidencias: ticket de mesa de ayuda

5	Cambios en la configuración de la base de datos de pasaportes emitidos, control de inventario.	96 Horas	Por cada caso que ocurre
<p>Cálculo:</p> <p>Tiempo de solución del ticket - tiempo de apertura del ticket</p>		<p><b>Alcance de la Medición:</b> Tiempo necesario tomar en cuenta los pedidos de Migraciones en los cambios de configuración (Uso de una consola o archivo de configuración, para modificar parámetros disponibles en las aplicaciones).</p> <p>Si durante el mes de medición un caso o más supera el tiempo comprometido, se dará por incumpliendo este nivel de servicio.</p> <p>Este tipo de pedido se debe manejar por pedido formal de la entidad.</p> <p>Este SLA está asociado a solicitudes de cambio de configuración de la base de datos de pasaportes emitidos y del módulo de control de inventario. No obedece a actualizaciones de software ni atención y resolución de incidentes. Ejemplo: cambio de configuración debido a modificación de nombre de</p>	

  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRI Manuel Alejandro FAU 20551230022  
Motivo: Day V\* B\*  
Fecha: 17.03.2023 19:16:07 -05:00

  
Firmado digitalmente por AGOSTA Javier FAU 20551230022  
Motivo: Day V\* B\*  
Fecha: 17.03.2023 21:27:36 -05:00



	parámetros en la base de datos que no requiera actualización de la solución.
Evidencias: ticket de mesa de ayuda	

c) Sistema Central

6	Disponibilidad de funcionamiento del sistema de firma digital	99%	Mensual
Indisponibilidad permitida: (60m x 24h x 30d) - (99% x (60m x 24h x 30d)) = 432 min por mes			
Cálculo:  ((30x24x60-suma del tiempo de indisponibilidad de servicio de las sedes) / (30x24x60)) x 100		Alcance de la medición: Servicios de los módulos que generan los certificados DS, DV, Certis y KMS	
Evidencias: ticket de mesa de ayuda			

7	Disponibilidad de funcionamiento de equipos de captura y entrega (equipo de cómputo desktop, lectores de huella, lectores de pasaporte)	Lima: 99%, Grupo 1: 96%, Grupo 2: 93%	Mensual
Indisponibilidad permitida:  Lima: $(60m \times 24h \times 30d) - (99\% \times (60m \times 24h \times 30d)) = 432 \text{ min por mes (7,2h)}$ Grupo 1: $(60m \times 24h \times 30d) - (96.0\% \times (60m \times 24h \times 30d)) = 1728 \text{ min por mes (28,8h)}$ Grupo 2: $(60m \times 24h \times 30d) - (93.0\% \times (60m \times 24h \times 30d)) = 3024 \text{ min por mes (50.4h)}$			

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHUVRRI Manuel Alejandro FAU  
20551230402 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 10:10:10 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACOSTA  
JAVIER FAU 20551230402  
hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:27:55 -05:00





<p><b>Cálculo:</b></p> $((30 \times 24 \times 60 - \text{suma del tiempo de indisponibilidad de servicio}) / (30 \times 24 \times 60)) \times 100$	<p>Se aplicará cuando no se puede dar el SERVICIO al ciudadano por falla de un módulo en su totalidad en las estaciones de una misma sede (enrolamiento, emisión, control de calidad y entrega).</p> <p>Si uno o varios grupos de sedes exceden su tiempo de indisponibilidad comprometido, se aplicará la penalidad correspondiente a este único requerimiento. La penalidad se dará una sola vez sin tener en cuenta el número de grupos faltados.</p> <p>En caso que la notificación de la falla se produzca en días y/u horas no contempladas en el régimen de funcionamiento, los tiempos máximos de fallas comenzarán a contabilizarse desde el día y hora de funcionamiento más próximo. En caso se requiera la presencia de personal de MIGRACIONES y dicho personal no esté disponible, se paralizará la suma del tiempo de indisponibilidad.</p> <p>El total de minutos usados se dará a conocer cada mes a través del informe de niveles de servicio.</p>
<b>Evidencias:</b> ticket de mesa de ayuda	

8	Copia de respaldo del sistema de pasaportes (De acuerdo a la política establecida)	100,00%	Mensual
<b>Cálculo:</b>  (1- ((Nro de días del mes – Nro de Backups en el mes) / (Nro de días del mes)) x 100		<b>Alcance de la medición:</b> Servicios dados por ambos robots para el backup de la información de las bases de datos del sistema. EL CONTRATISTA deberá garantizar que la cantidad de backups completados en el mes sea igual a la cantidad de días del mismo.	
<b>Evidencias:</b> Informe Mensual en Base al Backup.			

9	Disponibilidad de funcionamiento de equipos de personalización (sistema o módulos de grabación y control de calidad)	Lima: 99%, Grupo 1: 96%, Grupo 2: 93%	Mensual
<p><b>Indisponibilidad permitida:</b></p> <p>Lima: <math>(60m \times 24h \times 30d) - (99\% \times (60m \times 24h \times 30d)) = 432 \text{ min por mes (7,2h)}</math></p> <p>Grupo 1: <math>(60m \times 24h \times 30d) - (96.0\% \times (60m \times 24h \times 30d)) = 1728 \text{ min por mes (28,8h)}</math></p> <p>Grupo 2: <math>(60m \times 24h \times 30d) - (93.0\% \times (60m \times 24h \times 30d)) = 3024 \text{ min por mes (50.4h)}</math></p>			

  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
20551239692 hard  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 17.03.2023 16:16:27 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHING ACOSTA Javier FAU 20551239692 hard  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:28:15 -05:00



<p><b>Cálculo:</b></p> $\frac{((30 \times 24 \times 60 - \text{suma del tiempo de indisponibilidad de servicio}) / (30 \times 24 \times 60)) \times 100}{}$	<p>Se aplicará cuando no se puede dar el SERVICIO al ciudadano por falla de un módulo en su totalidad (<b>enrolamiento, emisión, control de calidad y entrega</b>) en las estaciones de una misma sede.</p> <p>Si uno o varios grupos de sedes exceden su tiempo de indisponibilidad comprometido, se aplicará la penalidad correspondiente a este único requerimiento.</p> <p>La penalidad se dará una sola vez sin tener en cuenta el número de grupos faltados.</p> <p>En caso que la notificación de la falla se produzca en días y/u horas no contempladas en el régimen de funcionamiento, los tiempos máximos de fallas comenzarán a contabilizarse desde el día y hora de funcionamiento más próximo. En caso se requiera la presencia de personal de MIGRACIONES y dicho personal no esté disponible, se paralizará la suma del tiempo de indisponibilidad.</p> <p>El total de minutos usados se dará a conocer cada mes a través del informe de niveles de servicio.</p>
Evidencias: Tickets de Mesa de ayuda	

10	Cobertura mínima de prueba de casos de uso en mantenimiento correctivos y gestión de cambios.	80%	Mensual
<b>Cálculo:</b>  (Casos comprobados durante las pruebas con Migraciones / lista de los casos de usos) x 100		<b>Alcance de la medición:</b> Corresponden a 80% de los casos de prueba de la(s) nueva(s) funcionalidad(es).  MIGRACIONES será responsable de entregar al CONTRATISTA 100% de los casos de prueba (criterios de aceptación).	
Evidencias: Acta de prueba firmada por ambas partes antes cualquier despliegue			

**MIGRACIONES**  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRI Manuel Alejandro FAU 20551232062hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 19:16:30 -05:00

**MIGRACIONES**  
Firmado digitalmente por ACHING ACOSTA Javier FAU 20961230492hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:28:30 -05:00





d) Indisponibilidad de las estaciones

11	El tiempo máximo de Inoperatividad (total para las 25 sedes) por incidentes, fallos de equipos, reemplazo en cada sede de expedición será del 5% anual.	5%	Anual
Indisponibilidad permitida: (60m x 24h x 365d) - (95% x (60m x 24h x 365d)) = 438 horas por año			
Cálculo:  minutos de indisponibilidad de la estación 1 + minutos de indisponibilidad de la estación 2 .... + minutos de indisponibilidad de la estación X ----- Total en minutos		En caso que la notificación de la falla se produzca en días y/u horas no contempladas en el régimen de funcionamiento, los tiempos máximos de fallas comenzarán a contabilizarse desde el día y hora de funcionamiento más próximo. En caso se requiera la presencia de personal de MIGRACIONES y dicho personal no esté disponible, se paralizará la suma del tiempo de indisponibilidad.  El total de minutos usados se dará a conocer cada mes a través del informe de niveles de servicio. La penalización, en caso de incumplimiento, se aplicará una vez por año.	
Evidencias: tickets de Mesa de ayuda			

12	Tiempo máximo de inoperatividad por mantenimientos planificados de la solución integral será de 2,0% anual.	2,0%	Anual
Indisponibilidad permitida: (60m x 24h x 365d)-(98% x (60m x 24h x 365d)) = 175,2 horas por año			
Cálculo:  Duración real de la ventana de mantenimiento 1 .... + Duración real de la ventana de mantenimiento X ----- Duración total de las ventanas de mantenimiento del año		Se excluyen los tiempos de inoperatividad relacionados a la implementación de nuevos requerimientos (gestión de cambio).  El total de minutos usados se dará a conocer cada mes a través del informe de niveles de servicio. La penalización, en caso de incumplimiento, se aplicará una vez por año.	
Evidencias: Correos electrónicos de inicio y de fin de ventana de mantenimiento			

  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRI Manuel Alejandro FAU  
2055123662 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 10:10:46 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHING ACOSTA Javier FAU 2055123662  
hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:28:46 -05:00



13	El tiempo máximo de inoperatividad por incidentes, fallos de equipos, reemplazo en el centro de Datos será de 2% anual.	2%	Anual
Indisponibilidad permitida: (60m x 24h x 365d)-(98% x (60m x 24h x 365d)) = 175,28 horas por año			
Cálculo:  Duración caída severidad 3 - 1 .... + Duración caída severidad 3 - X ----- Duración caída severidad 3 del año		Alcance de la medición: basado en los informes técnicos.	
Evidencias: Informes técnicos.			

  
Firmado digitalmente por CASTRO CHAVARRI Manuel Alejandro FAU 20551230962 hard  
Motivo: Day U\* B\*  
Fecha: 17.03.2023 19:16:52 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACOSTA JAVIER FAU 20551230992 hard  
Motivo: Day U\* B\*  
Fecha: 17.03.2023 21:29:07 -05:00



**Importante**

*Para determinar que los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, el comité de selección incorpora los requisitos de calificación previstos por el área usuaria en el requerimiento, no pudiendo incluirse requisitos adicionales, ni distintos a los siguientes:*

**3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**



**REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

De acuerdo con el artículo 49 del reglamento, los requisitos de calificación<sup>1</sup> son los siguientes:

B	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><b>Requisitos:</b></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a Sesenta Millones de soles (S/.60 000 000 con 00/100) de soles, por la contratación 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>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>o Servicio de implementación de Sistemas de Emisión de Pasaporte Electrónico o Biométrico.</li><li>o Servicio de implementación de soluciones de emisión de documentos de identidad nacionales y/o de viaje.</li><li>o Servicio de implementación de soluciones de identificación biométrica a través de huellas dactilares y reconocimiento facial.</li><li>o Servicio de soporte técnico especializado de Sistemas de Emisión de Pasaporte Electrónico.</li><li>o Servicio de soporte y mantenimiento de software biométrico o hardware biométrico.</li><li>o Servicio de implementación de motor biométrico para procesos de identificación, enrolamiento y verificación</li></ul> <p><b>Acreditación:</b></p> <p>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 voucher 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 pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>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 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p>

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
CHAVARRA Manuel Alejandro FAU  
20551230602  
Módulo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 16:17:10 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHINO  
ACOSTA Javier FAU 20551230602  
Módulo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:29:24 -05:00

<sup>1</sup> La Entidad puede adoptar solo los requisitos de calificación contenidos en el presente capítulo, de acuerdo al artículo 49 del Reglamento. Los requisitos de calificación son fijados por el área usuaria en el requerimiento



En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2022, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

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

Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo correspondiente**.

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 servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

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

**Importante**

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*

  
Firmado digitalmente por CASTRO  
QUINARI Daniel Alejandro FAU  
20501230402 Inrd  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 16:17:18 -05:00

  
Firmado digitalmente por ACHENQ  
ACOSTA Javier FAU 20501230402  
Inrd  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.03.2023 21:29:40 -05:00

Página 80 de 80

**Importante**

- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*



## CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

### Importante

*Dependiendo del objeto del contrato, de resultar indispensable, puede incluirse cláusulas adicionales o la adecuación de las propuestas en el presente documento, las que en ningún caso pueden contemplar disposiciones contrarias a la normativa vigente ni a lo señalado en este capítulo.*

Conste por el presente documento, la contratación del suministro de [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA], que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro de la **CONTRATACION DIRECTA N° 7-2023-MIGRACIONES** para la contratación de [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA], a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

### **CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

El presente contrato tiene por objeto [CONSIGNAR EL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN].

### **CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL**

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo de los bienes, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución de la prestación materia del presente contrato.

### **CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>9</sup>**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en [INDICAR EL DETALLE DE LOS PAGOS PERIÓDICOS], luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días 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 quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los bienes, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

<sup>9</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.



#### **CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

El plazo de ejecución del presente contrato es de [.....], el mismo que se computa desde [CONSIGNAR SI ES DEL DÍA SIGUIENTE DEL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO, DESDE LA FECHA QUE SE ESTABLEZCA EN EL CONTRATO O DESDE LA FECHA EN QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO PARA EL INICIO DE LA EJECUCIÓN, DEBIENDO INDICAR LAS MISMAS EN ESTE ÚLTIMO CASO. EN LA MODALIDAD DE LLAVE EN MANO DETALLAR EL PLAZO DE ENTREGA, SU INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO].

#### **CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS**

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

- De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE]. Monto que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

##### **Importante**

*Al amparo de lo dispuesto en el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de contratos periódicos de suministro de bienes, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original como garantía de fiel cumplimiento de contrato, debe consignarse lo siguiente:*

- *"De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo."*

##### **Importante**

*En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

#### **CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN**

LA ENTIDAD puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto en el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **CLÁUSULA NOVENA: ADELANTO DIRECTO**

LA ENTIDAD otorgará [CONSIGNAR NÚMERO DE ADELANTOS A OTORGARSE] adelantos directos por el [CONSIGNAR PORCENTAJE QUE NO DEBE EXCEDER DEL 30% DEL MONTO DEL CONTRATO ORIGINAL] del monto del contrato original.

EL CONTRATISTA debe solicitar los adelantos dentro de [CONSIGNAR EL PLAZO Y OPORTUNIDAD PARA LA SOLICITUD], adjuntando a su solicitud la garantía por adelantos mediante carta fianza o póliza de caución acompañada del comprobante de pago correspondiente. Vencido dicho plazo no procederá la solicitud.

LA ENTIDAD debe entregar el monto solicitado dentro de [CONSIGNAR EL PLAZO] siguientes a la presentación de la solicitud del contratista.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por



[CONSIGNAR EL ÁREA O UNIDAD ORGÁNICA QUE OTORGARÁ LA CONFORMIDAD] en el plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD 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.

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

#### **CLÁUSULA UNDÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

#### **CLÁUSULA DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de [CONSIGNAR TIEMPO EN AÑOS, NO MENOR DE UN (1) AÑO] año(s) contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES**

Si EL CONTRATISTA 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:

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

Donde:

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

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

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **Importante**

*De haberse previsto establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, incluir dichas penalidades, los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar, conforme el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.*

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



Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: OTRAS PENALIDADES**

LA ENTIDAD aplicará otras penalidades de acuerdo al siguiente detalle:

N°	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Por incumplimiento de los niveles de servicios establecidos en el anexo4 y dependiendo de la ETAPA, en la que se encuentre la ejecución del contrato.	<b>ETAPA 1</b>	Verificación del informe de cumplimiento de los SLA, el cual deberá describirse de manera mensualizada. La penalidad aplicada será proporcional al número de niveles de servicio incumplidos.  Esta penalidad se aplicará al pago del entregable trimestral (informe trimestral del Soporte y mantenimiento).
		Formula aplicable por mes:  $[P= 6UIT \times Ninc]$  P: penalidad Ninc: Cantidad de SLA incumplidos	
		<b>ETAPA 2</b>	
		Formula aplicable por mes:  $[P= 1UIT \times Ninc]$  P: penalidad Ninc: Cantidad de SLA Incumplidos	
2	Retraso en la entrega del "Informe técnico de actualización de las estaciones de trabajo, periféricos, despliegue y, marcha blanca, del sistema actualizado de enrolamiento impresión, control de calidad y entrega, en las 25 sedes"	Formula aplicable  $[P= 2UIT \times DR]$  P: penalidad  DR: Cantidad de días de retraso	Verificación de la fecha de entrega del "Informe técnico de actualización de las estaciones de trabajo, periféricos, despliegue y, marcha blanca, del sistema actualizado de enrolamiento impresión, control de calidad y entrega, en las 25 sedes"
3	Retraso en la entrega del "Informe técnico de actualización de la totalidad del software COESYS y la Infraestructura de los Centros de Datos"	Formula aplicable  $[P= 2UIT \times DR]$  P: penalidad DR: Cantidad de días de retraso	Verificación de la fecha de entrega del "Informe técnico de actualización de la totalidad del software COESYS y la Infraestructura de los Centros de Datos"
4	Retraso en la entrega del "Informe de control de cambios"	Formula aplicable  $[P= 0.5UIT \times DR]$  P: penalidad DR: Cantidad de días de retraso	Verificación de la fecha de entrega del "Informe de control de cambios"
5	Retraso en la entrega del "Plan de capacitación, certificados y asistencias"	Formula aplicable  $[P= 0.5UIT \times DR]$  P: penalidad DR: Cantidad de días de retraso	Verificación de la fecha de entrega del "Plan de capacitación, certificados y asistencias"



#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: ANTICORRUPCIÓN**

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>10</sup>**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, 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.

<sup>10</sup> De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: [.....]

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: [CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de [.....] al [CONSIGNAR FECHA].

\_\_\_\_\_  
"LA ENTIDAD"

\_\_\_\_\_  
"EL CONTRATISTA"

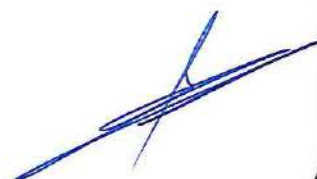
**Importante**

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>11</sup>.*

<sup>11</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>



## ANEXOS



ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señor

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES  
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 7-2023-MIGRACIONES

Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE <sup>12</sup>		SÍ	No
Correo electrónico :			

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>13</sup>

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**

**Importante**

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.*

<sup>12</sup> Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de suministro de bienes, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

<sup>13</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios



**ANEXO N° 2**

**DECLARACIÓN JURADA  
(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)**

Señor  
**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES  
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 7-2023-MIGRACIONES**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento:

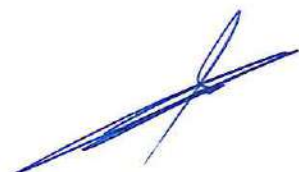
- i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- ii. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- iii. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- iv. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- v. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
- vi. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
- vii. Comprometerme a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**

**Importante**

*En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante común del consorcio.*



**ANEXO N° 3**

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES  
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 7-2023-MIGRACIONES**

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE EMISION DE PASAPORTES ELECTRONICOS, de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

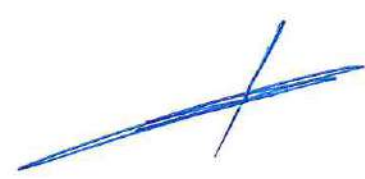
[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**

**Representante legal o común, según corresponda**

**Importante**

*Adicionalmente, puede requerirse la presentación de documentación que acredite el cumplimiento de los términos de referencia, conforme a lo indicado en el acápite relacionado al contenido de las ofertas de la presente sección de las bases.*





**ANEXO N° 4**

**DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Señores  
**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 7-2023-MIGRACIONES**  
Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de setecientos treinta (730) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, en concordancia con lo establecido en los Términos de Referencia.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  
**Representante legal o común, según corresponda**



## ANEXO N° 5

### PRECIO DE LA OFERTA

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES  
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 7-2023-MIGRACIONES**

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

CONCEPTO	PRECIO TOTAL S/
SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE EMISION DE PASAPORTES ELECTRONICOS	
1. Actualización de los componentes de software del sistema de emisión de pasaportes a una versión vigente	
2. Actualización de la infraestructura de TI del Centro de Datos Principal y de Contingencia	
3. Actualización de las estaciones de trabajo y periféricos de las 25 sedes	<b>Etapas 1:</b>
	<b>Etapas 2:</b>
4. Soporte y mantenimiento nivel 1, 2, 3 y 4 del sistema de emisión de pasaportes	
5. Capacitación funcional del sistema de emisión de pasaportes actualizado	
6. Gestión de cambios	
<b>TOTAL :</b>	

El precio de la oferta en SOLES incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**

**Representante legal o común, según corresponda**

**Importante**

- El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.
- El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:  
Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN].



ANEXO N° 6

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señor  
ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES  
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 7-2023-MIGRACIONES  
Presente.-

Mediante el presente, el suscrito detalla la siguiente EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD:

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/C / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>14</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>15</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>16</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>17</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>18</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>19</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>14</sup> Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Compra o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>15</sup> Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho período.

<sup>16</sup> Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustantativa correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN "Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz". Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, "... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiriere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe".

<sup>17</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>18</sup> El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Compra o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>19</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/C / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>14</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>15</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>16</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>17</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>18</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>19</sup>
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda



**ANEXO N° 7**

**DECLARACIÓN JURADA  
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)**

Señor  
**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES  
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 7-2023-MIGRACIONES**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro que la experiencia que acredito de la empresa [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA] como consecuencia de una reorganización societaria, no se encuentra en el supuesto establecido en el numeral 49.4 del artículo 49 del Reglamento.

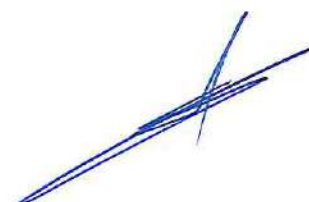
[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**

**Importante**

*A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rnp/content/relación-de-proveedores-sancionados>.*

*También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.*



**ANEXO N° 8**

**AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA  
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE  
COMUNICACIÓN**

**(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)**

Señor

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES  
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 7-2023-MIGRACIONES**

Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor adjudicado y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], autorizo que durante la ejecución del contrato se me notifique al correo electrónico [INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO] lo siguiente:

✓ Notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**

**Importante**

*La notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo se efectúa por medios electrónicos de comunicación, siempre que se cuente con la autorización correspondiente y sea posible obtener un acuse de recibo a través del mecanismo utilizado.*

