

# ***BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL***

*Aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD*



***SUB DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD – DIRECCIÓN TÉCNICO NORMATIVA***  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE**

**SIMBOLOGÍA UTILIZADA:**

N°	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	<div> <div>Importante</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abc</li> </ul> </div>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
4	<div> <div>Advertencia</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abc</li> </ul> </div>	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
5	<div> <div>Importante para la Entidad</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xyz</li> </ul> </div>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

**CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:**

Las bases estándar deben ser elaboradas en formato WORD, y deben tener las siguientes características:

N°	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm      Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm      Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo
8	Espaciado	Anterior : 0 Posterior : 0
9	Subrayado	Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto

**INSTRUCCIONES DE USO:**

- Una vez registrada la información solicitada dentro de los corchetes sombreados en gris, el texto deberá quedar en letra tamaño 10, con estilo normal, sin formato de negrita y sin sombrear.
- La nota **IMPORTANTE** no puede ser modificada ni eliminada en la Sección General. En el caso de la Sección Específica debe seguirse la instrucción que se indica en dicha nota.

Elaboradas en enero de 2019

Modificadas en junio 2019, diciembre de 2019, julio 2020, julio y diciembre 2021, junio y octubre de 2022

## **BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**CONCURSO PÚBLICO N° 14-2023-RENEC**

**PRIMERA CONVOCATORIA**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y  
MANTENIMIENTO DE LOS COMPONENTES DE  
INFRAESTRUCTURA, HARDWARE Y SOFTWARE Y  
SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE TERCER NIVEL PARA  
LA PLANTA DE CERTIFICACIÓN DIGITAL PKI**

## **DEBER DE COLABORACIÓN**

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista, deben conducir su actuación conforme a los principios previstos en la Ley de Contrataciones del Estado.

En este contexto, se encuentran obligados a prestar su colaboración al OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, en todo momento según corresponda a sus competencias, a fin de comunicar presuntos casos de fraude, colusión y corrupción por parte de los funcionarios y servidores de la Entidad, así como los proveedores y demás actores que participan en el proceso de contratación.

De igual forma, deben poner en conocimiento del OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI los indicios de conductas anticompetitivas que se presenten durante el proceso de contratación, en los términos del Decreto Legislativo N° 1034, "Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas", o norma que la sustituya, así como las demás normas de la materia.

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir al OSCE o a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información referida a las contrataciones del Estado que sea requerida, prestar testimonio o absolución de posiciones que se requieran, entre otras formas de colaboración.



## **SECCIÓN GENERAL**

### **DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

(ESTA SECCIÓN NO DEBE SER MODIFICADA EN NINGÚN EXTREMO, BAJO SANCIÓN DE NULIDAD)

## CAPÍTULO I

### ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

#### 1.1. REFERENCIAS

Cuando en el presente documento se mencione la palabra Ley, se entiende que se está haciendo referencia a la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y cuando se mencione la palabra Reglamento, se entiende que se está haciendo referencia al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

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

#### 1.2. CONVOCATORIA

Se realiza a través de su publicación en el SEACE de conformidad con lo señalado en el artículo 54 del Reglamento, en la fecha señalada en el calendario del procedimiento de selección, debiendo adjuntar las bases y resumen ejecutivo.

#### 1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

El registro de participantes se realiza conforme al artículo 55 del Reglamento. En el caso de un consorcio, basta que se registre uno (1) de sus integrantes.

##### Importante

- *Para registrarse como participante en un procedimiento de selección convocado por las Entidades del Estado Peruano, es necesario que los proveedores cuenten con inscripción vigente y estar habilitados ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) que administra el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). Para obtener mayor información, se puede ingresar a la siguiente dirección electrónica: [www.rnp.gob.pe](http://www.rnp.gob.pe).*
- *Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación "Guía para el registro de participantes electrónico" publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.*
- *En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.*

#### 1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento.

##### Importante

*No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada, aun cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente respecto a las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.*

#### 1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 del Reglamento.

#### Importante

- *No se absolverán consultas y observaciones a las bases que se presenten en forma física.*
- *Cuando exista divergencia entre lo indicado en el pliego de absolución de consultas y observaciones y la integración de bases, prevalece lo absuelto en el referido pliego; sin perjuicio, del deslinde de responsabilidades correspondiente*

### 1.6. ELEVACIÓN AL OSCE DEL PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

Los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones así como a las bases integradas por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones, a los principios que rigen la contratación pública u otra normativa que tenga relación con el objeto de la contratación, pueden ser elevados al OSCE de acuerdo a lo indicado en los numerales del 72.8 al 72.11 del artículo 72 del Reglamento.

La solicitud de elevación para emisión de Pronunciamiento se presenta ante la Entidad, la cual debe remitir al OSCE el expediente completo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 124 del TUO de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, al día hábil siguiente de recibida dicha solicitud.

#### Advertencia

*La solicitud de elevación al OSCE de los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones, así como a las Bases integradas, se realiza de manera electrónica a través del SEACE, a partir de la oportunidad en que establezca el OSCE mediante comunicado.*

#### Importante

*Constituye infracción pasible de sanción según lo previsto en el literal n) del numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley, presentar cuestionamientos maliciosos o manifiestamente infundados al pliego de absolución de consultas y/u observaciones.*

### 1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 del Reglamento.

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>1</sup>). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

#### Importante

- *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.*
- *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.*
- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

### 1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

<sup>1</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>

El participante presentará su oferta de manera electrónica a través del SEACE, desde las 00:01 horas hasta las 23:59 horas del día establecido para el efecto en el cronograma del procedimiento; adjuntando el archivo digitalizado que contenga los documentos que conforman la oferta de acuerdo a lo requerido en las bases.

El participante debe verificar antes de su envío, bajo su responsabilidad, que el archivo pueda ser descargado y su contenido sea legible.

#### **Importante**

*Los integrantes de un consorcio no pueden presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio en un procedimiento de selección, o en un determinado ítem cuando se trate de procedimientos de selección según relación de ítems.*

En la apertura electrónica de la oferta, el comité de selección, verifica la presentación de lo exigido en la sección específica de las bases, de conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos y condiciones de los Términos de Referencia, detallados en la sección específica de las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

### **1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento.

El desempate mediante sorteo se realiza de manera electrónica a través del SEACE.

### **1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS**

La calificación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en los numerales 75.1 y 75.2 del artículo 75 del Reglamento.

### **1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS**

La subsanación de las ofertas se sujeta a lo establecido en el artículo 60 del Reglamento. El plazo que se otorgue para la subsanación no puede ser inferior a un (1) día hábil.

La solicitud de subsanación se realiza de manera electrónica a través del SEACE y será remitida al correo electrónico consignado por el postor al momento de realizar su inscripción en el RNP, siendo su responsabilidad el permanente seguimiento de las notificaciones a dicho correo. La notificación de la solicitud se entiende efectuada el día de su envío al correo electrónico.

La presentación de las subsanaciones se realiza a través del SEACE. No se tomará en cuenta la subsanación que se presente en físico a la Entidad.

### **1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS**

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

De rechazarse alguna de las ofertas calificadas, el comité de selección revisa el cumplimiento de los requisitos de calificación de los postores que siguen en el orden de prelación, en caso las hubiere.

### **1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO**

Definida la oferta ganadora, el comité de selección otorga la buena pro, mediante su publicación en el SEACE, incluyendo el cuadro comparativo y las actas debidamente motivadas de los resultados de la admisión, no admisión, evaluación, calificación, descalificación, rechazo y el

otorgamiento de la buena pro.

#### 1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los ocho (8) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

En caso que se haya presentado una sola oferta, el consentimiento de la buena pro se produce el mismo día de la notificación de su otorgamiento.

El consentimiento del otorgamiento de la buena pro se publica en el SEACE al día hábil siguiente de producido.

##### **Importante**

*Una vez consentido el otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el órgano de la Entidad al que se haya asignado tal función realiza la verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro conforme lo establecido en el numeral 64.6 del artículo 64 del Reglamento.*

## CAPÍTULO II

### SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

#### 2.1. RECURSO DE APELACIÓN

A través del recurso de apelación se pueden impugnar los actos dictados durante el desarrollo del procedimiento de selección hasta antes del perfeccionamiento del contrato.

El recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Los actos que declaren la nulidad de oficio, la cancelación del procedimiento de selección y otros actos emitidos por el Titular de la Entidad que afecten la continuidad de este, se impugnan ante el Tribunal de Contrataciones del Estado.

#### Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*  
*Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.*
- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

#### 2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.

### CAPÍTULO III DEL CONTRATO

#### 3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Los plazos y el procedimiento para perfeccionar el contrato se realiza conforme a lo indicado en el artículo 141 del Reglamento.

Para perfeccionar el contrato, el postor ganador de la buena pro debe presentar los documentos señalados en el artículo 139 del Reglamento y los previstos en la sección específica de las bases.

#### 3.2. GARANTÍAS

Las garantías que deben otorgar los postores y/o contratistas, según corresponda, son las de fiel cumplimiento del contrato y por los adelantos.

##### 3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento del mismo por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

##### 3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

En las contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, tales como mantenimiento, reparación o actividades afines, se otorga una garantía adicional por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorio, la misma que debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

##### 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.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.*

##### 3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

En caso se haya previsto en la sección específica de las bases la entrega de adelantos, el contratista debe presentar una garantía emitida por idéntico monto conforme a lo estipulado en el artículo 153 del Reglamento.

#### 3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que

periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

#### **Importante**

*Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro y/o contratista cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*

#### **Advertencia**

*Los funcionarios de las Entidades no deben aceptar garantías emitidas bajo condiciones distintas a las establecidas en el presente numeral, debiendo tener en cuenta lo siguiente:*

- 1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).*
- 2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.*
- 3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.*
- 4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.*

*En caso exista alguna duda sobre la clasificación de riesgo asignada a la empresa emisora de la garantía, se deberá consultar a la clasificadora de riesgos respectiva.*

*De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-emitir-cartas-fianza>).*

*Los funcionarios competentes deben verificar la autenticidad de la garantía a través de los mecanismos establecidos (consulta web, teléfono u otros) por la empresa emisora.*

### **3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS**

La Entidad puede solicitar la ejecución de las garantías conforme a los supuestos contemplados en el artículo 155 del Reglamento.

### **3.5. 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, siempre que ello haya sido previsto en la sección específica de las bases.

### **3.6. PENALIDADES**

#### **3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de conformidad con el artículo 162 del Reglamento.

#### **3.6.2. OTRAS PENALIDADES**

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral



precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento y lo indicado en la sección específica de las bases.

Estos dos tipos de penalidades se calculan en forma independiente y 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.

### 3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 36 de la Ley y 164 del Reglamento.

### 3.8. PAGOS

El pago se realiza después de ejecutada la respectiva prestación, pudiendo contemplarse pagos a cuenta, según la forma establecida en la sección específica de las bases o en el contrato.

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

La conformidad se emite en un plazo máximo de 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 del funcionario que debe emitir la conformidad.

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realizará de acuerdo a lo que se indique en el contrato de consorcio.

#### **Advertencia**

*En caso de retraso en los pagos a cuenta o pago final por parte de la Entidad, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, esta reconoce al contratista los intereses legales correspondientes, de conformidad con el artículo 39 de la Ley y 171 del Reglamento, debiendo repetir contra los responsables de la demora injustificada.*

### 3.9. DISPOSICIONES FINALES

Todos los demás aspectos del presente procedimiento no contemplados en las bases se regirán supletoriamente por la Ley y su Reglamento, así como por las disposiciones legales vigentes.

## **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 : REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL  
RUC N° : 20295613620  
Domicilio legal : Jr. Bolivia N° 109 (CENTRO CIVICO) LIMA - LIMA - LIMA  
Teléfono: : 315-2700 ANEXO 1246  
Correo electrónico: : jvargas@reniec.gob.pe  
crosales@reniec.gob.pe  
aramirezsa@reniec.gob.pe

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LOS COMPONENTES DE INFRAESTRUCTURA, HARDWARE Y SOFTWARE Y SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE TERCER NIVEL PARA LA PLANTA DE CERTIFICACIÓN DIGITAL PKI".

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato N° 02, signado con el N° 77-2023/OAF/RENIEC, de fecha 18 de diciembre 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. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No aplica.

### 1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

### 1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día siguiente de la firma de contrato, que incluye la fase inicial y operativa, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación, conforme al siguiente detalle:

#### Plazo de la Prestación Principal

El servicio se realizará de acuerdo a las fases establecidas:

**Fase inicial:** Empieza a partir del día siguiente de la firma del contrato y tiene un plazo de quince (15) días calendarios. Dicha Fase culmina con la presentación del Plan de Trabajo, el cual previamente se ha coordinado y aprobado por el personal asignado por la Planta de Certificación Digital PKI.

**Fase operativa:** Se inicia a partir del día siguiente de cerrada la fase inicial y tiene un plazo de trescientos cincuenta (350) días calendario.

**Nota:** El mantenimiento Preventivo y servicio de soporte, se iniciarán a partir del inicio de la fase operativa.

Para un mayor alcance ver el siguiente cuadro:

NRO.	ACTIVIDAD	TIEMPO	OBSERVACIÓN
1	Presentación de Plan de trabajo	Máximo 15 días calendarios contabilizados desde el día siguiente de la firma de contrato o emitida la orden de servicio (Fase Inicial)	La información del Plan de Trabajo será coordinada con el personal del RENIEC asignado y la aprobación de mismo no detiene el inicio del resto de las actividades. Los documentos a presentar en el Plan de Trabajo se detallan en el numeral 5.2.6.1, literal a).
2	Mantenimiento Preventivo	Dos (02) mantenimientos durante el año de contrato, con una frecuencia semestral	Los mantenimientos se atenderán según el cronograma aprobado por el RENIEC.
3	Informe de Mantenimiento Preventivo	Máximo cinco (05) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente de realizado el mantenimiento
4	Informe de Mantenimiento Correctivo	Máximo cinco (05) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente de realizado el mantenimiento
5	Informe de Soporte Técnico	Máximo cinco (05) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente de realizado el soporte técnico
6	Informe Mensual	Máximo cinco (05) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente de cada fin de mes
7	Informe Final	Máximo cinco (05) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente del ultimo mantenimiento preventivo
8	Entrega de Dos (02) equipos móviles	Máximo quince (15) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente de la firma de contrato o emitida la orden de servicio (Fase Inicial)
9	Soporte técnico	350 días calendarios (Fase Operativa)	Se contabilizara desde el día siguiente de la aprobación del Plan de Trabajo

#### Plazo de la Prestación Accesoría

El entrenamiento se debe iniciar el Mes N° 02 del servicio contratado, previa coordinación y aprobación del personal asignado por el RENIEC.

Los entrenamientos deben ser mínimo de 24 horas lectivas cada uno, en horarios a partir de las 5pm en días de lunes a viernes.

Para un mayor alcance ver el siguiente cuadro:

NRO.	ACTIVIDAD	TIEMPO	OBSERVACIÓN
10	Entrenamiento	Debe ejecutarse desde el Mes N° 2 del servicio contratado	Según lo indicado en el cronograma de entrenamiento, coordinado por el personal del RENIEC.

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

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, el cual será digital y sin costo alguno, las cuales podrán ser solicitadas al correo electrónico que a

continuación se detalle:  
jvargas@reniec.gob.pe  
crosales@reniec.gob.pe  
aramirezsa@reniec.gob.pe

#### Importante

*El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.*

### 1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N° 31638, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 31639, Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 27815, Ley de Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la Ley.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N°30225 – Ley de Contrataciones del Estado y modificatorias aprobadas mediante Decreto Supremo N°377-2019-EF, Decreto Supremo N°162-2021-EF, Decreto Supremo N°234-2022-EF y Decreto Supremo N°308-2022-EF, en adelante el Reglamento
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Directivas del OSCE, así como opiniones y pronunciamientos 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 contendrá, además de un índice de documentos<sup>2</sup>, la siguiente documentación:

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

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

- a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- b) 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>3</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.*

- 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**)

<sup>2</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

<sup>3</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) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)**<sup>4</sup>
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio, así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. **(Anexo N° 5)**
- g) El precio de la oferta en Soles. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales.

#### Importante

- *El comité de selección 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 comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites "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) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- c) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- d) 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.
- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- f) 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>5</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>4</sup> En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

<sup>5</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación <sup>6</sup> (**Anexo N° 12**).
- i) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado <sup>7</sup>.
- j) Estructura de costos <sup>8</sup>.
- k) Copia de la prima cancelada del seguro por responsabilidad civil, según lo indicado en el numeral 5.6 de los términos de referencia del capítulo III de la sección específica de las bases.

#### Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- *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.*

#### 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>9</sup>.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

<sup>6</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>7</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

<sup>8</sup> Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

<sup>9</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.



## 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 Parte de la Entidad, sito en la Av. Javier Prado Este N°990-San Isidro – Lima, de lunes a viernes de 08.00 a 17:00 horas, o a través de Mesa de Partes Virtual al link: <https://apps.reniec.gob.pe/MesaPartesVirtual/inicio.do>

Tener presente, que el caso de la garantía de fiel cumplimiento, esta deberá ser entregada de forma física en Mesa de Parte de la Entidad, sito en la Av. Javier Prado Este N°990-San Isidro – Lima, de lunes a viernes de 08.00 a 17:00 horas.

### Importante

*En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00).*

## 2.5. FORMA DE PAGO

### Prestación Principal

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en doce (12) armadas mensuales, conforme al siguiente detalle:

Fase	Pago	Entregables	Porcentaje
Fase Inicial		Plan de Trabajo	Sin pago
Fase Operativa	Primer	Informe mensual N° 01	8 % del monto total contratado
	Segundo	Informe mensual N° 02	8 % del monto total contratado
	Tercer	Informe mensual N° 03	8 % del monto total contratado
	Cuarto	Informe mensual N° 04	8 % del monto total contratado
	Quinto	Informe mensual N° 05	8 % del monto total contratado
	Sexto	Informe mensual N° 06	8 % del monto total contratado
	Séptimo	Informe mensual N° 07	8 % del monto total contratado
	Octavo	Informe mensual N° 08	8 % del monto total contratado
	Noveno	Informe mensual N° 09	8 % del monto total contratado
	Décimo	Informe mensual N° 10	9 % del monto total contratado
	Décimo primero	Informe mensual N° 11	9 % del monto total contratado
	Décimo segundo	Informe mensual N° 12 e Informe final	10 % del monto total contratado

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

- Informe del funcionario responsable de la Dirección de Certificación y Servicios Digitales, previo informe de la Sub Dirección de Servicios de Certificación Digital, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Entregables indicados en el numeral 5.9 Resultados Esperados de los términos de referencia.

La documentación correspondiente al contratista, se debe presentar en Mesa de Parte de la Entidad, sito en la Av. Javier Prado Este N°990-San Isidro – Lima, de lunes a viernes de 08.00 a

17:00 horas, o a través de Mesa de Partes Virtual al link:  
<https://apps.reniec.gob.pe/MesaPartesVirtual/inicio.do>

### **Prestación Accesorio**

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en único pago.

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

- Informe del funcionario responsable de la Dirección de Certificación y Servicios Digitales, previo informe de la Sub Dirección de Servicios de Certificación Digital, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

La documentación correspondiente al contratista, se debe presentar en Mesa de Parte de la Entidad, sito en la Av. Javier Prado Este N°990-San Isidro – Lima, de lunes a viernes de 08.00 a 17:00 horas, o a través de Mesa de Partes Virtual al link:  
<https://apps.reniec.gob.pe/MesaPartesVirtual/inicio.do>

### 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. TERMINOS DE REFERENCIA

#### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

"SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO DE LOS COMPONENTES DE INFRAESTRUCTURA, HARDWARE Y SOFTWARE Y SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE TERCER NIVEL PARA LA PLANTA DE CERTIFICACION DIGITAL PKI".

#### 2. FINALIDAD PÚBLICA

El presente proceso busca contratar un servicio que asegure la continuidad de las operaciones de la infraestructura que da soporte a los procesos asociados a la Entidad de Certificación para el Estado Peruano (ECEP), en el marco de la Ley de Firmas y Certificados Digitales – Ley 27269, su Reglamento y demás normas modificatorias y complementarias, alineándonos de esta manera a la actividad del POI - Mantenimiento de la Planta de Certificación Digital PKI. El servicio contratado permitirá la disponibilidad de los Servicios de Certificación Digital PKI.

#### 3. ANTECEDENTES

- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital que tienen por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos. Establece en artículo 47.- Designación de entidades responsables. *"Se designa a la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital, como Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano. La Secretaría de Gobierno Digital es responsable de la gestión de los servicios de la ECERNEP, así como también implementa y mantiene un canal digital para la difusión de sus contenidos e instrumentos, cuya dirección en Internet es [www.ecernep.gob.pe](http://www.ecernep.gob.pe). Se designa al Registro Nacional de identificación y Estado Civil – RENIEC como Entidad de Certificación para el Estado Peruano, Entidad de Registro y Verificación para el Estado Peruano".*
- Así mismo la Dirección de Certificación y Servicios Digitales es el órgano encargado de cumplir con las funciones establecidas para el RENIEC en el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, en ese sentido, es responsable de supervisar el cumplimiento de las guías de acreditación: políticas y declaraciones de prácticas emitidas bajo la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE).

Con RESOLUCION JEFATURAL N° 000016-2022/JNAC/RENIEC de fecha 01 de febrero de 2022 se aprueba el Plan Nacional de Identidad Digital y Servicios Disponibles (PNIDSD) 2022-2025, que busca a través de diversas estrategias, impulsar la migración al uso del DNle, con metas que permitan coadyuvar el acceso a la identidad digital y servicios disponibles. Impulsar

1

**JOSÉ ALEXANDER ORDOÑEZ  
PISCOYA**  
Sub Director de Servicios de  
Certificación Digital (e)  
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION  
Y ESTADO CIVIL

Firmado digitalmente por:  
ORDOÑEZ PISCOYA Jose  
Alexander FAU 20295813620 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17/10/2023 17:56:12-0500

**HÉCTOR EDUARDO SARAVIA  
MARTINEZ**  
Director de Certificación  
y Servicios Digitales  
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION  
Y ESTADO CIVIL

Firmado digitalmente por:  
SARAVIA MARTINEZ Hector  
Eduardo FAU 20295813620 hard  
Motivo: En señal de  
conformidad  
Fecha: 19/10/2023 18:07:26-0500



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

la migración al uso del DNle, Ley N° 27269 - Ley Firmas y Certificados Digitales, por la que se regula en el Perú la utilización de la firma digital y los certificados digitales, así como el establecimiento de los Prestadores de Servicios de Certificación Digital.

- Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por D. S. N° 052-2008-PCM (18JUL2008), mediante el cual se designó -en su momento- al RENIEC el cumplimiento de roles fundamentales dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE) como Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano (ECERNEP), Entidad de Certificación para el Estado Peruano (ECEP) y Entidad de Registro Para el Estado Peruano (EREP).
- En cumplimiento del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, según lo señalado en su Art. N° 47 y posteriores modificatorias y el ROF, el RENIEC ha logrado su acreditación ante la Autoridad Administrativa Competente (AAC) de la IOFE, con las siguientes Resoluciones:
  - ✓ Por Resolución N°041-2023/DGI-INDECOPI (28MAR2023), Renovación de la Acreditación de la Entidad de Certificación para el Estado Peruano de Nivel Subsiguiente ECEP-RENIEC.
  - ✓ Por Resolución N°009-2015/CFE-INDECOPI (30NOV2015), acreditación como Prestador de Servicio de Valor Añadido – Autoridad de Sellado de Tiempo (PSVA-TSA-RENIEC) y su re acreditación mediante Resolución N° 282-2020/CFE-INDECOPI (18DIC2020).
  - ✓ Por Resolución N°117-2013/DGI-INDECOPI (09JUN2023), Renovación de la Acreditación de la EREP-RENIEC.
  - ✓ Con la finalidad de garantizar la seguridad y confianza, y como resultado de la mejora continua de sus procesos, el RENIEC ha logrado la certificación ISO/IEC 27001:2013 y la ISO 9001:2015 otorgadas por la Asociación Española de Normalización y Acreditación (AENOR) para las actividades del proceso de certificación digital.
  - ✓ Nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del RENIEC aprobado mediante Resolución Jefatural N° 086-2021/JNAC/RENIEC (04MAY2021), donde se crea la Dirección de Certificación y Servicios Digitales conformada por dos Sub Direcciones (Sub Dirección de Servicios de Certificación Digital y Sub Dirección de Servicios de Gobierno Digital), designando como responsable de la administración de la Planta de Certificación Digital PKI a la Sub Dirección de Servicios de Certificación Digital.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

#### 4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

##### 4.1 OBJETIVO GENERAL

Contratar con una persona natural o jurídica para que brinde el servicio para la Planta de Certificación Digital PKI del RENIEC a fin de garantizar la operación ininterrumpida (7x24x350) de los servicios de certificación digital, de acuerdo a la Declaración de Prácticas de Certificación de la ECEP y Políticas de Seguridad de la ECEP, en el marco de la acreditación de la ECEP, EREP y PSVA del RENIEC, así como la certificación ISO 27001.

##### 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Contratar un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar la operatividad de los bienes, equipos, dispositivos, hardware y/o software de la Planta de Certificación Digital PKI del RENIEC.
- b) Contratar un servicio de soporte técnico para la atención, seguimiento hasta el cierre de incidentes, consultas, y monitoreo en tiempo real relacionados al equipamiento tecnológico, a fin de mantener la continuidad y seguridad de las operaciones de la Planta de Certificación Digital PKI del RENIEC. El servicio puede ser realizado en las modalidades: vía remota y/o presencial (según sea la necesidad).
- c) Atender los casos de reparación y/o configuración por el contratista, que se presenten durante el servicio contratado en los equipos, dispositivos, hardware o software para que se brinde una solución a requerimientos especializados de la Planta de Certificación Digital PKI del RENIEC.
- d) Contar con un servicio de Mesa de Ayuda, a través del cual se pueda gestionar y hacer seguimiento de los casos de mantenimientos preventivos, correctivos y soporte, de tal manera que se puede solicitar y obtener en cualquier momento información oportuna, precisa y actualizada de la ejecución del presente servicio.

#### 5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

##### 5.1 DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

A fin de asegurar la operación ininterrumpida de los servicios que brinda la Planta de Certificación Digital PKI, se requiere que el Contratista brinde de manera integral un servicio que incluya las prestaciones de mantenimiento: preventivo y correctivo, soporte técnico y Mesa de Ayuda, según lo indicado:

- 5.1.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Consiste de actividades debidamente programadas, que están destinadas a la preservación del funcionamiento normal y correcto de los bienes,





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

equipos, dispositivos, hardware o software. El objetivo es la prevención de incidencias antes de que estas ocurran y evitar o mitigar las consecuencias de los posibles fallos.

**5.1.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Son las actividades que debe atender el contratista ante: averías, fallas, errores, degradación, interrupción o potencial interrupción del correcto funcionamiento de un equipo, dispositivo, hardware y/o software, dentro de las condiciones de operación establecidas. La solución consiste en localizar, aislar y corregir las fallas o defectos, de tal forma que el equipo, dispositivo, hardware y/o software quede nuevamente en condiciones correctas de funcionamiento dentro de las tolerancias y de acuerdo a los niveles de servicio establecidas (numeral 5.2.6.4 Niveles de servicio). De ser el caso, está contemplado el cambio de partes o de la totalidad del equipo, dispositivo o hardware. La reparación o cambio del equipo y/o dispositivo no debe generar ningún gasto adicional al RENIEC, ni la indisponibilidad de los servicios que proporciona la Planta de Certificación Digital PKI.

**5.1.3 SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO:** Comprende la absolución especializada de consultas, solicitudes y requerimientos realizados al Contratista por parte del personal especializado del RENIEC, siempre y cuando sean temas referidos a los equipos, dispositivos, hardware y/o softwares indicados en el Anexo 01 y en relación a la provisión misma del servicio. Asimismo, contempla actividades para el fortalecimiento de la continuidad y seguridad de las operaciones de la Planta de Certificación Digital PKI. Para el caso de los equipos criptográficos indicados en el Anexo 01, adicionalmente el soporte técnico especializado. La atención por parte del contratista de este servicio, se debe realizar de acuerdo a lo descrito en el literal c del numeral 5.2.6.4 Niveles de Servicio.

**5.1.4 PLATAFORMA DE MESA DE AYUDA:** La plataforma de Mesa de Ayuda permite la gestión integral de los casos para la atención, seguimiento y cierre de:

- a) Mantenimientos preventivos
- b) Mantenimientos correctivos
- c) Soporte técnico

La Mesa de Ayuda para el presente servicio debe tener como mínimo las siguientes características:

- Hacer uso de una herramienta de gestión basada en una plataforma web.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Almacenar la documentación generada en el presente servicio. Esta información debe estar disponible a través de la plataforma web durante la ejecución del servicio contratado, el personal autorizado del RENIEC podrá acceder (revisión, descarga, impresión) a dicha información cuando lo requiera, para ello debe asignarse usuario y contraseña.

## 5.2 PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos del servicio contratado se detallan a continuación:

### 5.2.1 Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo se realizará en función al cronograma propuesto por el Contratista el cual debe ser anexado al Plan de Trabajo indicado en el literal a) del numeral 5.2.6.1 Fases y cronograma del servicio, se precisa que dicho cronograma antes de ser presentado por el contratista debe ser coordinado y aprobado por el personal asignado por el RENIEC.

El mantenimiento de cada equipo se realizará con una frecuencia de dos (02) veces durante el año contratado, lo cual se reflejará en un cronograma para atender dicha labor.

Para atender la ejecución del servicio se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) **Antes de ejecutar:** En todos los mantenimientos el contratista deberá presentar un Plan de Mantenimiento Preventivo, el cual debe ser aprobado por el personal designado por el RENIEC durante la Etapa Inicial.
- El Plan de Mantenimiento Preventivo debe incluir como mínimo lo siguiente:
    - Datos del personal asignado para el mantenimiento: Nombre completo, Número de DNI, copia del seguro SCTR, labor asignada.
    - Nombre, número de serie y código patrimonial del equipo o dispositivo
    - Nombre (número de parte si aplica) del hardware (parte de un equipo y/o dispositivo).
    - Nombre y versión del software (de corresponder).
    - Partes o componentes a ser incluidos en el mantenimiento.
    - Protocolo de ejecución del servicio (se debe observar como mínimo lo indicado en el Anexo 02-Protocolos de mantenimiento preventivo).
  - El mantenimiento preventivo se debe realizar según lo indicado en el cronograma (elaborado por el Contratista) el cual debe ser anexado al Plan de Trabajo. El mantenimiento preventivo se debe realizar a todos equipos indicados en el Anexo 01 con una frecuencia de dos (02) oportunidades durante el servicio contratado.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- El personal asignado por el RENIEC gestionará el acceso del personal contratista a las tres (03) sedes (Centro Cívico, Housing y San Borja), según sea la necesidad, dicho acceso puede ser dentro y fuera del horario de oficina.
  - Los planes de mantenimiento preventivos deben ser presentados al RENIEC vía mesa de partes virtual y/o físico (referencia numeral 5.9 Resultados esperados), hasta antes de los cinco (05) días calendarios de la fecha prevista para el mantenimiento preventivo programado. Además, se debe establecer los tiempos necesarios para cumplir los Niveles de Servicio determinados en el numeral 7.10.2 Otras penalidades, literal b) Penalidad por no atender el mantenimiento preventivo programado.
- b) **Durante el mantenimiento preventivo**, se debe incluir como mínimo las siguientes actividades:
- Identificación del personal contratista asignado al mantenimiento.
  - Revisión previa del estado del hardware y/o software.
  - Si se requiere la apertura física del equipo, dicha actividad será de entera responsabilidad del Contratista debiendo coordinar con el personal designado por el RENIEC todas las acciones necesarias que se requieran. Se exceptúa los equipos que posean garantía vigente.
  - Si durante o consecuencia del mantenimiento preventivo se identifica una falla o posible condición que podría generar una falla, degradación o incidente, éste deberá ser gestionado como un mantenimiento correctivo bajo las condiciones descritas en el numeral 5.2.2 Mantenimiento Correctivo, debiendo ser ejecutado por el Contratista. De ser necesario debe realizarse:
    - ✓ Cambio de partes o equipos que potencialmente puedan presentar fallas o daños.
    - ✓ Reemplazo de piezas de los equipos según el tiempo de vida útil, tomando como base las recomendaciones del especialista y/o experiencia del especialista responsable del servicio.
  - En caso de software: Actualización de licencias, firmware (estable) y/o versión y/o parches.
- c) **Después de la ejecución del mantenimiento preventivo** el contratista debe incluir como mínimo las siguientes actividades:
- El contratista debe presentar el Informe de Mantenimiento Preventivo en atención al mantenimiento realizado, dicho documento debe ser presentado vía mesa de partes virtual del RENIEC y/o físico (referencia numeral 5.9 Resultados esperados), en máximo cinco (05) días calendarios contabilizados desde el día siguiente de





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

realizado en mantenimiento. En caso de encontrarse observaciones en dicho informe, el Contratista deberá subsanar las observaciones según lo indicado en el artículo 168.4 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. El mantenimiento se considera culminado luego que el personal designado por el RENIEC (SDCSD) lo apruebe mediante correo electrónico.

**d) Requerimientos para la continuidad de los servicios**

Durante la ejecución del presente servicio, se deben ejecutar una única vez los siguientes servicios, de tal manera que garanticen la continuidad de las operaciones de la Planta de Certificación Digital PKI:

- Suministro de suscripciones de sistema operativo LINUX para Data Center, para 8 servidores de 4 sockets cada uno. La suscripción debe poseer vigencia durante el servicio contratado.
- Suministro de Licencias para el óptimo funcionamiento del equipo de seguridad para aplicaciones Web. Las licencias que el contratista debe proporcionar al RENIEC son:

Cantidad de Licencias	Tipo de Soporte	Nivel de servicio
1	Hardware	Advanced HW
1	Actualización de Firmware y actualizaciones en general	Web/en línea
1	Soporte mejorado	24x7
1	Soporte telefónico	24x7
1	Protección avanzada de Malware	Web/en línea
1	Reputación de IP	Web/en línea
1	Servicio de Seguridad del equipo de seguridad de aplicaciones web	Web/en línea

**Cuadro N° 1**

Las licencias proporcionadas por el contratista deben tener una vigencia de un (01) año, contabilizado desde el día siguiente de la instalación de las licencias.

- Suministro de software licenciado para el procedimiento de borrado seguro (el borrado debe permitir en computadoras, servidores, laptops, discos externos, computadoras indicadas en el ANEXO 01), las licencias deben poseer vigencia mínima durante el servicio contratado o de preferencia licencia perpetua.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Suministrar la adquisición de:
  - ✓ Tres (03) licencias Enterprise de motor de base de datos Relacional preexistente, las licencias deben poseer vigencia durante el servicio contratado.
  - ✓ Tres (03) licencias Enterprise de motor de base de datos No Relacional preexistente, las licencias deben poseer vigencia durante el servicio contratado.

Las suscripciones deben adquirirse a nombre del RENIEC.

- Implementar plataforma para el monitoreo de ancho de banda y flujo de datos de dos (02) router Cisco ISR 4451, el contratista debe proporcionar una solución en software libre o propietario.
- Implementación de plataforma de monitoreo y configuración de SNMP (identificación de IP, puerto, versión de SNMP, comunidad, timeout, scan de interfaces, test de SNMP, permite almacenar log).
- Implementación de plataforma de análisis de protocolos en redes, captura en tiempo real de paquetes, instalación en Windows o Linux, interfaz GUI, captura de archivo comprimidos, soporte para descripción de IPsec, SSL/TLS, salida en CSV o texto plano).
- Verificación del estado del cableado estructurado de la Planta de Certificación Digital PKI en sus dos (02) Nodos. Las labores incluyen el peinado, etiquetado y certificación de todos los enlaces de cobre y fibra óptica:

Housing: Treinta (30) enlaces de cobre (podría variar según la necesidad).

Centro Cívico: aproximadamente 40 enlaces de cobre (podría variar según la necesidad),

Un enlace de Fibra Óptica entre las Sedes de San Borja y Centro Cívico.

- Actualización de todos los diagramas unifilares de tableros eléctricos estabilizados y comercial en el Nodo del Centro Cívico.
- El contratista en máximo quince (15) días calendarios contabilizados desde el día siguiente de la firma de contrato o emitida la orden de servicio proporcionara al RENIEC dos (02) teléfonos móviles Smartphone de gama media, con línea ilimitada. A fin de mantener la comunicación con el contratista para temas del



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

servicio contratado. Los dispositivos móviles serán entregados al RENIEC en calidad de préstamo.

- Revisión, diagnóstico, ajustes y reparación de:
  - ✓ Cinco (05) puertas de acceso (incluye la reparación y/o cambio de accesorios) a las diferentes áreas de la Planta de Certificación Digital PKI.
  - ✓ Tres (03) ventanas de vidrio instaladas dentro de la Planta de Certificación Digital PKI, incluye la reparación y/o cambio de accesorios.
  - ✓ Piso de la Planta de Certificación Digital PKI.
  - ✓ Techo y piso técnico del Centro Datos de la Planta de Certificación Digital PKI sito en el Centro Cívico.
  - ✓ Se precisa que aproximadamente el área total de la Planta de Certificación Digital PKI es de 100 mt2. (sito en el Tercer Piso del Centro Cívico) Incluye:
    - Sala de operadores.
    - Sala de supervisores,
    - Oficina del Líder del ECEP y
    - Sala de Máquinas.
- Renovación de licencias para servicios en la nube, con el objetivo de poseer el acceso a los siguientes servicios:
  - ✓ Balanceador
  - ✓ CDN
  - ✓ WAF Cloud
  - ✓ Web Hosting

Las licencias proporcionadas deben poseer una vigencia de un (01) año y deben asignarse al culminar la licencia vigente (de corresponder).

- Servicio de traslado y custodia de las copias de respaldo o backups realizados una vez por semana. Las labores que debe atender el Contratista son:



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Custodiar la información generada en el proceso de emisión y cancelación de Certificado Digital. Las cintas deben ser almacenadas en un ambiente donde como mínimo tenga: climatización gestionada, control de acceso, servicio de video vigilancia 24x7x350.
- El contratista debe programar el recojo semanal (ida y vuelta) de las cintas desde su almacén central hasta la Planta de Certificación Digital PKI sito en Jr. Bolivia N° 109, Cercado de Lima o si hubiera algún cambio se comunica oportunamente.
- Capacidad de almacenamiento de mínimo 20 cintas LT04 o superior, el Contratista debe proporcionar una caja de resguardo o superior.
- Mantenimiento del sistema de video vigilancia, la cual está formado por:
  - Dieciocho (18) cámaras de video vigilancia instaladas.
  - Tres (03) cámaras de video vigilancia almacenadas como contingencia.
  - Servidor de datos donde está alojado:
    - ✓ Software de monitoreo.
    - ✓ Equipo de almacenamiento de imágenes

#### 5.2.2 Mantenimiento Correctivo (modalidad 24x7x350)

El mantenimiento correctivo se realizará en caso se presenten fallas, averías, errores, degradación, interrupción o potencial interrupción del correcto funcionamiento de un equipo, dispositivo, hardware y/o softwares indicados en el Anexo 01.

- a) Las actividades del mantenimiento correctivo como mínimo deben atender las siguientes actividades:
- Labores de diagnóstico de fallas reportadas o detectadas que afecten a: un equipo, dispositivo, hardware, firmware o software.
  - Las atenciones solicitadas por el contratista pueden ser:
    - ✓ **Atención en remoto.** Si lo requiere el contratista debe solicitarlo mediante correo electrónico al personal designado por el RENIEC, quien debe evaluarlo y de ser el caso aprobarlo.
    - ✓ **Atención en sitio.** Si lo requiere el contratista solicitara acceso físico a una de las tres (03) sedes (Centro Cívico, Housing y San Borja), donde requiera proporcionar el mantedamiento correctivo para ello envía un correo electrónico (al personal designado por el RENIEC), el personal designado por el RENIEC



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

realizara las coordinaciones necesarias para que el personal del contratista pueda tener acceso a la sede solicitada.

- En caso exista algún retraso en los accesos por parte del personal asignado por el RENIEC, el tiempo no será contabilizado en perjuicio del Contratista, correspondiendo al Contratista presentar las evidencias del mismo.
- De ser el caso que el mantenimiento correctivo sea para atender un tema urgente, el contratista y el personal asignado por el RENIEC pueden realizar coordinaciones de vía telefónica, luego de ello el contratista debe enviar un correo al personal designado por el RENIEC confirmando el acceso.
- Las labores deben atender temas de: reparación, reemplazo y configuración de componentes y/o dispositivos para restaurar la funcionalidad de los equipos, dispositivos, hardware y software sin costo adicional para el RENIEC indicados en el Anexo 01 y los reemplazados por el contratista durante el servicio contratado, esto incluye (pero no está limitado) a:
  - a) Cambios en la configuración.
  - b) Instalación, re-instalación y/o modificación de configuración.
  - c) Backups de configuración previos a cualquier actividad.
  - d) Migración.
  - e) Renovación, ampliación de suscripciones y licencias de software.
  - f) Aplicación de parches.
  - g) Actualización de firmware (según recomendación del especialista).
  - h) Updates y Upgrades.
  - i) Recarga de balones extintores.
- En caso de requerir que en el equipo en análisis necesite: reinicio, apagado, cambio, modificación del equipo, dispositivo, hardware, firmware o software, se debe coordinar con el personal autorizado del RENIEC antes de realizar el mantenimiento correctivo.
- El contratista debe asegurar hacer un backup de la configuración y/o solicitar a personal de RENIEC esta información antes de cualquier actividad que implique intervención de un equipo, previa coordinación con personal autorizado de RENIEC.
- La acción de mantenimiento correctivo de algún equipo, dispositivo, hardware o software, solamente se concluirá cuando el equipo se encuentre nuevamente disponible y con aprobación mediante correo electrónico por parte del personal asignado por el RENIEC.





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- En caso de reemplazo de software, dispositivos, componentes o partes del equipo se debe tener presente que:
    - ✓ Se debe realizar un acta que evidencie la configuración de su situación actual, en la cual se evidencie las condiciones actuales que deberían ser restituidos en el nuevo equipo, dispositivo o componente que ingresa a reemplazar al anterior.
    - ✓ Los equipos y/o componentes de cambio deben ser nuevos y de primer uso, sus características técnicas deben ser como mínimo iguales o superiores a lo reemplazado.
    - ✓ El software, dispositivos, componentes o partes del equipo nuevo pasarán a propiedad exclusiva del RENIEC una vez realizado el cambio, sin lugar a reclamo o devolución por parte del Contratista. Dichos cambios no generaran gastos adicionales al RENIEC.
    - ✓ Se debe entender que esto incluye (referencia equipos del Anexo 01):
      - Baterías.
      - Discos duros.
      - Memorias.
      - Teclados.
      - Ventiladores.
      - Dispositivos de I/O.
      - Accesorios consumibles del equipo.
      - Y cualquier otro elemento y/o parte del equipo y/o dispositivo presente desde su implementación o configuración en fábrica o distribuidor autorizado del equipo.
- b) Después del Mantenimiento Correctivo, se debe registrar la información del servicio de acuerdo al punto 5.2.6.5 Documentación del Servicio, literal a) Reporte del servicio.
- El contratista debe presentar el Informe de Mantenimiento Correctivo en atención al mantenimiento realizado, dicho documento debe ser presentado vía mesa de partes virtual del RENIEC y/o físico (referencia numeral 5.9 Resultados esperados) y en máximo cinco (05) días calendarios contabilizados desde el día siguiente de realizado el ejecutado mantenimiento correctivo. En caso de encontrarse observaciones en dicho informe, el Contratista deberá subsanar las observaciones según lo indicado en el artículo 168.4 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. El mantenimiento se considera culminado luego que el



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

personal asignado por el RENIEC apruebe mediante correo electrónico del personal asignado al servicio.

### 5.2.3 Servicio de Soporte Técnico

En relación a los equipos, dispositivos, hardware y/o software (según el Anexo 01), el Contratista debe brindar soporte técnico al personal designado por el RENIEC, como mínimo, respecto a:

- a) Optimización.
- b) Consultas sobre configuración de los componentes del Anexo 01 (no incluye software y/o aplicativos que estén fuera del alcance de este servicio).
- c) Mensajes de eventos.
- d) Consultas sobre funcionamiento.
- e) Creación de tareas en dispositivos que lo soporten, excepto a nivel de código de fábrica.
- f) Creación de reportes en dispositivos que lo soporten.
- g) Elaboración de Informes técnicos de ejecución.
- h) Información sobre los sistemas o componentes que son parte del servicio.
- i) Re-configuración.
- j) Ejecución de actualización.
- k) Ejecución de Migración.
- l) Diagnóstico y reparación de los equipos y/o accesorios indicados en el Anexo 01.

El contratista debe presentar el Informe de Soporte Técnico en atención al soporte atendido a solicitud del personal de la RENIEC, dicho documento debe ser presentado vía mesa de partes virtual del RENIEC y/o físico (referencia numeral 5.9 Resultados esperados) y en máximo cinco (05) días calendarios contabilizados desde el día siguiente de realizado el soporte técnico. En caso de encontrarse observaciones en dicho informe, el Contratista deberá subsanar las observaciones, según lo indicado en el artículo 168.4 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Como consecuencia de la ejecución del servicio soporte, está puede conllevar a la ejecución de mantenimientos correctivos (bajo las condiciones descritas en el punto 5.2.2 Mantenimiento Correctivo).



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

En caso que se requiera soporte especializado y el contratista solicite mayor tiempo para proporcionar una solución, dicha solicitud será coordinado y aprobado por el personal asignado por el RENIEC, con el objetivo que no sea considerado lo indicando en el numeral 7.10 Penalidades aplicables.

#### 5.2.4 Mesa de Ayuda de tercer nivel

El Servicio de Mesa de Ayuda de tercer nivel debe contar con una plataforma web para la apertura de tickets de registro, atención y seguimiento de los:

- a. Mantenimientos preventivos.
- b. Mantenimientos correctivos.
- c. Soporte Técnico.

La plataforma web debe incluir desde la solicitud del servicio por parte del personal del RENIEC hasta la solución por parte del especialista (personal del Contratista) que participa en la solución, incluyendo el almacenamiento en el sistema web de los informes técnicos, informes mensuales y/u otros generados durante el servicio, según lo establecido en la gestión del servicio con el uso de la herramienta, Ver numeral 5.2.6.1 Fases y cronograma del servicio, literal a) Fase Inicial.

La atención debe ser en la modalidad de 24x7x350 durante todos los días contratados.

La plataforma web de mesa de ayuda debe tener las siguientes funcionalidades, como mínimo:

**Plataforma web:** El contratista debe brindar acceso a un servicio web que registre las atenciones de soporte técnico, así como información de todos los mantenimientos (preventivo y/o correctivo) atendidos por el contratista.

El servicio web debe poseer las siguientes características mínimas:

- El contratista generará un Número único de caso (ticket) reportado para una atención de soporte técnico.
- Debe permitir proporcionar al personal de la Planta de Certificación Digital PKI un acceso en modo lectura, que le permita revisar la información registrada en los tickets. Como mínimo debe proporcionar la URL y tres (03) cuentas de usuario a la Plataforma Web con sus respectivas contraseñas, dicha información debe ser proporcionada al RENIEC en el Plan de Trabajo.





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Debe brindar reportes estadísticos en un periodo de tiempo determinado, dicho reporte debe brindar como mínimo la siguiente información:
  - Cantidad de casos reportados, según los niveles de servicio solicitados.
  - Tiempo de respuesta de los casos registrados.
  - La opción de obtener la información de manera digital en formato editable (Word, Excel).
  - Opción de impresión.
- Tener la funcionalidad de generar reportes (llamados también como informes), según lo referido en el numeral 5.2.6.5 Documentación del Servicio.
- En caso de no estar disponible la plataforma web de mesa de ayuda, por motivo de fuerza mayor, el registro, contacto y la solución será realizada de forma manual por parte del contratista, una vez restablecida el sistema el Contratista debe generar el ticket respectivo en la plataforma web. Ante esta eventualidad el personal del RENIEC realizara coordinaciones vía correo electrónico.
- El Numero de caso (ticket) debe poseer la siguiente información como mínimo:
  - Datos que identifiquen del equipo y/o dispositivo registrado (marca, modelo, número de serie).
  - Hora de reportado el caso.
  - Hora de atención por el contratista.
  - Hora de solución del caso.
  - Nombre del especialista del RENIEC que reporto la avería.
  - Nombre del especialista del contratista que género y atendió el caso reportado.
  - Solución proporcionada por el contratista.
  - Toda la documentación emitida para atender el ticket, incluye los informes generados para el caso.
  - Además, si la atención es debido a mantenimiento correctivo y/o soporte técnico:
    - ✓ Problema reportado.
    - ✓ Problema diagnosticado por el contratista.

#### 5.2.5 Consideraciones generales

Para los tiempos de registro, tiempo de solución y tiempo de conclusión se debe considerar lo referido en el numeral 5.2.6.4 Niveles de servicio c) Tiempo de registro ticket y solución.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

## 5.2.6 Atención del servicio contratado

### 5.2.6.1 Fases y cronograma del servicio

El servicio se realizará de acuerdo a las fases establecidas:

- Fase inicial: Empieza a partir del día siguiente de la firma del contrato y tiene un plazo de quince (15) días calendarios. Dicha Fase culmina con la presentación del Plan de Trabajo, el cual previamente se ha coordinado y aprobado por el personal asignado por la Planta de Certificación Digital PKI:
- Fase operativa: Se inicia a partir del día siguiente de cerrada la fase inicial y tiene un plazo de trescientos cincuenta (350) días calendario.
- Los tiempos de las fases se observan el siguiente cuadro:

Fase Inicial	Fase Operativa
15 días calendarios	350 días calendarios

Cuadro N° 2

**Nota:** El mantenimiento preventivo y servicio de soporte, se iniciarán a partir del inicio de la fase operativa.

#### a) Fase Inicial

Durante esta fase, el Contratista deberá realizar lo siguiente:

- Presentar un Plan de Trabajo, el cual debe contener:
  - Resumen ejecutivo.
  - Cronograma general de la ejecución del servicio, previa aprobación del personal asignado por el RENIEC, como mínimo dicho cronograma de poseer la siguiente información:
    - ✓ Cronograma de Mantenimientos Preventivos: En caso de no realizar el mantenimiento preventivo de acuerdo al cronograma de mantenimientos preventivos, corresponderá aplicar la penalidad correspondiente. Sin embargo, esto no libera al Contratista de la ejecución del mantenimiento preventivo, el cual deberá ser realizado en el mes siguiente, de no darse el caso, se aplicará lo indicado en el presente ITEM. La penalidad no se aplica si no se realiza el mantenimiento preventivo por causas atribuibles del RENIEC.
    - ✓ Cronograma de presentación de informes Mensual y Final.
  - Organigrama funcional del Contratista, asignado al servicio contratado.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Declaración jurada de mantener un acuerdo de confidencialidad con respecto a toda la información que reciba relacionada a los servicios que brinda al RENIEC.
- Presentar el Manual de Operaciones, el cual debe contener el flujo de los siguientes procesos:
  - Mantenimiento preventivo.
  - Mantenimiento correctivo.
  - Servicio de Soporte Técnico.
- El Plan de Contingencia del servicio contratado. Este Plan debe contener como mínimo:
  - Teléfono de contacto en caso de contingencia.
  - Procedimiento en caso de interrupción de los medios de contacto.
  - Procedimiento en caso no disponibilidad de la herramienta de plataforma web de mesa de ayuda.
  - Reprogramación de cronogramas de trabajo (de corresponder).
  - Procedimiento de cambio de los equipos indicados en el ANEXO 01 (de corresponder).
- El documento de compromiso de cumplimiento de controles de Seguridad de la Información, conteniendo los siguientes temas como mínimo:  
Lista de Controles de seguridad de la información implementados por el Contratista y que son aplicables al servicio. Según la norma ISO 27001.
- La relación de los especialistas que brindaran la solución de los incidentes y mantenimientos, así como el sustento de la capacitación y experiencia de los mismos.
- Información de escalamiento (Personal Clave, supervisor y jefes inmediatos), para atender casos que no sea atendidos por el personal del Contratista del tercer nivel, la información mínima debe ser:
  - Nombres completos.
  - Cargo.
  - Numero de celular.
  - Correo electrónico.
- El acceso a la herramienta de software (plataforma web) proporcionado por el contratista para la gestión del servicio contratado.

El Contratista deberá proporcionar información sobre la ejecución de una charla de instrucción a los usuarios del RENIEC (8 personas, 2 horas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

mínimo), acerca de su servicio web en tema de estructura, niveles de atención y uso de la herramienta. La charla puede ser de manera presencial y/o virtual, la fecha y hora debe ser aprobada por el personal asignado por el RENIEC. Dicha charla debe ser proporcionada por el contratista en máximo quince (15) días calendarios contabilizados desde el día siguiente de la firma de contrato o emitida la orden de servicio.

- El Syllabus de cada entrenamiento solicitado en el numeral 5.7, así como el cronograma.
- El RENIEC se reserva el derecho de solicitar el cambio de algún personal del Contratista para la ejecución del servicio, el personal de reemplazo debe tener condiciones técnicas y capacidades iguales o superiores al personal a reemplazar, esto incluye a los especialistas durante la ejecución del servicio. Las razones incluyen, pueden ser:
  - El no cumplimiento del acuerdo de confidencialidad.
  - Inadecuada prestación del servicio, no cumple con las labores ofertadas por el Contratista y requeridas por RENIEC.
  - Generación de incidentes de seguridad de la información.
  - Generación de mantenimientos correctivos por causas atribuibles al personal del Contratista.

#### b) Fase operativa

Son exigencias de esta fase:

- Ejecutar los mantenimientos correctivos
- Ejecutar los mantenimientos preventivos.
- Brindar solución a los mantenimientos correctivos.
- Brindar solución a las solicitudes de los requerimientos de soporte técnico.
- Realizar las gestiones necesarias para procurar la continuidad de la Planta de Certificación Digital PKI ante el fallo de un equipo, dispositivo, hardware o software indicado en el ANEXO 01.
- Reunión mensual de seguimiento del servicio, y según la necesidad del servicio exigido por el RENIEC.
- Presentar informes mensuales (ver numeral 5.2.6.5 Documentación del Servicio, literal a).



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

#### 5.2.6.2 Gestión del servicio

- a) Para la gestión del servicio se debe tener en cuenta un horario de atención de 24x7x350 todos los días del año (incluyendo sábados, domingos y feriados).
- b) Para atender el servicio contratado se debe tener en cuenta que:
  - Debe proporcionar Correo electrónico y números telefónicos del personal que brindará para el servicio, el mismo que es asignado por el Contratista, se requiere como mínimo 01 número fijo y 01 número celular. Se debe proporcionar el escalamiento para tramites del servicio contratado. En caso que se actualice la información durante el servicio contratado, el Contratista debe actualizar la información vía correo electrónico.

Estos medios de contacto deberán estar disponibles en el horario de atención indicado en el numeral 5.2.6.2 Gestión del servicio, literal a), y por todo el tiempo de duración del servicio.

#### 5.2.6.3 Condiciones generales

Para la ejecución del servicio, se debe tener en cuenta las siguientes condiciones generales:

- a) La solicitud del servicio será realizada a través de los medios de contacto descritos en el numeral 5.2.6.2 Gestión del servicio literal b). Asimismo, toda ejecución del servicio debe contar con un número de ticket para la atención correspondiente, a través de la herramienta de gestión web, ver 5.2.4 Mesa de Ayuda de tercer nivel.
- b) Para los tiempos de registro, tiempo de solución y tiempo de conclusión se debe considerar lo referido en el numeral 5.2.6.4 Niveles de servicio, literal c) Tiempo de registro ticket y **solución**.
- c) Penalidades, para este punto se debe considerar lo referido en el numeral 7.10 PENALIDADES APLICABLES.
- d) Si el personal del Contratista, causa algún daño a las instalaciones del RENIEC, el Contratista será responsable de cubrir los daños ocasionados.
- e) En caso que durante la ejecución del contrato exista una nueva versión del firmware del equipo incluido en el Anexo 01, que es necesario para la correcta operación del mismo, dicha actualización debe ser realizada por el contratista.

El contratista debe considerar todas las actividades, elementos, materiales, dispositivos, equipos, licencias necesarias para el cumplimiento de los procedimientos indicados en el numeral 5.2 Procedimientos, sin que implique algún perjuicio económico al RENIEC.





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

#### 5.2.6.4 Niveles de servicio

##### a) Cantidad de servicios

Los servicios de mantenimientos correctivos, mantenimientos preventivos y/o servicio de soporte para cada elemento del Sistema de la Planta de Certificación Digital PKI, se indican en el Anexo 01.

- Mantenimiento Preventivo: El Contratista debe programar y realizar dos (02) mantenimientos preventivos correctivo para todos los equipos indicados en el Anexo 01, durante el año contratado, cada mantenimiento debe poseer una frecuencia mínima de seis (06) meses, durante el servicio contratado.
- Mantenimiento Correctivo: Se requiere mantenimiento correctivo para todos los equipos indicados en el Anexo 01, según sea requerido.
- Servicio de Soporte: Se requieren servicios de soporte para todos los equipos indicados en el Anexo 01.

##### b) Nivel de disponibilidad

Se ha clasificado según el nivel de disponibilidad para cada elemento (software, equipos, y/o dispositivos de la Planta de Certificación Digital PKI, hardware y/o software), esto de acuerdo a la siguiente tabla:

Nivel de disponibilidad asignado al equipo, dispositivo, hardware y/o software
Alta
Media
Baja

Cuadro N° 3

Los niveles de disponibilidad asociados a cada equipo, dispositivo, hardware y/o software de la Planta de Certificación Digital PKI se encuentran en el Anexo 01. Para asegurar el cumplimiento de los niveles de disponibilidad solicitados, el Contratista deberá acreditar que cuenta con una herramienta de Mesa de Ayuda de Tercer Nivel (plataforma web) de acuerdo al numeral 5.2.4 Mesa de Ayuda de tercer Nivel.

##### c) Tiempo de registro ticket y solución

El servicio de mantenimiento y servicio de soporte debe brindarse de acuerdo a los tiempos indicados en el siguiente cuadro:



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Nivel de disponibilidad	Tiempo de registro del ticket	Tiempo de solución (aplica para mantenimiento correctivo)
Alta	No mayor a 20 min	No mayor a 4 h
Media	No mayor a 30 min	No Mayor a 48 h
Baja		No Mayor a 7 días

**Cuadro N° 4**

- Tiempo de registro: Es el tiempo que transcurre desde que el usuario designado por el RENIEC contacta al Contratista para solicitar un mantenimiento correctivo, hasta que recibe el número de ticket asignado al servicio por parte del Contratista. Para esto, se usarán los medios de contacto indicados en el numeral 5.2.6.2 Gestión del servicio y lo establecido en el 5.2.4 Mesa de Ayuda de tercer nivel.
- Tiempo de solución: Es el tiempo medido desde que el personal del RENIEC recibe el número de ticket, hasta que el personal especializado del Contratista soluciona el incidente. El tiempo de solución debe estar consignado en el reporte del servicio, esto según el numeral 5.2.6.5 Documentación del Servicio, literal a) Reporte de Servicio. Este tiempo solo es aplicable al mantenimiento correctivo.
- Personal asignado por el RENIEC de manera mensual (e inopinada) verificará la creación de los tickets solicitados, de no encontrar algún caso se informará al Contratista para que sea regularizado, sin que ello implique la aplicación de "otras penalidades".

#### 5.2.6.5 Documentación del Servicio

Como parte de la documentación del servicio, se debe considerar por lo menos, lo siguiente:

##### a) Reporte del servicio

Personal de RENIEC:

- Solicitud del Servicio.
- Fecha y hora de la solicitud
- Nombre del personal de RENIEC que solicito la atención.
- Descripción de la solicitud del servicio, indicando el nombre del sistema y elemento reportado: marca, modelo, código, número de serie. (según Anexo 01)



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Tipo de servicio (mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y/o servicio de soporte técnico).
- El personal asignado por el RENIEC generará un formato digital donde proporcione la información indicada, dicho formato será coordinado con el Contratista durante la Fase Inicial y será enviado por correo electrónico (proporcionado por el Contratista) a la Mesa de Ayuda del Contratista.

Personal del Contratista:

Generación de Ticket:

- Número de ticket.
- Fecha y hora del registro del ticket
- Nombre del usuario que registró el servicio (personal del Contratista)

Atención del Ticket:

- Fecha y hora de inicio de atención.
- Fecha y hora de fin de la atención.
- Lugar de atención.
- Tipo de servicio.
- Diagnóstico del servicio afectado (descripción de las actividades realizadas).
- Solución del servicio:
  - Descripción de las actividades realizadas para obtener la solución.
  - Nombre y firma del Responsable de la solución del servicio (Contratista).
  - Nombre y firma del responsable de la supervisión del servicio (RENIEC).
- Observaciones y/o recomendaciones.
- Estado final del servicio, según lo establecido en el Manual de Operaciones (ver numeral 5.2.6.1 Fases y cronograma del servicio, literal a) Fase Inicial).
- De ser el caso, adjuntar informes técnicos u otras evidencias de la solución.

El personal asignado por el RENIEC si lo cree necesario y en coordinación con el Contratista, podrá solicitar la ampliación de la información contenidas en los reportes del servicio. Los reportes indicados se pueden solicitar para la totalidad de la cartera de los servicios.

#### **b) Informe mensual**

En este informe se debe presentar las actividades realizadas del servicio prestado de manera mensual, según cronograma (ver numeral 5.9 Resultados Esperados) y se debe detallar como mínimo la siguiente información:





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Resumen de los servicios ejecutados mensualmente (incluyendo descripción del servicio antes y después del mantenimiento, lo ejecutado, tipo de servicio, resultados alcanzado y mediciones obtenidas).
- Medición de la disponibilidad de los sistemas y sus elementos (equipos, dispositivos, hardware o software) según correspondan (Ver Anexo 01) que tengan registrado un ticket por tipo de servicio: mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo, o servicio de soporte.
- Anexo de configuración de equipos indicados en el Anexo 01 (de corresponder tales como script, comandos, código, etc.).
- Medición de la ejecución del Cronograma de Mantenimientos Preventivos, de corresponder.
- Medición de la ejecución de los Mantenimientos Correctivos, de corresponder.
- Medición de la ejecución del Servicio de Soporte, de corresponder.
- Estado de cumplimiento de controles de Seguridad de la Información (podría ser mediante declaración jurada).
- Relación del personal del Contratista que prestó el servicio.
- De ser el caso, adjuntar documentos como informes técnicos u otras evidencias generadas cada treinta (30) días calendario del servicio.
- Reportes e Indicadores: (mostrados de forma gráfica: circular, barra u otros)
- Reportes de Servicios, según el 5.2.6.5 Documentación del Servicio literal a).
- Relación de todos los tickets mensuales y total de acumulados por tipo de servicio.
- Número y porcentaje de tickets según su estado (según lo establecido en el Manual de Operaciones, ver numeral 5.2.6.1 Fases y cronograma del servicio, literal a) Fase Inicial y tipo de servicio.
- Número y porcentaje de tickets según su estado y nivel de disponibilidad (alta, media y baja).
- Número y porcentaje de tickets según el nivel de disponibilidad y tipo de servicio.
- Número y porcentaje de cumplimiento por tiempos (tiempo de registro, tiempo de solución) según el tipo de servicio.
- Tiempo promedio de registro, solución de tickets por tipo de servicio.
- Tiempo promedio de registro, solución de tickets por Sistemas de la Planta de Certificación Digital PKI (ver Anexo 01).
- Actualización del Inventario de equipos, dispositivos o software (nombre del sistema, nombre del elemento, marca, modelo, número de serie, condición y ubicación).



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

El contratista debe presentar el Informe Mensual vía mesa de partes virtual del RENIEC y/o físico (referencia numeral 5.9 Resultados esperados) y en máximo cinco (05) días calendarios contabilizados desde el día siguiente de cada fin de mes. En caso de encontrarse observaciones en dicho informe, el Contratista deberá subsanar las observaciones según lo indicado en el artículo 168.4 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### c) Informe Final

En este informe se debe presentar las actividades realizadas del servicio prestado durante toda la vigencia del contrato, según cronograma (ver 5.9 Resultados Esperados) y se debe detallar como mínimo la siguiente información:

- Resumen ejecutivo del proyecto debe incluir la fase inicial y operación (descripción del servicio ejecutado, resultados alcanzados y mediciones obtenidas, incidentes relevantes, lista de entregables, conclusiones y/o recomendaciones, lecciones aprendidas por cada fase del servicio).
- Relación de entregables presentados como Informes Mensuales u otros informes solicitados durante el servicio contratado.
- Resumen de la medición de la disponibilidad de los sistemas y sus elementos (equipos, dispositivos, hardware o software) según correspondan (Ver Anexo 01) que tengan registrado un ticket por tipo de servicio: mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo, servicio de soporte técnico u otros requerimientos realizados por parte del personal autorizado del RENIEC.
- Medición de la ejecución del Cronograma de Mantenimientos Preventivos.
- Medición de la ejecución de los Mantenimientos Correctivos.
- Medición de la ejecución del Servicio de Soporte.
- Lecciones aprendidas del servicio ejecutado en RENIEC.
- Si el contratista hubiera solicitado cambio de algún personal ofertado, debe proporcionar toda la documentación de las gestiones realizadas, así como los curriculum vite del personal de cambio.
- Reportes e Indicadores de los tickets, organizados de forma mensual mostrados de forma: gráfica y circular y barra.
- Relación de todos los tickets y total de acumulados por tipo de servicio.
- Número y porcentaje de tickets según su estado, según lo establecido en el Manual de Operaciones, ver numeral 5.2.6.1 Fases y cronograma del servicio, literal a) Fase Inicial y tipo de servicio.
- Número y porcentaje de tickets según su estado y nivel de disponibilidad (alta, media y baja).



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Número y porcentaje de tickets según el nivel de disponibilidad y tipo de servicio.
- Número y porcentaje de cumplimiento por tiempos (tiempo de registro, tiempo de solución) según el tipo de servicio.
- Tiempo promedio de registro, solución de tickets por tipo de servicio.
- Tiempo máximo de atención por tipo de servicio.
- Inventario final y actualizado de equipos, dispositivos o software (nombre del sistema, nombre del elemento del elemento, marca, modelo, número de serie, condición y ubicación).

El contratista debe presentar el Informe Final vía mesa de partes virtual del RENIEC y/o físico (referencia numeral 5.9 Resultados esperados), en máximo cinco (05) días calendarios después de finalizado el último mantenimiento preventivo. En caso de encontrarse observaciones en dicho informe, el Contratista deberá subsanar las observaciones según lo indicado en el artículo 168.4 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**d) El contratista también debe proporcionar los siguientes informes:**

- Informe de Mantenimiento Preventivo, al finalizar el mantenimiento preventivo.
- Informe de Mantenimiento Correctivo, al finalizar el mantenimiento correctivo.
- Informe de Soporte Técnico, según lo indicado en el numeral 5.2.3 Servicio de Soporte Técnico.

**e) Consideraciones**

- El Contratista deberá presentar todos los informes, de forma digital (firmado digitalmente por el responsable del proyecto), vía la Mesa de Partes de la RENIEC virtual y/o físico (referencia numeral 5.9 Resultados esperados), de acuerdo al cronograma de presentación de informes, definido en el numeral 5.2.6.1 Fases y cronograma del servicio, a) Fase Inicial.
- Para las mediciones de disponibilidad y/o ejecución del servicio (mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, servicio de soporte) según correspondan deberán considerarse como mínimo lo siguiente:
  - Registro de tickets (Ver numeral 5.2.6.5 Documentación del Servicio literal a) como número de ticket, fecha y hora del registro, nombre y descripción componente y sus elementos del servicio afectado, estado del ticket, lugar (donde se llevó a cabo el servicio), tiempo de registro, tiempo de solución, nivel de disponibilidad asignado, detalle del diagnóstico y solución del



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

servicio: incluyendo informes técnicos, informes de análisis u otros de darse el caso.

- Detalle de los incidentes más relevantes por tipo de servicio (mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, servicio de soporte).
- El Contratista puede realizar propuestas de mejora en relación a reportes/ indicadores mencionados, los cuales deberían ser implementados según las buenas prácticas previa coordinación con el personal del RENIEC.

### 5.3 PLAN DE TRABAJO

El plan de trabajo debe ser elaborado por el Contratista en la Fase inicial, conforme a lo descrito en el numeral 5.2.6.1 Fases y cronograma del servicio, literal a) Fase Inicial.

### 5.4 REQUISITOS SEGÚN LEYES, REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METEOROLÓGICAS Y/O SANITARIAS, REGLAMENTOS Y DEMÁS NORMAS

En aplicación de lo dispuesto por la Presidencia de Consejo de Ministros, para las entidades del Sistema Nacional de Informática, y siendo el RENIEC parte del sistema mencionado, el Contratista debe prestar el servicio considerando los controles de Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición". Cabe indicar que, la Planta de Certificación Digital PKI, está certificada en el ISO 27001.

### 5.5 IMPACTO AMBIENTAL

El Contratista deberá cumplir con la implementación de las medidas de eficiencia institucionales, en cumplimiento del Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM.

### 5.6 SEGUROS

El Contratista deberá contar con una póliza de seguro vigente emitida por una compañía de seguros registrada en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las mismas que deben estar adosadas a favor del RENIEC como beneficiario. Dichas pólizas deberán estar vigentes desde la fecha de inicio de la prestación del servicio hasta la finalización del contrato. El tipo de póliza será de responsabilidad civil, la suma asegurada de esta póliza será de US \$ 25 000 (veinte cinco mil y 00/100 dólares americanos). Para cubrir la responsabilidad civil extracontractual por daños materiales y/o personales, en que pudiera incurrir Contratista a través del personal contratado para prestar el presente servicio. El Contratista se obliga a asumir la responsabilidad civil de cubrir cualquier riesgo de accidente de trabajo, daños, y perjuicios a los equipos, que pudieran ser ocasionados por el personal a su cargo en la realización de sus labores materia del contrato, durante la vigencia del vínculo contractual.





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

El contratista debe presentar una copia de la prima cancelada del seguro por responsabilidad civil para la suscripción de contrato.

## 5.7 PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL

### Entrenamiento

Se debe brindar los siguientes entrenamientos:

N°	Entrenamientos / Talleres	Número mínimo de personas	Sistema de Planta de Certificación Digital PKI
1	Gestión de Riesgos	07	Sistema de Acreditación Certificaciones
2	Servicios de la Plataforma AWS	07	Sistema de Seguridad de Redes
3	Ciberseguridad	07	Sistema de Procesamiento Criptográfico
4	Gestión de Proyectos (PMP)	07	Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
5	Metodología ITIL	07	Sistema Procesamiento de la Información
6	Continuidad de Negocio	07	Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información

**Cuadro N° 5**

- Los entrenamientos deben ser mínimo de 24 horas lectivas cada uno, en horarios a partir de las 5pm en días de lunes a viernes.
- El Contratista debe emitir una constancia de participación para el personal entrenado.
- El horario de los entrenamientos debe estar detallado en el Plan de Trabajo indicado en el numeral 5.3 Plan de Trabajo, dicho entrenamiento debe ser coordinado con el personal asignado por el RENIEC, dichos entrenamientos deben ser de manera presencial.
- El entrenamiento se debe iniciar el Mes N° 02 del servicio contratado, previa coordinación y aprobación del personal asignado por el RENIEC.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

## 5.8 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 5.8.1 Lugar

El servicio será realizado en:

- a) Sede Administrativa: Centro Cívico, piso 3, Av. Bolivia 109 Cercado de Lima
- b) Sede Housing. Av. Santa Catalina 663 La Victoria.
- c) Sede San Borja, Av. Javier Prado Este 2392 San Borja

En caso de traslado de algunas de las sedes de RENIEC a otra ubicación (dentro de Lima Metropolitana), esto será comunicado al Contratista, el cual deberá brindar el servicio contratado sin perjuicio alguno al RENIEC. El servicio de mudanza tecnológica y puesta en marcha de los equipos será responsabilidad del RENIEC.

El proveedor que requiera realizar una visita técnica a las instalaciones de la Planta de Certificación Digital PKI y/o requiera información adicional sobre los componentes de la Planta de Certificación Digital PKI (tales como planos y diagramas), deberá solicitarlo durante el procedimiento de selección el cual debe ser entregada en la mesa de partes del RENIEC virtual y/o físico (referencia numeral 5.9 Resultados esperados). El plazo límite para realizar la solicitud es de tres (03) días hábiles antes de la presentación de propuestas. El RENIEC programará las visitas técnicas de acuerdo a su disponibilidad. Por razones de seguridad, esta información sólo podrá revisarse durante una visita técnica en las instalaciones del RENIEC y no se entregará copia de ninguna información. También es válido solicitar la visita técnica a las instalaciones de la Planta de Certificación Digital PKI al correo [soporte@pkiep.reniec.gob.pe](mailto:soporte@pkiep.reniec.gob.pe), el tiempo para realizar la solicitud también es de tres (03) días hábiles antes de la presentación de propuestas.

### 5.8.2 Plazo

Prestación principal

- a) Duración del servicio: El plazo del servicio es de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día siguiente de la firma del contrato. Dicho periodo de tiempo incluye la Fase Inicial y Fase Operativa.
- b) Horario de atención: El horario de atención será de 24x7x360 todos los días del año (incluyendo sábados, domingos y feriados).
- c) El plazo de ejecución (Fase Inicial y Fase Operativa) del servicio "SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO DE LOS COMPONENTES DE

28



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

INFRAESTRUCTURA, HARDWARE Y SOFTWARE Y SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE TERCER NIVEL PARA LA PLANTA DE CERTIFICACION DIGITAL PKI", es de trescientos noventa y cinco (365) días calendarios, conforme al siguiente detalle:

NRO.	ACTIVIDAD	TIEMPO	OBSERVACIÓN
1	Presentación de Plan de trabajo	Máximo 15 días calendarios contabilizados desde el día siguiente de la firma de contrato o emitida la orden de servicio (Fase Inicial)	La información del Plan de Trabajo será coordinada con el personal del RENIEC asignado y la aprobación de mismo no detiene el inicio del resto de las actividades. Los documentos a presentar en el Plan de Trabajo se detallan en el numeral 5.2.6.1, literal a).
2	Mantenimiento Preventivo	Dos (02) mantenimientos durante el año de contrato, con una frecuencia semestral	Los mantenimientos se atenderán según el cronograma aprobado por el RENIEC.
3	Informe de Mantenimiento Preventivo	Máximo cinco (05) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente de realizado el mantenimiento
4	Informe de Mantenimiento Correctivo	Máximo cinco (05) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente de realizado el mantenimiento
5	Informe de Soporte Técnico	Máximo cinco (05) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente de realizado el soporte técnico
6	Informe Mensual	Máximo cinco (05) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente de cada fin de mes
7	Informe Final	Máximo cinco (05) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente del ultimo mantenimiento preventivo
8	Entrega de Dos (02) equipos móviles	Máximo quince (15) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente de la firma de contrato o emitida la orden de servicio (Fase Inicial)
9	Soporte técnico	350 días calendarios (Fase Operativa)	Se contabilizara desde el día siguiente de la aprobación del Plan de Trabajo
10	Entrenamiento	Debe ejecutarse desde el Mes N° 2 del servicio contratado	Según lo indicado en el cronograma de entrenamiento, coordinado por el personal del RENIEC.

CUADRO N° 6

## 5.9 RESULTADOS ESPERADOS

Los entregables del servicio son detallados en el siguiente cuadro:





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Fase	Mes	Entregable
Fase inicial	1	Plan de Trabajo, según lo indicado en el numeral 5.2.6.1, literal a).
		• Cronograma general de la ejecución del servicio
		• Organigrama funcional del Contratista
		• Declaración jurada de mantener un acuerdo de confidencialidad
		• Manual de Operaciones
		• Plan de contingencias del servicio contratado
		• Documento de compromiso de cumplimiento de controles de Seguridad de la Información
		• Relación de especialistas que brindaran la solución
		• Información de escalamiento
		• Acceso a la herramienta de software proporcionado por el contratista
		• Syllabus de cada entrenamiento solicitado en el numeral 5.7
Fase Operativa	1	Informe Mensual N° 01
		Inicio de mantenimiento preventivo
	2	Informe Mensual N° 02
		Inicio de entrenamiento
	3	Informe Mensual N° 03
	4	Informe Mensual N° 04
		Pintado de paredes de la Planta de Certificación Digital PKI, referencia Anexo 2, Numeral 4 Sistemas de Infraestructura Física
	5	Informe Mensual N° 05
	6	Informe Mensual N° 06
	7	Informe Mensual N° 07
	8	Informe Mensual N° 08
	9	Informe Mensual N° 09
	10	Informe Mensual N° 10
	11	Informe Mensual N° 11
	12	Informe Mensual N° 12
		Informe final

**CUADRO N° 7**

Todos los entregables deberán ser presentados por medio físico o digital, con el sustento correspondiente, en la Mesa de Partes de la Entidad primer piso de la Sede EREP – San Isidro, ubicada en la Av. Javier Prado Este N° 990 – San Isidro o Mesa de Partes virtual



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

(<https://apps.reniec.gob.pe/MesaPartesVirtual/>), dirigido a la Sub Dirección de Servicios Digitales del RENIEC.

## 6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

### 6.1 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

El Contratista deberá proveer los recursos indicados en el presente término de referencia. Así como los materiales, equipos, instrumentos y demás elementos necesarios para la ejecución del servicio contratado. El personal del Contratista que realice las actividades de mantenimiento: preventivo, correctivo o soporte, deberá estar capacitado y equipado con los implementos necesarios para realizar el servicio correspondiente, tales como:

- Herramienta convencional y especializada.
- Equipo de medición.
- Identificador de la empresa.

Es de carácter obligatorio:

- SCTR vigentes de los trabajadores designados, formatos de atención en caso de accidentes, dichos documentos se deben presentar anexados al Plan de Trabajo.
- EPP de seguridad.

### 6.2 PERSONAL CLAVE

Para la ejecución del presente servicio, se requiere del siguiente personal como mínimo:

#### 6.2.1 Roles del Servicio

Para la ejecución del presente servicio, se requiere del siguiente personal como mínimo:

##### a. Un (1) jefe de Proyecto, perfil

- Título Profesional de Ingeniero de Sistemas y/o Computación y/o Informática y/o Eléctrico y/o Electrónica y/o Telecomunicaciones.
- Dicho personal debe estar colegiado y habilitado, la documentación sustentatoria debe ser anexada en el Plan de Trabajo.

##### b. Un (1) Especialista en diagnóstico de equipos, perfil

- Profesional Técnico en Computación y/o Informática y/o Eléctrico y/o Electrónica y/o Telecomunicaciones.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

#### 6.2.2 Capacitaciones del Personal Clave

##### a. Jefe de Proyecto

- Como mínimo veinticuatro (24) horas lectivas, en Gerencia o Gestión de Proyectos en Tecnología de Información y/o certificado en PMP.
- Como mínimo veinticuatro (24) horas lectivas, en ITIL (mínimo ITIL fundamentos).

##### b. Especialista en diagnóstico de equipos

- Como mínimo veinticuatro (24) horas lectivas, en soporte, reparación y/o mantenimiento y/o configuración en equipos de computación y/o servidores de datos y/o switch de datos y/o equipos criptográficos.

#### 6.2.3 Experiencia del Personal Clave

##### a. Jefe de Proyecto

- Experiencia mínima de tres (03) años en el cargo de Administrador de Centro de Datos y/o Administrador de Telecomunicaciones y/o de Tecnologías de Información y/o Gerente o jefe de Operaciones y/o Gerente de Proyecto en Tecnologías de la Información.

##### b. Especialista en diagnóstico de equipos

- Experiencia mínima de dos (02) años en el cargo de especialista y/o analista en soporte técnico de equipos de computación y/o administrador de equipos de comunicaciones y/o administrador de red de datos.

#### 6.2.4 Actividades del Personal Clave

##### a. Jefe de Proyecto:

Las actividades mínimas a realizar son las siguientes:

- Velar por el cumplimiento del conjunto del servicio definido en el presente término de referencia.
- Realizar el seguimiento de los tickets con el objetivo que se cumplan con los tiempos de respuesta previstos para el servicio contratado.
- Coordinará con el personal autorizado del RENIEC, a fin de brindar una atención oportuna para el presente servicio y sus entregables.
- Coordinará con el personal técnico del Contratista, a fin de brindar una atención oportuna al RENIEC.
- Gestionará las actividades para el cumplimiento de los cronogramas del servicio.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Emitirá, sustentará y firmará, los informes técnicos y demás documentación del servicio.
- Coordinar con el personal del RENIEC las fechas y horas de la ejecución de los servicios.

**b. Especialista en diagnóstico de equipos**

Las actividades mínimas a realizar son las siguientes:

- Realizar el diagnóstico del equipo reportado (como averiado), sea de manera presencial o virtual.
- Realizar y estar presente en las pruebas de funcionamiento de todos los equipos indicados en el ANEXO 01.
- Brindar o coordinar con el especialista el soporte técnico y lógico durante el periodo de tiempo contratado.
- Para la realización de tales actividades, deberá concurrir presencialmente a los lugares de prestación del servicio conforme lo establecido en el numeral 5.8.1 Lugar.

**7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

**7.1 OTRAS OBLIGACIONES**

**7.1.1 Recursos y facilidades a ser provistos por la Entidad**

La Entidad, facilitará los accesos físicos a las instalaciones y a la lista de sistemas, componentes y elementos de la Planta de Certificación Digital PKI (Referencia Anexo 01).

**7.2 ADELANTOS**

No procede la entrega de adelantos.

**7.3 SUBCONTRATACIÓN**

Queda prohibida la subcontratación. No procederá la subcontratación por el total ni parte de las prestaciones ofrecidas. No aplica.

**7.4 PROPIEDAD INTELECTUAL**

No aplica

**7.5 CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**a. Áreas que coordinarán con el Contratista**

El área que coordinará con el Contratista la ejecución del servicio contratado es la Sub Dirección de Servicios de Certificación Digital.

**b. Áreas responsables de las medidas de control**

El personal de la Sub Dirección de Servicios de Certificación Digital, será la encargada de supervisar el cumplimiento del servicio contratado.

**7.6 CONFORMIDAD**

Las conformidades serán emitidas por la Dirección de Certificación y Servicios Digitales, previo informe de la Sub Dirección de Servicios de Certificación Digital, una vez validados los resultados esperados, en concordancia con el artículo 168° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**7.7 FORMA DE PAGO**

El pago de la prestación se efectuará en Doce (12) armadas mensuales, previa verificación y conformidad de acuerdo a los numerales: 5.9 Resultados Esperados y 7.6, en concordancia con el artículo 171° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**CUADRO N° 8**

Fase	Pago	Entregables	Porcentaje
Fase Inicial		Plan de Trabajo	Sin pago
Fase Operativa	Primer	Informe mensual N° 01	8 % del monto total contratado
	Segundo	Informe mensual N° 02	8 % del monto total contratado
	Tercer	Informe mensual N° 03	8 % del monto total contratado
	Cuarto	Informe mensual N° 04	8 % del monto total contratado
	Quinto	Informe mensual N° 05	8 % del monto total contratado
	Sexto	Informe mensual N° 06	8 % del monto total contratado
	Séptimo	Informe mensual N° 07	8 % del monto total contratado
	Octavo	Informe mensual N° 08	8 % del monto total contratado
	Noveno	Informe mensual N° 09	8 % del monto total contratado
	Décimo	Informe mensual N° 10	9 % del monto total contratado
	Décimo primero	Informe mensual N° 11	9 % del monto total contratado
	Décimo segundo	Informe mensual N° 12 e Informe final	10 % del monto total contratado





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

#### 7.8 FÓRMULA DE REAJUSTE

No aplica.

#### 7.9 PENALIDADES APLICABLES

##### 7.9.1 Por mora en la ejecución

Se aplicarán las penalidades en concordancia con en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado (RLCE).

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente:

Penalidad diaria =  $0.10 \times \text{monto vigente}$

$F \times \text{plazo vigente en días}$

Donde F tiene los siguientes valores:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días:  $F = 0.40$

b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:  $F = 0.25$

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 ese 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.

##### 7.9.2 Otras penalidades

En concordancia con el artículo 163° del RLCE, se aplicarán las siguientes penalidades:

Si el contratista incurriera en incumplimientos vinculados al objeto del servicio, el RENIEC la aplicara las siguientes penalidades:

##### a) Penalidad por no registrar en la Plataforma Web evento reportado

SUPUESTO DE APLICACIÓN	FORMA DE CALCULO DE LA PENALIDAD	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN / APLICACIÓN
No se genera el registro de ticket en la Plataforma web en el tiempo requerido según 5.2.6.4.c	1% de una (01) UIT por cada ocurrencia	En el informe de opinión favorable mensual el personal de la SDCSD comunicará y cuantificará la cantidad de registros de ticket fuera del tiempo de registro y el estado del registro de los tickets.





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**b) Penalidad por no atender el mantenimiento preventivo programado**

En caso de no realizar el mantenimiento preventivo, se aplicarán las siguientes penalidades:

SUPUESTO DE APLICACIÓN	FORMA DE CALCULO DE LA PENALIDAD	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN / APLICACIÓN
No ejecuta el mantenimiento preventivo de acuerdo al cronograma presentado	Una (01) UIT por cada ocurrencia identificada	En el informe de opinión favorable mensual el personal de la SDCSD comunicará sobre la penalidad descrita, de corresponder.

**c) Penalidad por no entrega de informes (final o mensual) en las fechas programadas**

Para el cálculo de las penalidades por entrega de informes, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

SUPUESTO DE APLICACIÓN	FORMA DE CALCULO DE LA PENALIDAD	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN / APLICACIÓN
Los informes (final o mensual) no son entregados según lo indicado en el cronograma presentado por el Contratista.	Una (01) UIT por cada ocasión recurrida	En el informe de opinión favorable mensual el personal de la SDCSD comunicará sobre la penalidad descrita, de corresponder.

**7.10 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

De acuerdo al artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado y artículo 173° de su Reglamento, el plazo máximo de responsabilidad del contratista para esta contratación será de un (01) año, contado a partir de otorgada la última conformidad de recepción del servicio.

**8. SISTEMA DE CONTRATACIÓN**

El sistema de contratación será a Suma Alzada



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

#### 9. CONFIDENCIALIDAD

"El contratista se obliga a mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información a la que se tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a tercero

En tal sentido, el contratista deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido la prestación. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás documentos e información compilados o recibidos por el contratista".

#### 10. CLAUSULA 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.

El RENIEC, mediante Resolución Jefatural N° 000141-2022/JNAC/RENEC en el marco de la implementación de políticas institucionales, ha aprobado la política y objetivos Antisoborno, por lo que se les remite el enlace electrónico [https://www.reniec.gob.pe/portal/html/institucional/politicas\\_antisoborno\\_2022.pdf](https://www.reniec.gob.pe/portal/html/institucional/politicas_antisoborno_2022.pdf), a fin de que tenga a bien participarlas durante la ejecución del contrato.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no poner 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.



*"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"*  
*"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"*

#### **11.ANEXOS**

A continuación, se presentan los siguientes Anexos del presente Término de Referencia

## Anexo N°01

**Componentes y elementos de la Planta de Certificación Digital PKI a los cuales se debe proporcionar servicio de Mantenimiento Preventivo, Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico**

### Equipos Instalados en Sede Centro Cívico

Ítems	Código Bien	Descripción Bien	Nivel de disponibilidad	Mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y soporte técnico
1	46220050-0766	ACUMULADOR DE ENERGIA - EQUIPO DE UPS	Media	SI
2	46220050-0594	ACUMULADOR DE ENERGIA - EQUIPO DE UPS	Media	SI
3	95221474-0031	CAMARA DOMO A COLOR	Media	SI
4	74082600-0718	EQUIPO DE CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO	Media	SI
5	74080950-0108	COMPUTADORA SERVIDOR - MAIN FRAME	Alta	SI
6	95223056-0008	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
7	60221909-0001	CONDENSADOR DESMONTABLE	Alta	SI
8	60221909-0002	CONDENSADOR DESMONTABLE	Alta	SI
9	60221909-0003	CONDENSADOR DESMONTABLE	Alta	SI
10	60221909-0004	CONDENSADOR DESMONTABLE	Alta	SI
11	60221909-0005	CONDENSADOR DESMONTABLE	Alta	SI
12	60221909-0006	CONDENSADOR DESMONTABLE	Alta	SI
13	95223056-0004	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
14	95223056-0014	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
15	11223366-0009	EQUIPO DE AIRE ACONDICIONADO DE PRECISION	Alta	SI
16	46220050-0591	ACUMULADOR DE ENERGIA - EQUIPO DE UPS	Media	SI
17	46220050-0593	ACUMULADOR DE ENERGIA - EQUIPO DE UPS	Media	SI
18	95221467-0186	CAMARA DE VIDEO	Media	SI
19	95221467-0187	CAMARA DE VIDEO	Media	SI
20	95221467-0188	CAMARA DE VIDEO	Media	SI
21	95221467-0189	CAMARA DE VIDEO	Media	SI
22	95221467-0190	CAMARA DE VIDEO	Media	SI
23	95221467-0191	CAMARA DE VIDEO	Media	SI
24	95221467-0192	CAMARA DE VIDEO	Media	SI
25	95221467-0185	CAMARA DE VIDEO	Media	SI
26	95221474-0018	CAMARA DOMO A COLOR	Media	SI

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL  
CONCURSO PÚBLICO N°14-2023-RENEC-1 "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE  
LOS COMPONENTES DE INFRAESTRUCTURA, HARDWARE Y SOFTWARE Y SERVICIO DE MESA DE  
AYUDA DE TERCER NIVEL PARA LA PLANTA DE CERTIFICACIÓN DIGITAL PKI"

27	95221474-0023	CAMARA DOMO A COLOR	Media	SI
28	95221474-0024	CAMARA DOMO A COLOR	Media	SI
29	95221474-0025	CAMARA DOMO A COLOR	Media	SI
30	95221474-0026	CAMARA DOMO A COLOR	Media	SI
31	95221474-0028	CAMARA DOMO A COLOR	Media	SI
32	95221474-0029	CAMARA DOMO A COLOR	Media	SI
33	95221474-0032	CAMARA DOMO A COLOR	Media	SI
34	95221474-0030	CAMARA DOMO A COLOR	Media	SI
35	95221474-0027	CAMARA DOMO A COLOR	Media	SI
36	74080950-0103	COMPUTADORA SERVIDOR - MAIN FRAME	Alta	SI
37	74080950-0105	COMPUTADORA SERVIDOR - MAIN FRAME	Alta	SI
38	67223439-0024	DETECTOR (OTROS)	Baja	SI
39	67223439-0025	DETECTOR (OTROS)	Baja	SI
40	67223439-0026	DETECTOR (OTROS)	Baja	SI
41	67223439-0027	DETECTOR (OTROS)	Baja	SI
42	67223439-0028	DETECTOR (OTROS)	Baja	SI
43	67223439-0029	DETECTOR (OTROS)	Baja	SI
44	67223439-0030	DETECTOR (OTROS)	Baja	SI
45	67223439-0031	DETECTOR (OTROS)	Baja	SI
46	95223056-0012	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
47	74082600-0719	EQUIPO DE CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO	Media	SI
48	74082600-0720	EQUIPO DE CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO	Media	SI
49	74082600-0721	EQUIPO DE CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO	Media	SI
50	74082600-0722	EQUIPO DE CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO	Media	SI
51	74082600-0723	EQUIPO DE CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO	Media	SI
52	74082600-0726	EQUIPO DE CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO	Media	SI
53	74082600-0728	EQUIPO DE CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO	Media	SI
54	74082600-0729	EQUIPO DE CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO	Media	SI
55	74082600-0730	EQUIPO DE CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO	Media	SI
56	74082600-0731	EQUIPO DE CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO	Media	SI
57	74082600-0724	EQUIPO DE CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO	Media	SI
58	95227536-0076	RUTEADOR DE RED - ROUTER	Alta	SI
59	74089200-0203	SERVIDOR	Alta	SI
60	74089200-0204	SERVIDOR	Alta	SI



REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL  
CONCURSO PÚBLICO N°14-2023-RENEC-1 "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LOS COMPONENTES DE INFRAESTRUCTURA, HARDWARE Y SOFTWARE Y SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE TERCER NIVEL PARA LA PLANTA DE CERTIFICACIÓN DIGITAL PKI"

61	74089200-0205	SERVIDOR	Alta	SI
62	74089200-0206	SERVIDOR	Alta	SI
63	74089387-0032	SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE DISCOS EXTERNOS	Alta	SI
64	95228117-0598	SWITCH PARA RED	Alta	SI
65	95228117-0599	SWITCH PARA RED	Alta	SI
66	60229215-0060	TERMOHIGROMETRO	Media	SI
67	60229215-0078	TERMOHIGROMETRO	Media	SI
68	74080950-0107	COMPUTADORA SERVIDOR - MAIN FRAME	Alta	SI
69	74081540-0008	CONSOLA MULTIPLEXOR KVM	Media	SI
70	74089200-0127	SERVIDOR	Alta	SI
71	74089200-0128	SERVIDOR	Alta	SI
72	74089200-0210	SERVIDOR	Alta	SI
73	74080029-0007	BALANCEADOR DE CARGA DE RED - LOAD BALANCING	Alta	SI
74	95223056-0015	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
75	95223056-0016	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
76	95223056-0019	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
77	11224406-0002	EVAPORADOR	Alta	SI
78	11224406-0003	EVAPORADOR	Alta	SI
79	11224406-0004	EVAPORADOR	Alta	SI
80	95225907-0002	PANEL DE CONTROL	Media	SI
81	95228117-0632	SWITCH PARA RED	Alta	SI
82	74089200-0257	SERVIDOR	Alta	SI
83	74089200-0256	SERVIDOR	Alta	SI
84	74089387-0040	SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE DISCOS EXTERNOS	Alta	SI
85	SIN CODIGO	SWITCH PARA RED	Alta	SI
86	95223056-0031	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
87	95223056-0027	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
88	95223056-0028	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
89	95223056-0029	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
90	88222112-0455	DETECTOR DE HUMO	Baja	SI
91	88222112-0456	DETECTOR DE HUMO	Baja	SI
92	88222112-0454	DETECTOR DE HUMO	Baja	SI
93	88222112-0466	DETECTOR DE HUMO	Baja	SI
94	88222112-0462	DETECTOR DE HUMO	Baja	SI
95	88222112-0461	DETECTOR DE HUMO	Baja	SI
96	88222112-0460	DETECTOR DE HUMO	Baja	SI
97	88222112-0465	DETECTOR DE HUMO	Baja	SI
98	88222112-0464	DETECTOR DE HUMO	Baja	SI
99	88222112-0463	DETECTOR DE HUMO	Baja	SI



REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL  
CONCURSO PÚBLICO N°14-2023-RENEC-1 "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LOS COMPONENTES DE INFRAESTRUCTURA, HARDWARE Y SOFTWARE Y SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE TERCER NIVEL PARA LA PLANTA DE CERTIFICACIÓN DIGITAL PKI"

100	88222112-0453	DETECTOR DE HUMO	Baja	SI
101	88222112-0451	DETECTOR DE HUMO	Baja	SI
102	88222112-0452	DETECTOR DE HUMO	Baja	SI
103	88222112-0459	DETECTOR DE HUMO	Baja	SI
104	88222112-0458	DETECTOR DE HUMO	Baja	SI
105	88222112-0457	DETECTOR DE HUMO	Baja	SI
106	SIN CODIGO	BOQUILLAS DE DESCARGA	Baja	SI
107	SIN CODIGO	BOQUILLAS DE DESCARGA	Baja	SI
108	SIN CODIGO	BOQUILLAS DE DESCARGA	Baja	SI
109	SIN CODIGO	BOCINAS/LUZ ESTROBOSCÓPICAS	Baja	SI
110	SIN CODIGO	BOCINAS/LUZ ESTROBOSCÓPICAS	Baja	SI
111	SIN CODIGO	BOCINAS/LUZ ESTROBOSCÓPICAS	Baja	SI
112	SIN CODIGO	CAMPANA DE ALARMA	Baja	SI
113	SIN CODIGO	MODULO MANUAL DE DESCARGA	Baja	SI
114	SIN CODIGO	MODULO MANUAL DE ABORDO	Baja	SI
115	95225907-0005	PANEL DE CONTROL	Media	SI
116	SIN CODIGO	SWITCH DE MANTENIMINETO	Media	SI
117	SIN CODIGO	SISTEMA DETECCION TEMPRANA	Media	SI
118	SIN CODIGO	MODULO MANUAL DE ABORDO	Media	SI
119	95223056-0030	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
120	95223056-0032	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
121	95223056-0033	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
122	SIN CODIGO	SERVIDOR	Alta	SI
123	88229537-0060	SISTEMA DE DETECCION CONTRA INCENDIO	Media	SI
124	SIN CODIGO	TERMOHIGROMETRO	Media	SI
125	SIN CODIGO	DETECTOR OTROS	Baja	SI
126	SIN CODIGO	DETECTOR OTROS	Baja	SI
127	SIN CODIGO	DETECTOR OTROS	Baja	SI
128	SIN CODIGO	DETECTOR OTROS	Baja	SI
129	74082600-0695	EQUIPO DE CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO	Media	SI
130	95223056-0010	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
131	95221474-0033	CAMARA DOMO A COLOR	Media	SI
132	95221474-0034	CAMARA DOMO A COLOR	Media	SI
133	SIN CODIGO	COMPUTADORA SERVIDOR - MAIN FRAME	Alta	SI
134	74082600-0725	EQUIPO DE CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO	Media	SI
135	74082600-0727	EQUIPO DE CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO	Media	SI

**Equipos Instalado en Sede San Borja**

ÍTEMS	CÓDIGO BIEN	DESCRIPCIÓN BIEN	Nivel de disponibilidad	Mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y soporte técnico
1	95228117-0378	SWITCH PARA RED	Alta	SI

**Equipos Instalados en Sede Housing**

ÍTEMS	CÓDIGO BIEN	DESCRIPCIÓN BIEN	Nivel de disponibilidad	Mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y soporte técnico
1	46220050-0595	ACUMULADOR DE ENERGIA - EQUIPO DE UPS	Media	SI
2	74080029-0008	BALANCEADOR DE CARGA DE RED - LOAD BALANCING	Alta	SI
3	74080950-0104	COMPUTADORA SERVIDOR - MAIN FRAME	Alta	SI
4	74080950-0106	COMPUTADORA SERVIDOR - MAIN FRAME	Alta	SI
5	95223056-0001	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
6	95223056-0002	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
7	74089387-0033	SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE DISCOS EXTERNOS	Alta	SI
8	67229454-0002	SISTEMA ELECTRO MAGNETICO DE SEGURIDAD	Baja	SI
9	95228117-0597	SWITCH PARA RED	Alta	SI
10	60229215-0059	TERMOHIGROMETRO	Media	SI
11	95228117-0633	SWITCH CORE	Alta	SI
12	95228117-0588	SWITCH PARA RED	Alta	SI
13	95223056-0025	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
14	95223056-0026	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
15	SIN CODIGO	SERVIDOR	Alta	SI

16	SIN CODIGO	SERVIDOR	Alta	SI
17	SIN CODIGO	SERVIDOR	Alta	SI
18	74089200-0254	SERVIDOR	Alta	SI
19	74089200-0255	SERVIDOR	Alta	SI
20	74089050-0077	RUTEADOR DE RED - ROUTER	Alta	SI
21	SIN CODIGO	TERMOHIGROMETRO	Media	SI
22	95223056-0003	EQUIPO CRIPTOGRAFICO	Alta	SI
23	60229215-0077	TERMOHIGROMETRO	Media	SI

## Anexo N°02

### Protocolos de Mantenimiento Preventivo (Referencial)

Para la ejecución del mantenimiento preventivo, se deberá realizar como mínimo las siguientes actividades:

**Importante:** En caso de mantenimiento preventivo de parches, actualización, upgrade y migración, esta actividad estará sujeta a la liberación de los mismos, en su versión estable.

#### 1. SISTEMA DE SEGURIDAD ELÉCTRICA

##### 1.1 UPS

Verificación de señalizaciones de alarma.

Tomar lecturas en indicadores.

Condiciones generales del sistema.

Limpieza general del exterior del equipo con aceite dieléctrico.

Limpieza y/o cambio de filtros de ventilación.

Revisión del Sistema de Enfriamiento (extractores y ventiladores).

Verificación de la temperatura de operación del equipo.

Inspección visual general de las baterías y los conectores interceldas.

Limpieza general del interior y exterior del equipo con aceite dieléctrico.

Limpieza con aire seco de tarjetas electrónicas.

Revisión del Sistema de Enfriamiento (extractores y ventiladores).

Verificación de la temperatura de operación del equipo.

Revisión de Valores:

- Voltaje y amperaje de entrada al equipo UPS.
- Voltaje de entrada del rectificador.
- Voltaje de entrada al by-pass.
- Voltaje del circuito intermedio.
- Voltaje y corriente de baterías.
- Voltaje y amperaje de salida del equipo UPS.
- Voltaje neutro tierra.
- Frecuencia de entrada al equipo.
- Frecuencia de salida.

Verificación de operación del By-Pass y Cargador Rectificador.

Medición de voltaje de cada batería a circuito abierto  
Revisión de carga de baterías.  
Con carga realizar la medición de cada batería y registrar en hoja de reporte.  
Apriete de tornillería para conexión de cableado entre baterías y UPS.  
Verificación de operación de interruptores.  
Estado de operación de tarjetas de control.  
Efectuar pruebas del equipo en vacío y con carga.  
Actualización de firmware (en caso que haya liberado)  
Otros que el Contratista considere necesario.

#### **1.2 BY PASS MECÁNICO**

Revisión de condiciones físicas:  
Interruptor.  
Revisión de valores con instrumento por fase:  
Voltaje de entrada.  
Voltaje de salida.  
Limpieza interior y exterior con material dieléctrico.  
Revisión y reemplazo de etiquetas de equipo e interruptores en caso de ser necesario.  
Actualización de diagrama unifilar  
Otros que el Contratista considere necesario.

#### **1.3 PDU**

Verificación de estado físico y comunicación con el sistema de cada PDU.  
Limpieza general de equipo.  
Verificación de condiciones físicas de componentes.  
Verificación de indicadores de unidad.  
Otros que el Contratista considere necesario.

#### **1.4 TVSS**

Indicadores visuales  
Verificar visualmente el estado de cada módulo supresor.  
Limpiar en el interior y el exterior de equipo.  
Revisar y checar del panel de control en TVSS y su funcionamiento después de limpiar.  
Inspeccionar la integridad de las conexiones eléctricas y canalizaciones del suministro hacia el TVSS.

#### **1.5 TABLEROS DE DISTRIBUCIÓN**

Verificación de señalizaciones de alarma.  
Indicadores visuales.



Tomar lecturas en display.

Condiciones generales del equipo

Revisión de condiciones físicas:

- Display.
- Interruptor.

Medición de valores con instrumento por fase:

- Voltaje de entrada.
- Voltaje de salida.

Limpieza de tablero interior y exterior con material dieléctrico.

Revisión y/o reapriete de puntos de conexión.

Revisión y reemplazo de etiquetas de equipo e interruptores en caso de ser necesario.

Actualización de diagramas unifilares

Estudios de carga – Balanceo de Carga.

Otros que el Contratista considere necesario.

#### **1.6 PUESTA A TIERRA**

Limpieza general de cableado de cobre.

Revisión y corrección de aterramiento de bandejas de cableado

Revisión y corrección de aterramiento en gabinetes

Revisión y corrección de aterramiento de piso técnico.

Informe de puesta a tierra del DC.

Otros que el Contratista considere necesario.

## **2. SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO DE PRECISIÓN**

### **2.1 EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO DE PRECISIÓN**

Revisión de condiciones físicas y funcionamiento.

Revisión de presencia de alarmas.

Revisar no existan goteos o fugas de agua.

#### **TUBERÍA Y CONEXIONES:**

- Revisión general de redes de suministro de agua
- Revisión de anclaje mecánico de cada soporte.
- Pintado de tuberías
- Revisar el anclaje de la tubería a tierra física.
- Verificación de compresores.
- Revisión elementos de control.
- Verificar el funcionamiento correcto del Display.

- Revisar la correcta operación de compresores.
- Verificación de Presión de descarga.
- Verificación de Presión de succión.
- Verificación de Temperatura de agua (termómetros).
- Corrección en tuberías en caso de fugas de refrigerante
- Revisión de fusibles.
- Revisión de ventiladores.
- Revisión y limpieza del serpentín a presión sin productos químicos que dañen la superficie y peinado del mismo en caso de ser necesario.
- Limpieza general de equipo.
- Revisar Instalaciones eléctricas, arrancadores y motores de ventilación externa.
- Revisión general en componentes del sistema
- Revisión y remplazo de filtros en caso de ser necesario
- Actualización de firmware
- Revisión de etiquetas de flujo de agua en trayectoria de tubería
- Revisión, limpieza y reemplazo de aislamiento térmico, en caso de ser necesario
- Revisar el funcionamiento de válvulas de paso de agua

## **2.2 DISPOSITIVOS TERMOHIGROMETROS**

Revisión de condiciones físicas y funcionamiento.

Revisión de presencia de alarmas.

Calibración realizada por laboratorio acreditado ante INACAL

## **3. SISTEMA DE SEGURIDAD DE REDES**

### **3.1 CABLEADO DE FIBRA ÓPTICA (MONO MODO Y MULTIMODO)**

Limpieza general de cableado.

Peinado de cableado en gabinetes charolas porta cables.

Retiro de cableado inactivo dentro de gabinetes en caso de requerirse.

Revisión y/o actualización de etiquetas.

Pruebas de pérdida de señal

Verificar la correcta identificación del cableado.

Otros que el Contratista considere necesario.

### **3.2 CABLEADO DE UTP**

Limpieza general de cableado.

Peinado de cableado en gabinetes charolas porta cables.  
Retiro de cableado inactivo dentro de gabinetes en caso de requerirse.  
Ordenamiento de cables  
Certificar cableado de red (dos veces durante el servicio contratado)  
Revisión y/o actualización de etiquetas  
Instalación de regletas patch panel, incluido cableado de red (de ser necesario)  
Otros que el Contratista considere necesario.

#### 4. SISTEMA DE INFRAESTRUCTURA FISICA

Revisión de funcionamiento de luminarias y luces de emergencia, de ser el caso, reemplazo de baterías.  
Mantenimiento superficial en piso falso  
Revisión y ajuste de piso falso.  
Limpieza bajo piso falso.  
Mantenimiento de bajo piso falso en data center y cuarto eléctrico.  
Mantenimiento de puertas blindadas, de vidrio y cambio de accesorios (cerraduras, llaves) de ser necesario.  
Lubricación de bisagras, y tirantes de Puertas blindadas.  
Limpieza general de Lámparas y Sensores de presencia.  
Reparar acabado en muros y aplicar pintura ignífuga (retardadora de fuego) en éstos en caso de ser necesario.  
Mantenimiento de placas perforadas de piso falso.  
Revisión y limpieza general de gabinetes y puntos de consolidación.  
Reparación de gabinete y accesorios de ser el caso.  
Instalación de rieles para los equipos de comunicaciones y servidores de datos, de ser el caso.  
Revisión de PDU (regletas eléctricas) y reemplazo (de ser necesario).  
Lubricación de bisagras, engranes y tirantes o patines de deslizamiento en Puertas de Acceso.  
Reemplazo de baldosas de falso techo deterioradas.  
Reemplazo de luminarias deterioradas, de ser necesario.  
Pintado de paredes de la sala de Operadores, Sala de Supervisores y Oficina del Líder de Equipo ECEP.

#### 5. SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Inspección visual de equipos para detectar alertas, anticipar fallas que pudieran llevar a eventos de caída de sistema  
Actualizaciones de las memorias técnicas de las configuraciones  
Revisión y Análisis de log´s de errores  
Aplicación de parches  
Revisión física del equipo:  
▪ Limpieza exterior del equipo

- Limpieza interna del equipo
  - Retirar obstrucciones en rejillas de ventilación
  - Retirar obstrucciones en ventiladores y disipadores de calor.
  - Revisión, análisis de Logs de errores
  - Reemplazo de componentes que se requieran para el correcto funcionamiento
- Revisión y/o actualización de firmware, cuando el especialista sugiera una actualización urgente y que confirme que la última versión es estable.
- Otros que el Contratista considere necesario

**6. SISTEMA DE BASE DE DATOS**

Aplicación de parches

Matriz de Riesgos con planes de remediaciones

Actualizaciones de releases del monitoreo y administración de la Bases de Datos

Otros que el Contratista considere necesario

**7. SISTEMA DE RESPALDO Y ALMACENAMIENTO**

Inspección visual de equipos para detectar alertas, anticipar fallas que pudieran llevar a eventos de caída de sistema

Aplicación de Mantenimiento preventivo parches

Matriz de Riesgos con planes de remediaciones

Otros que el Contratista considere necesario

**8. SISTEMA DE SISTEMA DE SEGURIDAD DE REDES Y SISTEMA OPERATIVO**

Inspección visual de equipos para detectar equipos alertados, anticipar fallas que pudieran llevar a eventos de caída de sistema

Monitoreo del rendimiento de los equipos de comunicaciones

Análisis y diagnóstico de problemas en los equipos de comunicaciones

Aplicación de Parches

Actualización de firmware

Puesta a punto de los equipos de comunicaciones

Matriz de Riesgos con planes de remediaciones

Actualizaciones de plano físico de red

Otros que el Contratista considere necesario

**9. SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE SOPORTE**

Aplicación de parches

Revisión física del equipo:

- Limpieza exterior del equipo
- Limpieza interna del equipo

- Retirar obstrucciones en rejillas de ventilación
  - Retirar obstrucciones en ventiladores y disipadores de calor.
  - Reemplazo de componentes que se requieran para el correcto funcionamiento de los equipos
- Otros que el Contratista considere necesario

#### 10. SISTEMA DE EXTINCIÓN DE FUEGO

Revisión de alarmas en tablero de control del sistema.

Limpieza general de cilindros y revisión de presión.

Revisión y limpieza general de:

- Tableros.
- Detectores de humo.
- Estrobos.
- Botoneras.
- Actuadores.

Verificación de operación de:

- Válvulas actuadoras.
- Detectores de humo.
- Estaciones manuales.
- Sirenas y luz de estrobo.
- Tableros y baterías.

Recarga de extintores manuales de CO2.

Otros que el Contratista considere necesario

##### 10.1 MANTENIMIENTO DEL EQUIPO POR DESCARGA DEL GAS\*

Desconexión de tanques.

Verificación de estado físico de tanques

Verificación de sujeción de tanques.

Verificación de operación de tanques.

Verificación de cabezal y dispositivos de suministro del tanque.

Pruebas de activación con tanque desconectado.

Verificación de secuencia de activación.

Limpieza general de tanques.

Limpieza y verificación de mangueras y manifolds.

Recarga de agente (GAS) extintor de fuego. Solo en caso que el gas hubiera sido descargado o requiera ser recargado por tiempo de vigencia.

Otros que el Contratista considere necesario

51

#### 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

<b>A.1</b>	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b>
<b>A.1.1</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
	<p>Requisitos:</p> <p><b>JEFE DE PROYECTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Profesional de Ingeniero de Sistemas y/o Computación y/o Informática y/o Eléctrico y/o Electrónica y/o Telecomunicaciones.</li> </ul> <p><b>ESPECIALISTA EN DIAGNOSTICO DE EQUIPOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional Técnico en Computación y/o Informática y/o Eléctrico y/o Electrónica y/o Telecomunicaciones.</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El grado o TÍTULO PROFESIONAL requerido, será verificado por el comité de selección 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: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <a href="http://www.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a>, según corresponda.</p> <p>En caso el grado o TÍTULO PROFESIONAL, requerido 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.</p>
<b>A.1.2</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><b>JEFE DE PROYECTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como mínimo veinticuatro (24) horas lectivas, en Gerencia o Gestión de Proyectos en Tecnología de Información y/o certificado en PMP.</li> <li>• Como mínimo de veinticuatro (24) horas lectivas, en ITIL (mínimo ITIL fundamentos).</li> </ul> <p><b>ESPECIALISTA EN DIAGNOSTICO DE EQUIPOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como mínimo de veinticuatro (24) horas lectivas, en soporte, reparación y/o mantenimiento y/o configuración en equipos de computación y/o servidores de datos y/o switch de datos.</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de constancias, certificados y/o diploma, u otros</p>

	documentos, según corresponda.
	<p><b>Importante</b></p> <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p>
<b>A.2</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><b>JEFE DE PROYECTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia mínima de tres (03) años en el cargo de Administrador de Centro de Datos y/o Administrador de Telecomunicaciones y/o de Tecnologías de Información y/o Gerente o jefe de Operaciones y/o Gerente de Proyecto en Tecnologías de la Información.</li> </ul> <p><b>ESPECIALISTA EN DIAGNOSTICO DE EQUIPOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia mínima de dos (02) años en el cargo especialista y/o analista en soporte técnico de equipos de computación y/o administrador de equipos de comunicaciones y/o administrador de red de red de datos.</li> </ul> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i></li> <li><i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i></li> <li><i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación</i></li> </ul>

	<p><b>de ofertas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><i>Al calificar la experiencia del personal, 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 cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i></b></li> </ul>
<b>B</b>	<b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>
	<p><b>Requisitos:</b></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 1,000,000.00 (Un millón y 00/100 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 como servicios similares: A los servicios de mantenimiento de equipos informáticos en Centro de Datos o Entidades de Certificación Digital PKI y/o implementación de Tecnologías de Información TI en Centro de Datos o en Entidades de Certificación Digital PKI.</p> <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<sup>1</sup>, 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</p>

<sup>1</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**: "... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"

(...)

"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".



en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

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 20.09.2012, 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 otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 9.

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 N° 8 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".

#### Importante

- Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.
- 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 IV FACTORES DE EVALUACIÓN

La evaluación se realiza sobre la base de cien (100) puntos.

Para determinar la oferta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las ofertas, se considera lo siguiente:

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<p><b>A. PRECIO</b></p> <p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (<b>Anexo N° 6</b>).</p>	<p>La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:</p> $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p>i = Oferta  <b>P<sub>i</sub></b> = Puntaje de la oferta a evaluar  <b>O<sub>i</sub></b> = Precio i  <b>O<sub>m</sub></b> = Precio de la oferta más baja  <b>PMP</b> = Puntaje máximo del precio</p> <p style="text-align: right;"><b>100 puntos</b></p>

#### Importante

*Los factores de evaluación elaborados por el comité de selección son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de los Términos de Referencia ni los requisitos de calificación.*



## 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 **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LOS COMPONENTES DE INFRAESTRUCTURA, HARDWARE Y SOFTWARE Y SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE TERCER NIVEL PARA LA PLANTA DE CERTIFICACIÓN DIGITAL PKI**, que celebra de una parte REGIST. NAC. DE IDENTIF. Y ESTADO CIVIL, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20295613620, con domicilio legal en Jr. Bolivia Nro. 109 (Centro Cívico) Lima - Lima - Lima, 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 [...], se publicó la convocatoria del procedimiento de selección **CONCURSO PÚBLICO N° 14-2023-RENEC-1** para la contratación del **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LOS COMPONENTES DE INFRAESTRUCTURA, HARDWARE Y SOFTWARE Y SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE TERCER NIVEL PARA LA PLANTA DE CERTIFICACIÓN DIGITAL PKI**.

Con fecha [...], el comité de selección, según corresponda, adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 14-2023-RENEC-1** para la contratación del **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LOS COMPONENTES DE INFRAESTRUCTURA, HARDWARE Y SOFTWARE Y SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE TERCER NIVEL PARA LA PLANTA DE CERTIFICACIÓN DIGITAL PKI**, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

Con fecha [...], se registró el consentimiento de la Buena Pro del procedimiento de selección **CONCURSO PÚBLICO N° 14-2023-RENEC-1**, a través del Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado – SEACE.

Mediante [...], recibida por la ENTIDAD, el [...], EL CONTRATISTA presento la documentación para el perfeccionamiento del contrato.

### **CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

El presente contrato tiene por objeto la contratación del **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LOS COMPONENTES DE INFRAESTRUCTURA, HARDWARE Y SOFTWARE Y SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE TERCER NIVEL PARA LA PLANTA DE CERTIFICACIÓN DIGITAL PKI**.

### **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 del servicio, 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 del servicio materia del presente contrato.

#### **CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>10</sup>**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en [INDICAR SI SE TRATA DE PAGO ÚNICO, PAGOS PARCIALES O 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.

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 de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, 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.

#### **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].

#### **CLÁUSULA SEXTA: PRESTACIONES ACCESORIAS<sup>11</sup>**

La prestación accesoria tiene por objeto realizar el entrenamiento.

#### **MONTO CONTRACTUAL**

El monto de las prestaciones accesorias asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

#### **PLAZO DE LA EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución de la prestación accesoria 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].

#### **FORMA DE PAGO**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación de la prestación accesoria a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en [INDICAR SI SE TRATA DE PAGO ÚNICO, PAGOS PARCIALES O 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.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: 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.

---

<sup>10</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

<sup>11</sup> De conformidad con la Directiva sobre prestaciones accesorias, los contratos relativos al cumplimiento de la(s) prestación(es) principal(es) y de la(s) prestación(es) accesoria(s), pueden estar contenidos en uno o dos documentos. En el supuesto que ambas prestaciones estén contenidas en un mismo documento, estas deben estar claramente diferenciadas, debiendo indicarse entre otros aspectos, el precio y plazo de cada prestación.

#### **CLÁUSULA OCTAVA: 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 prestación de servicios en general, 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."*

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

- Garantía fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [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], la misma que debe mantenerse vigente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

##### **Importante**

*Al amparo de lo dispuesto en el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorias como garantía de fiel cumplimiento de prestaciones accesorias, debe consignarse lo siguiente:*

- *"De fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [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 NOVENA: 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 por el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **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 la Dirección de Certificación y Servicios Digitales, previo informe de la Sub Dirección de Servicios de Certificación Digital en el plazo máximo de siete (7) 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 conformidad del servicio 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 un (1) año 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.*

#### **Otras Penalidades**

En concordancia con el artículo 163° del RLCE, se aplicarán las siguientes penalidades:

**a) Penalidad por no registrar en la Plataforma Web evento reportado**

SUPUESTO DE APLICACIÓN	FORMA DE CALCULO DE LA PENALIDAD	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN / APLICACIÓN
No se genera el registro de ticket en la Plataforma web en el tiempo requerido según 5.2.6.4.c	1% de una (01) UIT por cada ocurrencia	En el informe de opinión favorable mensual el personal de la SDCSD comunicará y cuantificará la cantidad de registros de ticket fuera del tiempo de registro y el estado del registro de los tickets.

**b) Penalidad por no atender el mantenimiento preventivo programado**

En caso de no realizar el mantenimiento preventivo, se aplicarán las siguientes penalidades:

SUPUESTO DE APLICACIÓN	FORMA DE CALCULO DE LA PENALIDAD	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN / APLICACIÓN
No ejecuta el mantenimiento preventivo de acuerdo al cronograma presentado	Una (01) UIT por cada ocurrencia identificada	En el informe de opinión favorable mensual el personal de la SDCSD comunicará sobre la penalidad descrita, de corresponder.

**c) Penalidad por no entrega de informes (final o mensual) en las fechas programadas**

Para el cálculo de las penalidades por entrega de informes, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

SUPUESTO DE APLICACIÓN	FORMA DE CALCULO DE LA PENALIDAD	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN / APLICACIÓN
Los informes (final o mensual) no son entregados según lo indicado en el cronograma presentado por el Contratista.	Una (01) UIT por cada ocasión recurrida	En el informe de opinión favorable mensual el personal de la SDCSD comunicará sobre la penalidad descrita, de corresponder.

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: 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 QUINTA: 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 SEXTA: 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 SÉTIMA: 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 OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>12</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.

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 DÉCIMA NOVENA: 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: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

---

<sup>12</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).

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>13</sup>.*

---

<sup>13</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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 14-2023-RENEC-1**

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>14</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.

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>14</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 prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

**Importante**

*Cuando se trate de consorcios, la declaración jurada es la siguiente:*

**ANEXO N° 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 14-2023-RENEC-1**

Presente.-

El que se suscribe, [...], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL  
CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N°  
[CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la  
siguiente información se sujeta a la verdad:

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>15</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>16</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>17</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:

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.

<sup>15</sup> En los contratos periódicos de prestación de servicios, 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 consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

<sup>16</sup> Ibídem.

<sup>17</sup> Ibídem.



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.

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 representante  
común del consorcio**

**Importante**

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

## ANEXO N° 2

### DECLARACIÓN JURADA

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 14-2023-RENEC-1**

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

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 14-2023-RENEC-1**

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 TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LOS COMPONENTES DE INFRAESTRUCTURA, HARDWARE Y SOFTWARE Y SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE TERCER NIVEL PARA LA PLANTA DE CERTIFICACIÓN DIGITAL PKI**, 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  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 14-2023-RENEC-1**  
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 trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día siguiente de la firma de contrato, que incluye la fase inicial y operativa, conforme al siguiente detalle:

#### Plazo de la Prestación Principal

El servicio se realizará de acuerdo a las fases establecidas:

**Fase inicial:** Empieza a partir del día siguiente de la firma del contrato y tiene un plazo de quince (15) días calendarios. Dicha Fase culmina con la presentación del Plan de Trabajo, el cual previamente se ha coordinado y aprobado por el personal asignado por la Planta de Certificación Digital PKI.

**Fase operativa:** Se inicia a partir del día siguiente de cerrada la fase inicial y tiene un plazo de trescientos cincuenta (350) días calendario.

**Nota:** El mantenimiento Preventivo y servicio de soporte, se iniciarán a partir del inicio de la fase operativa.

Para un mayor alcance ver el siguiente cuadro:

NRO.	ACTIVIDAD	TIEMPO	OBSERVACIÓN
1	Presentación de Plan de trabajo	Máximo 15 días calendarios contabilizados desde el día siguiente de la firma de contrato o emitida la orden de servicio (Fase Inicial)	La información del Plan de Trabajo será coordinada con el personal del RENIEC asignado y la aprobación de mismo no detiene el inicio del resto de las actividades. Los documentos a presentar en el Plan de Trabajo se detallan en el numeral 5.2.6.1, literal a).
2	Mantenimiento Preventivo	Dos (02) mantenimientos durante el año de contrato, con una frecuencia semestral	Los mantenimientos se atenderán según el cronograma aprobado por el RENIEC.
3	Informe de Mantenimiento Preventivo	Máximo cinco (05) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente de realizado el mantenimiento
4	Informe de Mantenimiento Correctivo	Máximo cinco (05) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente de realizado el mantenimiento
5	Informe de Soporte Técnico	Máximo cinco (05) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente de realizado el soporte técnico
6	Informe Mensual	Máximo cinco (05) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente de cada fin de mes
7	Informe Final	Máximo cinco (05) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente del ultimo mantenimiento preventivo
8	Entrega de Dos (02) equipos móviles	Máximo quince (15) días calendarios	Contabilizados desde el día siguiente de la firma de contrato o emitida la orden de servicio (Fase Inicial)
9	Soporte técnico	350 días calendarios (Fase Operativa)	Se contabilizara desde el día siguiente de la aprobación del Plan de Trabajo

### Plazo de la Prestación Accesorio

El entrenamiento se debe iniciar el Mes N° 02 del servicio contratado, previa coordinación y aprobación del personal asignado por el RENIEC.

Los entrenamientos deben ser mínimo de 24 horas lectivas cada uno, en horarios a partir de las 5pm en días de lunes a viernes.

Para un mayor alcance ver el siguiente cuadro:

NRO.	ACTIVIDAD	TIEMPO	OBSERVACIÓN
10	Entrenamiento	Debe ejecutarse desde el Mes N° 2 del servicio contratado	Según lo indicado en el cronograma de entrenamiento, coordinado por el personal del RENIEC.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



## ANEXO N° 5

### PROMESA DE CONSORCIO

(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 14-2023-RENEC-1**

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO N° 14-2023-RENEC-1**.

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido por el artículo 140 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, bajo las siguientes condiciones:

a) Integrantes del consorcio

1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

c) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].

d) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [ % ]<sup>18</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [ % ]<sup>19</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%<sup>20</sup>

<sup>18</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>19</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>20</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Consortiado 1**  
**Nombres, apellidos y firma del Consortiado 1**  
**o de su Representante Legal**  
**Tipo y N° de Documento de Identidad**

.....  
**Consortiado 2**  
**Nombres, apellidos y firma del Consortiado 2**  
**o de su Representante Legal**  
**Tipo y N° de Documento de Identidad**

**Importante**

*De conformidad con el artículo 52 del Reglamento, las firmas de los integrantes del consorcio deben ser legalizadas.*

## ANEXO N° 6

### PRECIO DE LA OFERTA

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 14-2023-RENIEC-1**  
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
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LOS COMPONENTES DE INFRAESTRUCTURA, HARDWARE Y SOFTWARE Y SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE TERCER NIVEL PARA LA PLANTA DE CERTIFICACIÓN DIGITAL PKI (PRESTACIÓN PRINCIPAL)	
ENTRENAMIENTO (PRESTACIÓN ACCESORIA)	
<b>TOTAL</b>	

El precio de la oferta [CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA] 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].*
- El postor debe detallar en el precio de su oferta, el monto correspondiente a la prestación principal y las prestaciones accesorias*

## ANEXO N° 8

### EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 14-2023-RENEC-1**  
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>21</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>22</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>23</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>24</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>25</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>26</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>21</sup> Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>22</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 periodo.

<sup>23</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 sustentatoria 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 transfiere 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>24</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>25</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 Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>26</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>21</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>22</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>23</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>24</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>25</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>26</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° 9

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

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 14-2023-RENEC-1**  
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/rmp/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° 12**

**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)**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 14-2023-RENEC-1**

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.*