

## **ANEXO A3: PRESTACIÓN ACCESORIA**

### **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA**

#### **1. Consideraciones generales**

- Este servicio cubrirá todo el software ofertado.
- La prestación de este servicio es a partir del día siguiente de emitida la conformidad de la prestación principal, y tendrá una duración de mil noventa y cinco (1095) días calendario.
- La asistencia técnica necesaria será brindada por personal técnico calificado y especializado en los productos ofrecidos, quien deberá estar debidamente capacitado para dicha labor.
- Las labores técnicas a realizar sobre la solución se llevarán a cabo en el lugar donde éstos se encuentren instalados.
- El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la provisión de los trabajos de asistencia técnica mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- Las actividades técnicas podrán ser solicitadas de manera presencial o de manera remota, dando prioridad de manera remota, siempre y cuando la naturaleza de la actividad lo permita.

#### **2. Alcance y descripción del servicio**

##### **2.1. Características y actividades del servicio de soporte técnico:**

La prestación de este servicio es a partir del día siguiente de emitida la conformidad de la prestación principal.

##### **2.1.1. Centro de atención**

- El contratista deberá contar con un centro de atención 24x7x365, al cual se podrá reportar cualquier clase de incidentes y/o requerimientos, ya sea por medio de un sistema de Mesa de Ayuda, por correo electrónico, por vía telefónica o por mensajería instantánea. El sistema de Mesa de Ayuda contar con mecanismos de comunicación segura como HTTPS, FTPS o SFTP.
- Debe recepcionar y registrar los incidentes y requerimientos reportados por parte del personal del MEF, así como derivar los casos reportados al responsable del soporte técnico. El ticket de atención generado debe ser único; es decir, deberá ser el mismo al momento de derivar el caso al responsable del soporte, esto con el fin de tener una mejor trazabilidad de la atención. La OGTI podrá solicitar las atenciones del servicio de soporte técnico que requiera, sin restricción de cantidad de solicitudes y sin costos adicionales.
- Para dar como terminado satisfactoriamente el servicio, debe obtener la conformidad de la atención del ticket por parte del personal de la OGTI del MEF. De darse la conformidad, se procederá a cerrar el ticket, de no darse dicha conformidad, se notificará la no conformidad al encargado del soporte técnico con el fin de revisar el motivo de la no conformidad. El cierre del ticket se realizará en centro de atención.
- El Contratista designará una persona responsable de las coordinaciones administrativas necesarias para llevar el control sobre el servicio. En caso de que exista la necesidad de comunicarse, se debe contar con datos de contacto del responsable y su jefe inmediato. Estos datos deben incluir el número de móvil, número de teléfono, anexo y correo de trabajo. Esta información

debe ser constantemente revisada, actualizada y remitida por correo electrónico.

- Luego de ser atendida la solicitud, se deberá enviar por correo electrónico el informe de la atención respectiva.
- El envío de correos, reportes, documentos o de cualquier clase de información sensible por parte del Contratista hacia el Ministerio deberá estar cifrado. Para este fin se podrá realizar el intercambio de claves públicas de cifrado.

### **2.1.2. Soporte técnico**

- El Servicio de Soporte Técnico debe brindarse en modalidad 24x7x365, incluyendo fines de semana y feriados.
- Debe realizar el registro o reportes de incidentes, fallas, problemas y requerimientos, según corresponda, así como también realizar el seguimiento, monitoreo de estado de los componentes de la solución, monitoreo de la gestión de incidentes, fallas, problemas y requerimientos hasta su solución.
- Debe resolver incidentes, problemas, cambios u otros que se reporten que puedan ocasionar o pongan en riesgo la operatividad de los servicios que son resguardados por los equipos de seguridad. En caso de falla, inoperatividad o problema el contratista se encargará de corregir el mal funcionamiento o el riesgo tecnológico. De ser necesario, debe gestionar con el fabricante incidentes, fallas problemas o requerimientos presentados según el nivel de complejidad.
- Debe realizar revisiones diarias a nivel de las funcionalidades del sistema operativo de los dispositivos para prevenir situaciones de mal funcionamiento o un riesgo tecnológico de las plataformas, así como también realizar el monitoreo de los registros de errores (Error logs), reportando y recomendando las acciones correctivas necesarias antes de que se produzca una falla que impida el normal funcionamiento de la solución ofertada. La entidad proporcionará los accesos correspondientes a cada necesidad.
- Debe realizar afinamiento de configuraciones, creación de políticas, copias de seguridad generación de reportes o cualquier característica correspondiente a los equipos de la solución, previo requerimiento del MEF, sin restricción de cantidad de solicitudes y sin costos adicionales. En caso se requiera actualizaciones de Firmware de los equipos, releases y reparaciones (en general denominadas comercialmente como parches, temporales, fixes, etc.), cambios en la arquitectura o similares que impliquen el corte de servicio, se deberá elaborar un Plan de Trabajo el cual debe ser enviado por correo electrónico para ser revisado y aprobado por personal del MEF.
- Debe realizar trabajos programados que, por su envergadura, tengan que realizarse fuera de horario de oficina. Este servicio se podrá realizar de forma remota, a solicitud de la OGTI y, dependiendo de la complejidad del trabajo, se podrá solicitar la presencia del especialista en las instalaciones del MEF.
- El envío de correos, reportes, documentos o de cualquier clase de información sensible por parte del Contratista hacia el Ministerio deberá estar cifrado. Para este fin se podrá realizar el intercambio de claves públicas de cifrado.
- El servicio debe incluir dos (02) migraciones de la solución ofertada.

La Oficina General de Tecnología de la Información (OGTI) del MEF entregará al Contratista mediante correo electrónico, la ubicación donde se migrarán los equipos ofertados. La ubicación será dentro de la ciudad de Lima Metropolitana.

## 2.2. Características y actividades del servicio de mantenimiento preventivo:

- El mantenimiento preventivo se realizará sobre la solución contratada, dos veces al año, previa presentación del Plan de Trabajo por correo electrónico, según la siguiente tabla:

Mantenimiento	1	2	3	4	5	6
Mes	6	11	18	23	30	35

- La prestación de este servicio se brindará en los meses detallados en la tabla, contados a partir del día siguiente de emitida la conformidad de la prestación principal.
- El contratista, de detectar un imperfecto o anomalía deberá realizar cualquier ajuste necesario para su corrección a nivel de software.
- Debe revisar y evaluar el estado de la solución materia del presente contrato. El contratista, de detectar un imperfecto o anomalía deberá realizar cualquier ajuste necesario para su corrección.
- Se debe realizar un análisis de vulnerabilidades automático y manual sobre la plataforma ofertada. Las herramientas de análisis utilizadas deben ser especializadas y ser provistas por el CONTRATISTA. Todos los resultados del análisis de vulnerabilidades realizados deberán ser corregidos.
- Si como producto del servicio, uno o varios componentes no queden operativos, impidiendo el normal y correcto funcionamiento del equipo, se deberá de realizar el cambio correspondiente a fin de que la solución esté operativo al inicio de las labores de la entidad, teniendo como límite de tiempo para la puesta en funcionamiento de la solución, una (01) hora antes del inicio de labores de la entidad (de lunes a sábado el inicio de labores es a las 8:00 am), aplicándose las penalidades correspondientes.

## 2.3. Entregables

Los documentos solicitados en el presente numeral pueden ser entregados en Mesa de Partes (Presencial o Virtual) que el MEF haya habilitado para este fin.

### 2.3.1. Servicio de Soporte Técnico:

El Informe Mensual deberá ser entregado en un plazo máximo de diez (10) días calendario contado a partir del día siguiente de culminado el periodo mensual, este deberá ser enviado por correo electrónico a la Oficina de Infraestructura Tecnológica adjuntando el archivo digital del reporte de los requerimientos solicitados. En caso del Informe Trimestral, este deberá ser entregado por Mesa de Partes (Presencial o Virtual) del MEF con atención de la Oficina de Infraestructura Tecnológica de la Oficina General de Tecnologías de la Información. Por último, el Informe de Mejoras deberá ser enviado junto al Informe Mensual, según detalle:

### Informe mensual:

- Informe Mensual del Servicio de Soporte Técnico.
  - Reporte de los requerimientos solicitados especificando lo siguiente:
    - Número del ticket generado
    - Descripción de la solicitud
    - Descripción de la solución
    - Fecha y hora del pedido de la solicitud
    - Fecha y hora de la creación del ticket
    - Fecha y hora de la primera respuesta
    - Fecha y hora de la solución
    - Estado de la solicitud
  - Recomendaciones.
  - El reporte en mención también se deberá presentar en hoja de cálculo con los datos requeridos anteriormente
- Informe de Mejoras
  - Propuestas de mejoras para la Solución.

### Informe trimestral:

El Informe Trimestral deberá ser entregado en un plazo máximo de diez (10) días calendario contado a partir del día siguiente de culminado el periodo trimestral,

- Informe Trimestral del Servicio de Soporte Técnico.
  - Resumen de los servicios y presentación de los entregables mensuales.

#### 2.3.2. Servicio de Mantenimiento Preventivo:

Los documentos solicitados deberán ser entregados en Mesa de Partes (Presencial o Virtual) del MEF con atención de la Oficina de Infraestructura Tecnológica de la Oficina General de Tecnologías de la Información, en un plazo máximo de diez (10) días calendario luego de culminado el servicio de mantenimiento, según detalle:

- Informe del Servicio de Mantenimiento Preventivo.
  - Incidentes y/o problemas presentados durante la realización del servicio de mantenimiento preventivo, posibles causas y acciones tomadas para su solución.
  - Reporte del estado actual de la solución.
  - Recomendaciones.

### 3. Nivel de Servicio

El contratista deberá entregar su procedimiento de atención cumpliendo con el siguiente acuerdo de nivel de servicio:

#### Acuerdo de Nivel de Servicio – SLA (Resolución de Incidentes)

Tipo de Solicitud	Nivel	SLA (Tiempo de atención – horas hábiles)	Observaciones
Incidencias	Alto	Tiempo de respuesta:	Son aquellos incidentes presentados en producción de la

Corresponden a cualquier evento que cause una interrupción del servicio o una reducción de la calidad del mismo en la solución		30 minutos <b>Tiempo de solución:</b> 4 horas	solución que detienen o afectan la operación, colocando en riesgo la operación o el servicio brindado por el MEF a sus usuarios. Impiden el normal funcionamiento de la solución de seguridad.
	<b>Medio</b>	<b>Tiempo de respuesta:</b> 1 hora <b>Tiempo de solución:</b> 6 horas	Son aquellos incidentes presentados en producción sobre la solución que no detienen la operación, pero sí impiden que uno o más usuarios del MEF cumplan con sus actividades diarias.
	<b>Bajo</b>	<b>Tiempo de respuesta:</b> 1 hora <b>Tiempo de solución:</b> 8 horas	Son aquellos incidentes presentados en producción sobre la solución que no impiden que uno o más usuarios cumplan con sus actividades diarias, pero sí les dificulta la operación.

**Tabla n° 01: Servicio de Soporte Técnico de Incidencias**

#### **Acuerdo de Nivel de Servicio – SLA (Resolución de Requerimientos)**

<b>Tipo de Solicitud</b>	<b>Nivel</b>	<b>SLA (Tiempo de atención – horas hábiles)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Requerimiento</b> Corresponde a cualquier pedido de cambio o modificación en la configuración actual.	<b>Medio</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b> 2 horas <b>Tiempo de Solución</b> 12 horas	Son aquellos requerimientos tales como: solicitudes de información, reportes, dudas, cambios en la configuración, optimización de configuraciones.

**Tabla n° 02: Servicio de Soporte Técnico de Requerimiento**

Se entiende por “Tiempo de respuesta”, al tiempo transcurrido desde que se reporta el incidente vía correo electrónico, telefónica o mesa de ayuda, hasta que el contratista designa al especialista que se encargará de la solución y responde al llamado (especialista atendiendo el caso de manera presencial o remota).

Se entiende por “Tiempo de solución”, al tiempo transcurrido desde que se reporta el incidente vía correo electrónico, telefónica o mesa de ayuda, hasta que se solucione el incidente notificado.

En caso de algún incidente o requerimiento en el que la solución dependa únicamente del mismo fabricante y que la solución por parte de esta exceda los tiempos de solución requeridos, no se aplicará el tiempo de solución establecido, para lo cual el contratista deberá sustentar y evidenciar dicha situación en el correspondiente informe y corresponde a la OGTI la evaluación y consentimiento de la situación descrita.

#### **4. Personal para la realización de los servicios:**

##### **Personal de soporte y mantenimiento**

El personal encargado de realizar las actividades de soporte técnico y mantenimiento preventivo podrá ser el personal propuesto como Implementador Principal o Implementador(es) de la prestación principal.

En caso el personal propuesto no es el mismo de la prestación principal, se podrá proponer una persona para realizar el soporte y mantenimiento, debiendo estar certificado y/o avalado por la marca para realizar el soporte y/o mantenimiento en la solución solicitada. No se aceptarán certificación de venta o pre-venta.

Asimismo, deberá tener como mínimo, un año (01) de experiencia en instalación y/o mantenimiento y/o implementación y/o administración de equipos de seguridad informática. La misma que se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) constancias o (ii) certificados o (iii) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Debiendo presentar a dicho personal en el plan de trabajo de la prestación principal, indicando los nombres, DNI, actividad a realizar, y adjuntando el sustento del perfil requerido.

#### **Cambio de personal**

El contratista podrá solicitar el cambio del personal solo por caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificado, debiendo proponer un nuevo personal con características iguales o superiores al personal requerido en los términos de referencia, en estos casos, el Contratista deberá proponer a la Entidad, por escrito, a través de mesa de partes para su aprobación.

La Oficina de Infraestructura Tecnológica de la OGTI mediante el Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad (CSIRT) del MEF tendrá un plazo máximo de dos (02) días calendario para aprobarlo. En caso Oficina de Infraestructura Tecnológica de la OGTI mediante el Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad (CSIRT) del MEF no esté conforme se otorgará al Contratista un plazo para subsanación de tres (03) días.

El MEF se reserva el derecho de solicitar el cambio del personal asignado debiendo el contratista reemplazarlo en un plazo de diez (10) días calendario, dicho personal deberá contar características iguales o superiores al personal requerido en los términos de referencia.

### **5. Condiciones de operación**

El contratista deberá garantizar un eficiente sistema de gestión de su plataforma tecnológica. Así mismo deberá de estar en la capacidad de realizar detección de alarmas tempranas, acciones de control preventivo y correctivo, pruebas técnicas, entre otros indicadores que se les solicite.

### **6. Penalidad**

En caso se incurra en el incumplimiento del servicio, las penalidades se considerarán de acuerdo a lo estipulado en el numeral 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

### **7. Otras penalidades**

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Por Incumplimiento De Participación Del Personal Cuando se detecte que EL CONTRATISTA envía a un personal que no está especificado en la propuesta, para el desarrollo de la actividad del servicio (por cada vez detectado).	10% UIT vigente por cada ocurrencia	Informe del área usuaria.
2	Por Incumplir con el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo de la prestación La penalidad será comunicada por el MEF, quien notificará a EL CONTRATISTA sobre la falta cometida, permitiéndole que subsane la falta en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. Si después de aplicada la penalidad, la falta continúa, se volverá a aplicar la penalidad hasta cuando ella sea subsanada.	10% UIT vigente por cada ocurrencia y por cada día de demora en subsanar	Informe del área usuaria.
3	Por el tiempo excedido en la atención de un incidente o requerimiento.	Según formula del Uptime	Por cada ticket de atención, el contratista deberá hacer firmar al usuario un formulario de conformidad para el cálculo del "Uptime", en el cual se debe indicar la hora de inicio y fin de cada atención.
4	Por incumplir en el cambio del personal del soporte y/o mantenimiento a solicitud de la Entidad	10% UIT vigente por cada ocurrencia y por cada día de demora en realizar el cambio	Informe del área usuaria.

Por cada atención, el contratista deberá hacer firmar al usuario un formulario de conformidad para el cálculo del "UPTIME".

El UPTIME es un coeficiente que mide el nivel del servicio brindado por el Contratista

Se calculará el UPTIME, en forma trimestral, de la siguiente forma:

$$\text{UPTIME} = \frac{(\text{THM} - \text{THE})}{\text{THM}} \times 100$$

Donde:

THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista para la provisión del servicio

THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de solución máximo establecido en las especificaciones técnicas) en que incurrió el contratista para subsanar la averías.

Ejemplo: En un trimestre determinado ocurre lo siguiente: se reportaron 3 problemas, 2 fueron atendidos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 4 y 3 horas de retraso totales.

El UPTIME será:

$$\text{THM} = 24 \times 90 = 2,160 \text{ horas}$$

$$\text{THE} = 4+3 = 7 \text{ horas}$$

$$\text{UPTIME} = \frac{2160-7}{2160} = 99.7\%$$

La penalidad trimestral, estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:

Rango de UPTIME	Penalidad(1)
>99,90%,<=99,99%	0,5. %
>99,80%,<=99,90%	1,00%
>99,70%,<=99,80%	1,50%
>99,60%,<=99,70%	2,00%
>99,50%,<=99,60%	2,50%
>99,40%,<=99,50%	3,00%
>99,30%,<=99,40%	3,50%
>99,20%,<=99,30%	4,00%
>99,10%,<=99,20%	4,50%
>99,00%,<=99,10%	5,00%
>98,90%,<=99,00%	5,50%
>98,80%,<=98,90%	6,00%
>98,70%,<=98,80%	6,50%
>98,60%,<=98,70%	7,00%
>98,50%,<=98,60%	7,50%
>98,40%,<=98,50%	8,00%
>98,30%,<=98,40%	8,50%
>98,20%,<=98,30%	9,00%
>98,10%,<=98,20%	9,50%
Menor o igual a 98,00%	10,00%

(1) Se acumula para efectos de resolver el contrato

Para el caso del ejemplo mencionado, el contratista tendrá una penalidad en el mes equivalente al 1,5%. Este porcentaje se descontará del pago trimestral a realizar.

El Ministerio podrá resolver el Contrato si el contratista acumula una penalidad igual o mayor al 10% del monto del contrato.



## **8. Lugar y plazo de ejecución de la prestación**

### **8.1. Soporte técnico y mantenimiento:**

#### **8.1.1. Lugar**

El servicio se realizará en las sedes del Ministerio de Economía y Finanzas.

#### **8.1.2. Plazo de ejecución**

La prestación accesoria se efectuará por un periodo de mil noventa y cinco (1095) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de emitida la Conformidad de la Prestación Principal. El tiempo de cobertura deberá ser de lunes a domingo las 24 horas del día.

## **9. Medidas de control**

### **9.1. Área que supervisa**

Estará supervisada por la Oficina de Infraestructura Tecnológica de la OGTI mediante CSIRT del MEF.

### **9.2. Área que coordinara con el contratista**

La coordinación de las actividades que se desarrollarán en el marco del presente servicio, estarán a cargo de la Oficina de Infraestructura Tecnológica de la OGTI mediante CSIRT del MEF.

### **9.3. Área que brindara la conformidad**

El cumplimiento de las condiciones contractuales del servicio, en concordancia a los presentes Términos de Referencia, generará la conformidad del servicio emitida por la Oficina Infraestructura Tecnológica de la OGTI mediante CSIRT del MEF, en el plazo máximo de siete (7) días calendario de producida la recepción formal y completa de la documentación correspondiente.

## **10. Forma de pago**

El pago se realizará en soles al Código de Cuenta Interbancaria (CCI) del contratista, según lo establecido en el artículo 171° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, de la siguiente manera:

- Para el Servicio de Soporte técnico, se realizará en doce (12) pagos trimestrales en partes iguales, luego de emitida la conformidad, previa presentación de cada informe trimestral.
- Para el Servicio de Mantenimiento Preventivo, el pago se realizará en seis (06) partes iguales según cronograma expuesto en el numeral 2.2 del presente documento, luego de emitida la conformidad, previa presentación del informe por la realización del servicio.

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

- ✓ Conformidad de la prestación efectuada emitida por la Oficina de Infraestructura Tecnológica de la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI) mediante CSIRT del MEF.
- ✓ Comprobante de pago.
- ✓ Presentación del informe por parte del Contratista, conforme los entregables

detallados en las Especificaciones Técnicas.

Dicha documentación se presentará a través de mesa de partes del Ministerio de Economía y Finanzas (presencial o virtual).

## **11. Seguros y pólizas**

### **11.1. Cumplimiento de las normas de seguridad de las normas de seguridad y salud ocupacional**

En aspectos relacionados a la seguridad e higiene ocupacional, el Contratista deberá cumplir con los lineamientos establecidos en el “Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo” del MEF.

El personal propuesto por el Contratista para la ejecución del servicio deberá contar en forma permanente con la indumentaria y equipos de protección personal relacionados con las actividades a desarrollar y deberán portar en forma obligatoria un chaleco (sin ningún tipo de bolsillo) y un carné de identificación visible, con fotografía actualizada.

### **11.2. Pólizas**

#### **11.2.1. Póliza por deshonestidad. -**

Por un monto equivalente a **US\$ 10,000.00 (Diez Mil y 00/100 Dólares Americanos)**. Las sumas aseguradas de los convenios de la póliza podrán expresarse en límite agregado anual; sin embargo, estos montos deberán utilizarse para cubrir exclusivamente los siniestros que afecten al MEF. Dicha póliza deberá cubrir la reposición integral de la pérdida de dinero, objetos o bienes por deshonestidad del personal asignado al servicio, tanto de bienes propiedad del Ministerio de Economía y Finanzas, como de terceros que se encuentren en sus instalaciones.

#### **11.2.2. Póliza de Responsabilidad Civil.-**

Por un monto equivalente a **US\$ 10,000.00 (Diez Mil y 00/100 Dólares Americanos)**, que comprenda las coberturas de Responsabilidad Civil Extracontractual y Responsabilidad Civil Patronal. La suma asegurada de la póliza podrá expresarse en límite agregado anual; sin embargo, este monto deberá utilizarse para cubrir exclusivamente los siniestros que afecten al MEF. Dicha póliza cubre daños materiales y/o personales incluyendo fallecimientos, de acuerdo a los siguientes casos:

**De operaciones:** Cubre la responsabilidad civil derivada de incendios y/o explosiones.

**Patronal:** Cubre la responsabilidad civil de todo el personal destacado para la realización del servicio objeto de la convocatoria.

### **11.3. Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo**

Los trabajadores deberán estar sujetos al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.

Para lo cual el contratista deberá presentar el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) vigente del personal que trabajará en la prestación, y deberá estar vigente durante la ejecución del servicio. El SCTR deberá ser presentado para el inicio de la prestación

#### **11.4. Seguridad en el trabajo**

##### **11.4.1. Equipo de Protección Personal (EPP)**

El Contratista deberá de proporcionar los correspondientes equipos de protección personal (EPP) a su personal de acuerdo a la especialidad. Se entiende que el uso de dichos equipos es de carácter obligatorio mientras se encuentre laborando en las instalaciones del Ministerio de Economía y Finanzas.

##### **11.4.2. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**

Se pone en conocimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Economía y Finanzas, Oficializado por Resolución de Secretaría General N° 007-2014-EF/43, publicado en la página Institucional.

#### **12. Otros documentos**

##### **12.1. Para la suscripción del contrato**

- ✓ Presentación de Pólizas por deshonestidad y responsabilidad Civil.

#### **13. Responsabilidad por vicios ocultos**

La recepción conforme de la prestación por parte de la OGTI 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 tres (3) años contado a partir de la conformidad otorgada por la OGTI.

#### **14. Confidencialidad**

Como parte del servicio, el contratista pudiera tomar conocimiento de la información de la plataforma tecnológica y de los sistemas de información del MEF. Si este fuera el caso, esta información es reservada, por lo tanto, el contratista y todo su personal deberá mantener la confidencialidad de la misma. El compromiso de confidencialidad se prolonga indefinidamente aún después de terminado el proyecto y se hace extensivo al personal del contratista aun cuando ellos hayan dejado de tener vínculo laboral con éste.