



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

**CONTRATACIÓN DIRECTA N.º 001-2025-MIGRACIONES-1  
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO DEL  
SISTEMA INTEGRAL Y EQUIPAMIENTO DE EMISIÓN DE  
PASAPORTES ELECTRÓNICOS**

## 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 ESPECÍFICA**

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

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

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES  
RUC N° : 20551239692  
Domicilio legal : Av. España N° 734 Breña – Lima – Lima  
Teléfono: : 2001000 Anexo 1017  
Correo electrónico: : [jdiazv@migraciones.gob.pe](mailto:jdiazv@migraciones.gob.pe);  
[avaldiviezos@migraciones.gob.pe](mailto:avaldiviezos@migraciones.gob.pe);  
[ncaycho@migraciones.gob.pe](mailto:ncaycho@migraciones.gob.pe)

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL Y EQUIPAMIENTO DE EMISIÓN DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS.

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato 02 N° **10-2025-AE** de fecha 31 de marzo del 2025.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Ordinarios.

### 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 tendrán una duración de mil noventa y cinco (1,095) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato

### 1.1. BASE LEGAL

- Ley N° 32185 Ley de Presupuesto del Sector Publico para el Año Fiscal 2025.
- Ley N° 32186 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Publico del año fiscal 2025.



- Ley N° 32187 Ley de Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2025.
- 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.
- 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° 082-2019-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Ley N° 27815, Ley de Código de Ética de la Función Pública.
- Opiniones y Directivas 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 será dirigida a la Unidad de Abastecimiento de la Superintendencia Nacional de Migraciones, vía Mesa de Partes Virtual (<https://https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/identidad>) o a los correos electrónicos [jdiazv@migraciones.gob.pe](mailto:jdiazv@migraciones.gob.pe); [avaldiviezos@migraciones.gob.pe](mailto:avaldiviezos@migraciones.gob.pe) y [ncaycho@migraciones.gob.pe](mailto:ncaycho@migraciones.gob.pe).

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

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

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

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

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

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

#### Advertencia

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

- Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento (**Anexo N°2**)
- Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en

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

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

el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)

- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)
- f) El precio de la oferta en SOLES. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 5**.

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

#### **Importante**

- *El órgano encargado de las contrataciones verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.*
- *En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.*

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

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

#### **Advertencia**

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

#### **2.3. REVISION DE LA OFERTA**

Consistirá en la verificación de la documentación de presentación obligatoria en los requisitos de calificación

#### **2.4. ADJUDICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

La adjudicación se notificará a través del SEACE, en la fecha establecida en el calendario de la Contratación Directa.

#### **2.5. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO**

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

- a) 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.
- b) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- c) 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>3</sup> y*

<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/>

*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 b) y c).*

- d) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- e) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación <sup>4</sup>. (**Anexo N° 09**).
- f) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>5</sup>.

#### Importante

- *En los contratos cuyos montos sean iguales o menores 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. Dicha excepción también aplica a 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 no supere el monto señalado anteriormente, 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>6</sup>.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

## 2.6. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en MESA DE PARTES VIRTUAL de la Superintendencia Nacional de Migraciones <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agenciavirtual/identidad> y/o de manera física en MESA DE PARTES ubicada en Av. España N° 630 Distrito de Breña, provincia y departamento de Lima, de lunes a viernes el horario de 8:00 a 16:30 horas.

<sup>4</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>5</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

<sup>6</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

## 2.7. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista de acuerdo al siguiente detalle:

### 8.7.1. Soporte Técnico

La forma de pago se efectuará en doce (12) armadas trimestrales, previa presentación del comprobante de pago por parte del Contratista y conformidad emitida por el área usuaria.

### 8.7.2. Mantenimiento Preventivo

La forma de pago se efectuará en tres (3) armadas anuales, previa presentación del informe y comprobante de pago por parte del Contratista y conformidad emitida por el área usuaria.

### 8.7.3. Mantenimiento Correctivo

La forma de pago se efectuará en treinta y seis (36) armadas mensuales, previa presentación del comprobante de pago por parte del Contratista y conformidad emitida por el área usuaria.

**Importante:**

- ✓ La conformidad para el pago de la primera armada del mantenimiento correctivo deberá incluir el plan de trabajo aprobado.

### 8.7.4. Renovación de las Estaciones de Impresión y Laminación

La forma de pago se efectuará en dos (02) armadas iguales, de forma anual o a la presentación de los informes según el numeral 4.4.4, con el comprobante de pago por parte del Contratista y conformidad emitida por el área usuaria.

### 8.7.5. Suministro de Estaciones de trabajo adicionales

La forma de pago se efectuará en dos (02) armadas iguales, de forma anual, previa presentación del informe y comprobante de pago por parte del Contratista y conformidad emitida por el área usuaria.

### 8.7.6. Kioscos de Auto atendimento

La forma de pago se efectuará en dos (02) armadas iguales, de forma anual, previa presentación del informe y comprobante de pago por parte del Contratista y conformidad emitida por el área usuaria.

### 8.7.7. Implementación del Portal Web (Epass Móvil)

La forma de pago se efectuará en dos (02) armadas iguales, de forma anual, previa presentación del informe y comprobante de pago por parte del Contratista y conformidad emitida por el área usuaria.

### 8.7.8. Gestión de Cambios

La forma de pago se efectuará proporcional a las horas consumidas, previa presentación del informe trimestral y comprobante de pago por parte del Contratista y conformidad emitida por el área usuaria.

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 Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, luego de la verificación de los entregables.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en AGENCIA VIRTUAL <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agenciavirtual/identidad> o de manera física en MESA DE PARTES ubicada en Av. España N° 610, distrito de Breña, provincia y departamento de Lima, de lunes a viernes en el horario de 08:00 a 16:30 horas.




## CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

### Importante

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

### 3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Órgano o Unidad Orgánica:	Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
Meta Presupuestaria:	37
Actividad en el POI:	Servicio de mantenimiento y operatividad del equipamiento informático, comunicaciones y aplicaciones.
Denominación de la Contratación:	Servicio de Soporte Técnico, mantenimiento del sistema integral y equipamiento de emisión de pasaportes electrónicos.

#### 1. FINALIDAD PÚBLICA

La Superintendencia Nacional de Migraciones es el organismo público adscrito al Ministerio del Interior, el mismo que cuenta con planes y proyectos para la atención de sistemas de la información que permitan ejecutar políticas migratorias internas, permitiendo el registro del movimiento migratorio de las personas, para lo cual aplica las Tecnologías de la Información con el fin de optimizar sus procesos de gestión institucional y que brinde un sistema migratorio moderno, eficaz, eficiente y de calidad en concordancia con los objetivos del país en materia económica, inversión turismo, trabajo transfronterizo, seguridad interna y la defensa nacional.

Dentro de este contexto, la presente contratación busca mantener el funcionamiento del Sistema de Emisión de Pasaporte Electrónico, ubicado en el centro de datos principal y de contingencia garantizando la disponibilidad operativa del servicio de emisión descentralizada del pasaporte electrónico, y en las sedes de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, a nivel nacional.

#### 2. ANTECEDENTES

  
Firmado digitalmente por:  
MANCHEGO AGUIRRE Carlos  
Alberto FAU 20551239692 soft  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 28.03.2025 15:46:36 -05:00

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

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

  
Firmado digitalmente por PINEDO  
RAMIREZ Luis Enrique FAU  
20551239692 soft  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 28.03.2025 15:55:17 -05:00

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

  
Firmado digitalmente por  
ZEVALLOS DE LA SOTA Edith  
Pamela FAU 20551239692 soft  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 28.03.2025 15:44:59 -05:00

La adquisición, implementación y puesta en marcha de este sistema ha permitido a MIGRACIONES fortalecer la verificación automática de la identidad de las personas y producir en forma descentralizada los pasaportes electrónicos en el Perú, cumpliendo con los estándares internacionales de uso y de seguridad de los documentos emitidos y del proceso de producción de estos.

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Luego, mediante Resolución Directoral N° 002024-2019-AF/MIGRACIONES, de fecha 10 de diciembre de 2019, se aprobó la "Estandarización del Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento del Sistema de Emisión de Pasaporte Electrónico" por un periodo de tres años.

Asimismo, mediante Resolución Directoral N° 000443-2020-AF/MIGRACIONES, de fecha 20 de junio de 2020, se aprobó la "Estandarización de equipamiento (hardware y software) para enrolamiento, personalización, control de calidad y entrega para el sistema de emisión descentralizada de pasaportes electrónicos" por un periodo de 02 años.

Posteriormente, con Resolución Jefatural N° 000089-2022-OAF-MIGRACIONES, de fecha 21 de julio de 2022, se aprobó la "Estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento del sistema integral de emisión de pasaportes electrónicos", por un periodo de 3 años.

Finalmente, con Resolución Jefatural N° 000031-2025-OAF-MIGRACIONES, de fecha 11 de febrero de 2025, se aprobó la "Estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento del sistema integral y equipamiento de emisión de pasaportes electrónicos", por un periodo de 3 años.

La información del sistema integral de emisión de pasaportes electrónicos se utiliza de manera integrada en los sistemas de control migratorio, en el aplicativo de Servicios en línea para instituciones (que es una plataforma para intercambio de información), en servicios web que son parte de la ejecución de los convenios con los que cuenta MIGRACIONES (Policía Nacional del Perú, Ministerio de Relaciones Exteriores, entre otros).

MIGRACIONES cuenta actualmente con el equipamiento (hardware y software), del Sistema Integral de Emisión de pasaportes electrónicos instalado en los centros de datos principal y de contingencia, bajo una arquitectura de alta disponibilidad, con la finalidad de garantizar la continuidad del servicio; y actualmente se brinda un servicio descentralizado en sus sedes a nivel nacional.

**TABLA 01: SEDES DE EMISIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO**

GRUPO	N°	SEDE
LIMA	1	Sede Central (Breña)
	2	Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH)
	3	MAC Lima Este
	4	MAC Ventanilla
	5	MAC Callao
	6	MAC Lima Sur
	7	MAC Lima Norte
	8	AD La Molina
	9	AD Jockey Plaza
	10	AD Puruchuco
	11	AD Villa María
	12	AD Primavera



		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

PROVINCIAS	13	Jefatura Zonal de Arequipa - MAC Arequipa
	14	Jefatura Zonal de Chiclayo - Sede
	15	Jefatura Zonal de Chiclayo - MAC Cajamarca
	16	Jefatura Zonal de Chimbote - MAC Ancash
	17	Jefatura Zonal de Cusco - MAC Cusco
	18	Jefatura Zonal de Huancayo - Sede
	19	Jefatura Zonal de Huancayo - MAC Junín
	20	Jefatura Zonal de Iquitos - MAC Loreto
	21	Jefatura Zonal de Piura - MAC Piura
	22	Jefatura Zonal de Pucallpa - MAC Ucayali
	23	Jefatura Zonal de Pucallpa - MAC Huánuco
	24	Jefatura Zonal de Puerto Maldonado - Sede
	25	Jefatura Zonal de Puno - Sede
	26	Jefatura Zonal de Puno - MAC Puno
	27	Jefatura Zonal de Tacna - Sede
	28	Jefatura Zonal de Tarapoto - Sede
	29	Jefatura Zonal de Trujillo - Sede
	30	Jefatura Zonal de Trujillo - MAC La Libertad
	31	Jefatura Zonal de Tumbes - Sede

**Importante:** Como parte del Contrato en vigencia, Migraciones tiene contemplado implementar al menos 04 (cuatro) sedes de emisión de Pasaporte Electrónico, por lo que el Contratista deberá solicitar a Migraciones la lista final de sedes al momento de realizar su propuesta.

En cada sede se encuentran desplegados los módulos de enrolamiento, personalización, control de calidad y entrega, que permiten la captura de información biométrica de los ciudadanos, impresión de la información, carga de información personal en el chip de seguridad del pasaporte electrónico, control de la calidad del documento emitido, activación del pasaporte electrónico dentro del sistema y entrega segura por comparación biométrica.

Asimismo, se cuentan con equipos para personalización, como son: las impresoras y laminadoras que partir de enero del año 2020 fueron transferidos a la Superintendencia Nacional de Migraciones, y tienen la siguiente descripción:

**TABLA 02: EQUIPOS DE IMPRESIÓN Y LAMINACIÓN**

N°	EQUIPO	MARCA Y MODELO
1	IMPRESORA	DATA CARD: PB 500 GEN 1 y 2
2	LAMINADORA	LAPIS: PL - RL

*Estos equipos de Impresión y Laminación se encuentran distribuidos en las sedes a nivel nacional en donde se brinda el servicio de emisión de pasaporte electrónico.*

**Importante:** El Contratista deberá solicitar a Migraciones la lista final de equipos de impresión distribuidos en las sedes al momento de realizar su propuesta.

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Actualmente, se utilizan impresoras de pasaportes de tecnología Inkjet con páginas de datos en papel y grabación de chip. Este equipamiento está operativo desde hace más de 10 años e incluso las impresoras actuales ya no son comercializadas por el fabricante, razón por la cual se requiere una renovación total del equipamiento de Impresoras y Laminadoras para garantizar un servicio eficiente y de calidad.

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

- Sistema de enrolamiento Móvil (Mobile TES) "v.2"
- Sistema de gestión de identidades (IDMS) "v.2"
- Sistema de Producción (PM) "v.2"
- Sistema de Control de Insumos (STKM) "v.2"
- Sistema de Perito Biométrico (BDS) "v.2" (incluido en sistema de gestión de identidades IDMS)
- Sistema de bloqueo de documentos (PBS) "v.2"
- Sistema de enrolamiento (TES) "v.2"
- Sistema impresión o personalización (IS) "v.2"
- Sistema de control de calidad (QC) "v.2"
- Sistema de entrega "v.2"
- Equipos servidores y software base
- Equipos de comunicaciones
- Equipos de seguridad.
- Servicios de interoperabilidad internos y externos
- Periféricos.

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

**TABLA 03: LISTA DE SERVICIOS INTERNOS Y EXTERNOS QUE SE INTEGRAN CON EL SISTEMA DE EMISIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO**

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	TIPO	PROPIETARIO DEL SERVICIO
Servicio de integración con el Sistema Integrado de Migraciones (SIM)	Servicio Web que integra el Sistema Integrado de Migraciones (SIM) con el Sistema Central de Pasaporte Electrónico. Como parte de las operaciones permite la validación de recibos de pagos, generación de trámites, consulta de histórico de Pasaportes, consumo de recibos de pago y registro de toda la Información de emisión del Pasaporte Electrónico incluyendo la data biométrica.	Servicio Web SOAP	MIGRACIONES
Servicio de consultas RENIEC	Servicio de mensajería de colas que integra el servicio de consultas RENIEC con el Sistema Central de Pasaporte Electrónico. Permite la validación de la identidad del ciudadano, obteniendo información de datos personales y demográficos.	Servicio MQ de cola de mensajes	RENIEC
Servicio de Consulta Biométrica RENIEC	Servicio Web que integra el servicio de consulta biométrica de RENIEC con el Sistema Central de Pasaporte Electrónico. Permite la validación de la identidad del ciudadano mediante el sistema AFIS de RENIEC.	Servicio Web SOAP	RENIEC

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

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

### 3. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

#### GENERAL:

Contratar el servicio de Soporte Técnico, mantenimiento del sistema integral y equipamiento de emisión de pasaportes electrónicos, ubicados en las sedes a nivel nacional para garantizar la disponibilidad operativa de los servicios de enrolamiento, personalización, control de calidad y entrega, desplegados en las sedes de MIGRACIONES a nivel nacional, así como en los centros de datos principal y de contingencia.

#### ESPECÍFICOS:

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Garantizar la operatividad de la plataforma tecnológica del sistema de emisión de pasaportes electrónicos, mediante el **soporte técnico los 7 días de la semana y las 24 horas del día**, por el tiempo de ejecución del contrato.
- Contar con el soporte ante cualquier eventualidad que se pueda ocasionar en los sistemas de emisión de pasaportes electrónicos, incluyendo el hardware, software, certificados y middleware.
- Reducir el riesgo operativo del servicio de emisión descentralizado de pasaporte electrónicos.

### 4. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

El CONTRATISTA debe asegurar y mantener el correcto funcionamiento, disponibilidad y operatividad del sistema de emisión de pasaportes electrónicos, conforme a lo descrito en los actuales términos de referencia, ubicado en las sedes a nivel nacional, este servicio permitirá que se garantice el buen funcionamiento de los módulos de enrolamiento, personalización, control de calidad y entrega bajo los niveles de servicio establecidos en el presente documento.



		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Los rubros requeridos son los siguientes:

**TABLA 04: RUBROS DEL SERVICIO**

RUBRO	DESCRIPCIÓN
01	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE EMISIÓN DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS
02	RENOVACIÓN DE LAS ESTACIONES DE IMPRESIÓN Y LAMINACIÓN
03	SUMINISTRO DE ESTACIONES DE TRABAJO ADICIONALES
04	SUMINISTRO DE KIOSCOS DE AUTO ATENDIMIENTO
05	IMPLEMENTACIÓN DE PORTAL WEB PARA LA SOLICITUD REMOTA DE PASAPORTES (EPASS MÓVIL)
06	GESTIÓN DE CAMBIOS

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

##### 4.1.1. RUBRO 01: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE EMISIÓN DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS

###### SOPORTE TÉCNICO

El servicio de soporte comprende la atención, seguimiento y solución de incidentes de todas las aplicaciones, servicios de interoperabilidad, centros de datos, estaciones y periféricos que forman parte del Sistema de Emisión de Pasaporte Electrónico.

Revisión constante del software para optimizar el funcionamiento y uso de recursos, detectar posibles focos de problemas que puedan surgir en el futuro. Incluye la instalación de parches de seguridad del sistema operativo para prevenir ataques informáticos previa validación por parte de los especialistas de EL CONTRATISTA.

El servicio dará soporte al Hardware y el software del Sistema de emisión de Pasaportes en operación, del centro de datos principal, centro de datos de contingencia, las estaciones de trabajo y los correspondientes periféricos en las sedes de MIGRACIONES, a nivel nacional. que se compone de las siguientes aplicaciones:

- Enrolamiento (Thales TES)
- Sistema central (Thales IDMS)
- Sistema de producción (Thales Production Manager)
- Sistema de Gestión de Inventarios (Thales Stock Management System)
- Impresión (Thales Issuance)
- Control de calidad (Thales QC)
- Entrega (Thales Delivery)
- AFIS
- Sistema PKI

Una vez sean suministrados e implementados los nuevos componentes alcance del presente proceso, y hasta la finalización del contrato, EL CONTRATISTA debe incluir dentro del servicio de soporte y mantenimiento los siguientes componentes de software y hardware:

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- Sistema de Solicitud Remota de Pasaportes
- Sistema de Kioscos de Auto atendimento
- Estaciones de trabajo adicionales
- Impresoras y laminadoras

Se excluyen del servicio de soporte y mantenimiento los siguientes componentes:

- Enlaces de internet implementados desde el Centros de Datos Principal al de contingencia, así como el implementado hacia a las Sedes a nivel nacional, toda vez que MIGRACIONES se encargará de realizar dicha contratación de manera independiente al presente requerimiento.
- El CONTRATISTA no resolverá problemas de comunicación (Red interna, red MPLS, Internet, PSTN y enlaces con terceros como: Policía Nacional del Perú, Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Banco de la Nación, Ministerio de Relaciones Exteriores); y tiempo de respuesta del servicio causados por terceros, debidamente sustentadas.

El modelo se compone de cuatro niveles de servicio como se observa a continuación:

Nivel	Responsable del Servicio	Descripción
Nivel 1	MIGRACIONES	Mesa de despacho – Tomará los incidentes y consultas de los usuarios finales del sistema, los registrará en la herramienta de gestión de tickets propia y los escalará al Nivel 2 a través de la herramienta de ITSM habilitada por EL CONTRATISTA.
Nivel 2	EL CONTRATISTA	El cual se subdivide a su vez en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Resolutivo:</b> Mesa resolutoria – soporte en línea (correo electrónico y llamada telefónica, back office remoto).</li> <li>• <b>Soporte técnico:</b> Remoto y presencial a las sedes remotas</li> </ul>
Nivel 3	EL CONTRATISTA	Soporte especializado en: Aplicaciones, monitoreo de los sistemas, bases de datos, centro de datos principal y contingencia (hardware y software)
Nivel 4	EL CONTRATISTA	Soporte especializado en aplicaciones, comprende la atención, seguimiento y solución de todos los problemas originados en los subsistemas, módulos y servicios de interoperabilidad del sistema de emisión de pasaporte electrónico, relacionado a los componentes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coesys</li> <li>• AFIS</li> <li>• PKI</li> <li>• BASE DE DATOS</li> <li>• Token, etc.</li> </ul>

El CONTRATISTA deberá atender las llamadas y correos electrónicos en niveles de servicio **con una cobertura de 24x7x365** durante la vigencia del contrato, tomando en cuenta los documentos normativos de Migraciones: S02.OTIC.PR.002-Gestión de Eventos o Incidentes de Seguridad de la Información, S02.OTIC.PR.004-Gestión de Atención de Solicitudes e Incidentes de TI, y S02.OTIC.PR.005-Gestión de accesos a los sistemas de información, aplicativos y Servicios Informáticos del Proceso de Emisión de Pasaporte Electrónico.

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

El servicio hará uso de una herramienta de gestión y seguimiento de tiquetes que será provista por EL CONTRATISTA, y en la que el personal de la mesa de despacho de nivel 1 de MIGRACIONES involucrado en la prestación y gestión del servicio, tendrán acceso.

Los usuarios de MIGRACIONES notificarán a la Mesa de despacho solicitudes y/o incidentes del Sistema de Emisión de Pasaporte Electrónico, mediante correo y llamadas telefónicas, y será el único punto de contacto con los usuarios para tal fin.

La mesa de despacho de MIGRACIONES (nivel 1) registrará las consultas y/o incidentes reportados en la herramienta provista por EL CONTRATISTA para su atención, seguimiento, revisión y resolución.

La información del ticket será registrada en la herramienta provista por EL CONTRATISTA quien documentará en los diferentes niveles de servicio y solicitará el cierre de los tickets en la herramienta.

El CONTRATISTA deberá proveer una lista de contactos que incluye el número telefónico y una cuenta de correo electrónico para la atención de incidentes de nivel 2, 3 y 4, la cual deberá ser presentada como **requisito para la suscripción del contrato**.

Se entiende por una **solicitud de servicio** una petición formal de un usuario solicitando algo que es parte del servicio normal entregado. Esto puede incluir:

- **Solicitud de acceso:** Un usuario solicita acceso a una carpeta compartida, una nueva aplicación o un sistema específico.
- **Creación de cuenta:** Un usuario nuevo solicita la creación de una cuenta de correo electrónico o de usuario en el sistema.
- **Restablecimiento de contraseñas:** Un usuario solicita el restablecimiento de su contraseña porque la ha olvidado.
- **Solicitud de equipo:** Un empleado solicita un nuevo equipo, como una impresora, un ratón, un teclado o una estación de trabajo.
- **Actualización de software de Ofimática:** Un usuario solicita la instalación o actualización de un software específico en su equipo, que no hace parte de la solución de emisión de pasaportes.

Se entiende por **incidente** cualquier evento que no forma parte del funcionamiento estándar del servicio y que causa, o puede causar, una interrupción del servicio o una reducción en su calidad. Son ejemplos de incidentes los siguientes:

- **Fallo del sistema:** Un servidor de la solución se ha caído, y los usuarios no pueden prestar el servicio.
- **Aplicación que no responde:** Una aplicación crítica de la solución se bloquea o no responde.
- **Problemas de rendimiento:** El sistema está funcionando lentamente y afecta las operaciones diarias.
- **Errores de hardware:** Una estación de trabajo o alguno de sus componentes no se enciende debido a un fallo de hardware.

#### **Alcance del servicio del nivel 1 (Mesa de despacho)**

Los incidentes y solicitudes de los usuarios serán recibidos por la mesa de despacho de MIGRACIONES en el nivel 1, será el punto único de contacto con el usuario y prestará servicio con una cobertura de 24x7x365 durante la vigencia del contrato. Tanto los incidentes como las solicitudes serán registrados como tickets en la herramienta suministrada por EL CONTRATISTA para tal fin, en esta herramienta se hará el seguimiento a la atención del servicio hasta el momento del cierre.



MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

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

Actividades a cumplir:

1. Busca poner operativo el equipo lo antes posible.
2. De acuerdo con el mensaje de error informado, el técnico del CONTRATISTA podrá solicitar pruebas adicionales que permitan dejar el equipo operativo.
3. Si el resultado de las pruebas es satisfactorio a nivel de equipo, pero no se puede emitir un pasaporte por falta de datos, el técnico debe realizar un seguimiento telefónico sobre el estado del equipo para dar por concluida la atención e informar sobre esta, en este caso no se contabilizará el tiempo de espera a data disponible para emisión de pasaporte electrónico (ticket en espera de validación del usuario, se evidencia con el correo remitido al usuario).
4. En caso el soporte telefónico no haya sido exitoso y dependiendo de la falla se deberá realizar la visita en sitio o solicitar el envío del equipo al taller del CONTRATISTA, para el diagnóstico respectivo.

#### **Alcance del servicio del nivel 2 (Resolutivo)**

El nivel 2 estará a cargo de la mesa de ayuda resolutoria del CONTRATISTA y deberá hacer la gestión de solicitudes de servicio registradas por la mesa de despacho y gestionar todas las solicitudes de servicio de manera eficiente y efectiva.

La mesa de ayuda resolutoria del CONTRATISTA deberá hacer la gestión de incidencias para diagnosticar y restaurar la operación normal del servicio tan pronto como sea posible, minimizando el impacto negativo en las operaciones del negocio

La mesa de ayuda resolutoria del CONTRATISTA será responsable de hacer el escalamiento de los tickets de incidentes a otros niveles del modelo de servicio cuando se requiera su intervención. El escalamiento se hará a través de la herramienta de gestión de tickets donde se informará las actividades realizadas por la mesa resolutoria para el diagnóstico y posible solución del incidente.

Una vez registrado los tickets por correo electrónico o por la mesa de ayuda del CONTRATISTA, registrarán los SLA's de tiempos de solución definidos en la sección Acuerdos de Niveles de Servicio para las atenciones de forma presencial en las Sedes de Lima y Provincia, este tiempo no podrá ser detenido por escalamiento salvo dependencia del usuario en cuyo caso se adjuntará la evidencia.

#### **Alcance del servicio de Nivel 2 (Soporte Técnico)**

El nivel 2 (Soporte Técnico) atenderá los tickets de incidentes que requieran de personal de soporte técnico remoto y/o presencial en las oficinas e MIGRACIONES. Estos tickets serán escalados por la mesa de ayuda (nivel 2 - Resolutivo) del CONTRATISTA a través de la herramienta de gestión de tickets.

El personal del CONTRATISTA deberá revisar las acciones de diagnóstico y solución adelantadas por la mesa resolutoria del nivel 2 para evitar repetirlas en las interacciones con el usuario y se comunicará con el usuario para adelantar las labores que se requieran para solucionar el incidente y restablecer el servicio.

En caso de requerirse o a solicitud de MIGRACIONES, el personal hará el desplazamiento a las instalaciones de las sedes de MIGRACIONES con los repuestos necesarios, según el

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

diagnóstico realizado previamente. Una vez solucionado el incidente el personal del contratista deberá documentar la solución en la herramienta de gestión de tickets y solicitar el cierre del ticket en la herramienta de gestión quedando en espera de la aprobación del usuario o del comité operativo. Esta aprobación no deberá de superar las cuarenta y ocho (48) horas luego de solucionado el ticket de atención.

El servicio de soporte en sitio se prestará en todas las sedes de MIGRACIONES.

En caso que el incidente no pueda ser resuelto por el personal del CONTRATISTA de nivel 2, este deberá escalar al siguiente nivel de soporte con la información pertinente.

EL CONTRATISTA deberá contar y administrar un stock de repuestos para la prestación del servicio de soporte.

Actividades a cumplir:

Para proceder con una atención en sitio ésta debe ser confirmada vía email por EL CONTRATISTA hacia la sede de reporte.

1. La Mesa de Servicios del Contratista gestionará los permisos necesarios para el ingreso del personal del CONTRATISTA a las sedes, previo correo electrónico del CONTRATISTA.

2. El tiempo de llegada a las sedes de Lima, después de confirmar el día y la hora de la visita vía correo a la Mesa de Ayuda de MIGRACIONES, es de **hasta 2 horas como máximo.**

3. En el lugar de atención, el técnico se identificará con el personal de MIGRACIONES para dar inicio al soporte requerido.

4. Sobre el tiempo de espera:

a. El técnico podrá informar a su supervisor en caso se le haya denegado el acceso a la sede, en ese caso se reprogramará la atención.

b. Si existieran demoras, el tiempo de espera permitido es de 60 minutos, pasado este tiempo de espera se reprogramará la atención en coordinación con la entidad.

5. En caso de que el servicio técnico se extienda más de tres (03) horas (en la sede) y no haya sido levantada la operatividad del equipo por parte del técnico, se enviará el equipo a la sede de reparación del CONTRATISTA para el soporte de garantía:

a. Desmontaje del equipo.

b. Carga de valores iniciales de equipo.

6. Debido a que estos equipos son propiedad de Migraciones y tienen código de control patrimonial de la Superintendencia Nacional de Bienes Patrimoniales, para el traslado y movimiento de estos se debe utilizar el formato proporcionado por MIGRACIONES, sin embargo, para los equipos que no pertenecen o aún no forman parte de la propiedad de la Entidad, no se realizaría de acuerdo con los procedimientos establecidos.

7. En caso de requerir el envío del equipo a la sede de reparación de El CONTRATISTA, el técnico deberá dejar habilitado el equipo backup que hubiera en la sede, dichos equipos que estén averiados o inoperativos serán trasladados y retornados por el CONTRATISTA.

8. Una vez terminado el servicio, el técnico debe presentar un reporte con la siguiente información como mínimo:

a. Datos del equipo

b. Hora de inicio



		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- c. Hora de fin
- d. Falla reportada
- e. Falla encontrada
- f. Servicio suministrado
- g. Observaciones
- h. Repuestos utilizados (de ser el caso)

Este reporte de servicio, debidamente llenado, será firmado por el técnico de El CONTRATISTA y el responsable de sede o a quien designe; la documentación deberá ser registrada en la herramienta de mesa de ayuda propuesta por El CONTRATISTA.

Recepción de equipos:

1. Personal técnico de El CONTRATISTA recibe los equipos y completa el "checklist para recepción" (proporcionado por El CONTRATISTA) en donde se deja constancia de los insumos y/o accesorios con los que se reciben los equipos, así como la condición visible en que ingresa un equipo.
2. **El CONTRATISTA no debe tomar más de 24 horas en informar el diagnóstico del equipo.** En caso el diagnóstico exceda este plazo, debe ser debidamente documentado e informado antes de culminar el plazo.
3. En el caso que el equipo requiera de un mantenimiento correctivo, El CONTRATISTA, debe informar a MIGRACIONES, para conocimiento de su reparación como plazo máximo 48 horas.
4. Cuando el equipo se encuentre reparado, El CONTRATISTA informará a MIGRACIONES.

Entrega del equipo:

1. Se debe validar el "checklist de recepción" y se firma la salida.
2. El CONTRATISTA debe entregar el reporte del servicio técnico a través de la herramienta de mesa de ayuda propuesta por el Contratista

**Alcance del servicio de Nivel 3**

El nivel 3 atenderá los tickets de incidentes que requieran de personal de soporte especializado en: Aplicaciones, bases de datos, y/o Hardware instalado en los Centros de datos principal y de contingencia.

El personal del CONTRATISTA deberá revisar las acciones de diagnóstico y solución adelantadas por el nivel 2. Este soporte se prestará remoto y en caso de requerirse o a solicitud de MIGRACIONES el personal DEL CONTRATISTA se desplazará a los centros de datos.

Una vez solucionado el incidente el personal del contratista deberá documentar la solución en la herramienta de gestión de tickets y cerrar el ticket en la herramienta de gestión quedando en espera de la aprobación del usuario o del comité operativo. Esta aprobación no deberá de superar las cuarenta y ocho (48) horas luego de solucionado el ticket de atención.

En caso de que el incidente no pueda ser resuelto por el personal del CONTRATISTA de nivel 3, este deberá escalar al siguiente y último nivel de soporte (nivel 4) con la información pertinente.

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

#### Actividades a cumplir

- **Análisis profundo de incidentes complejos:** Revisar logs, registros y realizar análisis detallados de problemas técnicos que no pudieron ser resueltos por los niveles 1 y 2.
- **Solución de problemas en sistemas, redes o aplicaciones:** Resolver fallos o incidentes que afectan el rendimiento o funcionalidad de plataformas y servicios críticos para el negocio.
- **Realizar pruebas avanzadas:** Ejecutar pruebas de diagnóstico a nivel de infraestructura, red o software para identificar la causa raíz de los problemas.
- **Escalamiento de problemas no resueltos:** En caso de que un incidente no pueda resolverse en el nivel 3, se escala a un proveedor externo o equipo de desarrollo especializado.
- **Manejo de incidencias críticas:** Resolver incidentes de alta prioridad que impactan la disponibilidad de sistemas y servicios.
- **Coordinación con otros equipos:** Colaborar con equipos de desarrollo, seguridad, redes, y otros departamentos técnicos para resolver problemas.
- **Optimización de sistemas:** Revisar y optimizar la configuración de servidores, aplicaciones o redes para mejorar la eficiencia y la seguridad.
- **Mantenimiento y actualización de documentación técnica:** Actualizar la documentación de soluciones, procedimientos, y configuraciones.
- **Detección de problemas de seguridad:** Identificar posibles vulnerabilidades o amenazas en los sistemas y redes.
- **Gestión de parches y actualizaciones de seguridad:** Coordinar la aplicación de actualizaciones críticas de seguridad en los sistemas, aplicaciones y hardware.
- **Colaboración con el equipo de seguridad:** Trabajar de la mano con los especialistas de seguridad para solucionar incidentes de seguridad avanzados, como ataques o brechas de datos.

#### Alcance del servicio de Nivel 4

El nivel 4 atenderá los tickets de incidentes que requieran de personal especializado en: Aplicaciones, monitoreo de los sistemas, bases de datos, centro de datos principal y de soporte técnico remoto y/o presencial en los Centros de Datos principal y de contingencia.

El personal del CONTRATISTA deberá revisar las acciones de diagnóstico y solución adelantadas por la mesa de ayuda y otros niveles según sea el caso. De ser necesario el personal del contratista deberá desplazarse a los Centros de Datos con todas las herramientas y/o repuestos que se requieran para la solución del incidente, con apoyo del personal de nivel 3.

Una vez solucionado el incidente, el personal del contratista deberá documentar los casos reportados y su solución definitiva, dicha documentación deberá ser brindada a MIGRACIONES bajo un documento de "Análisis de Solución" en un plazo máximo de cinco (05) días calendarios, luego de cerrado el ticket en la herramienta de gestión.

#### Implementación del servicio de soporte y mantenimiento

El CONTRATISTA deberá activar el servicio de Servicio de Soporte Técnico, mantenimiento del sistema integral de pasaportes electrónicos, desde la firma del Acta de Inicio del servicio; y MIGRACIONES dentro de los diez (10) días calendario de suscrito el Contrato proporcionará a El CONTRATISTA la siguiente información:

- Lista de usuarios de los operadores de la Mesa de despacho (nivel 1) incluyendo correo electrónico.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- Lista de contactos del equipo de proyecto de MIGRACIONES a cargo del servicio, así como del área de DIOP (número telefónico y correo) – Matriz de escalamiento en MIGRACIONES.
- Lista de usuarios (coordinadores) asociados al servicio de emisión de pasaportes, números de contacto, correos y cargos de las sedes a nivel nacional.
- Autorización por escrito y acceso a El CONTRATISTA por evento al centro de datos principal y centro de datos de contingencia localizados en Lima, área Metropolitana.
- La Base de conocimientos y/o procedimientos de pasaportes biométricos para atenciones de incidentes y solicitudes, y sobre actividades rutinarias que realizan para el mantenimiento del sistema de pasaportes.
- Inventario total de la infraestructura actual, servidores, switches, routers, firewall, licencias y garantías.
- Los usuarios sysadmin de la base de datos, inventario de base de datos y topología de alta disponibilidad.
- Accesos a todos los sistemas, incluyendo servidores virtuales VMware, Windows server, servicios de backup, firewall y toda la infraestructura y un diagrama de red del sistema de contingencia.
- Inventario actualizado de las estaciones de trabajo por sede (IP de cada equipo y/o nombres para conexión remota).
- Lista de las Sedes, horarios por sede, dirección de las Oficinas, personal del servicio de pasaportes.
- Información histórica relevante que permita garantizar el correcto desempeño del contrato de soporte y mantenimiento.
- Topología detallada de red del sistema de emisión de pasaportes.
- Migraciones proporcionará acceso al CONTRATISTA a la herramienta de monitoreo y Active Directory que disponga para analizar el estado y situación actual del sistema de emisión de pasaportes, a partir de la suscripción del contrato, previo a la activación del soporte por parte de El CONTRATISTA. Estas actividades deberán realizarse dentro de los primeros cinco (5) días calendario, contados a partir del día siguiente, de la suscripción del contrato.

**Importante:** El CONTRATISTA deberá realizar una revisión de los accesos proporcionados e informar a Migraciones si alguno no corresponde para lo cual Migraciones validará y actualizará dicha información, luego de activado el servicio de soporte y mantenimiento por parte del Contratista estará en su responsabilidad la gestión de los accesos, actualización de las contraseñas y otras características de seguridad que estimen conveniente y que no afecten en la operatividad del sistema de emisión de pasaportes, tomando en cuenta los documentos normativos proporcionados por Migraciones: S02.OTIC.DI.001-Lineamientos Gestión accesos sistemas informáticos y recursos tecnológicos y S02.OTIC.PR.007-Gestión de accesos Sistemas informáticos y recursos tecnológicos.

En caso la herramienta de monitoreo del contrato en curso no pase a ser a propiedad de Migraciones al cierre del servicio el CONTRATISTA debe utilizar como parte del servicio una herramienta de monitoreo para analizar el estado y situación actual del sistema de emisión de pasaportes, como máximo a los 15 días calendario posteriores a la firma del Contrato. EL CONTRATISTA debe habilitar el acceso a 3 usuarios de MIGRACIONES para la herramienta de monitoreo.

El CONTRATISTA deberá contar con al menos una herramienta de Gestión de tickets (la solución de una herramienta ServiceDesk que deberá contar con la administración de incidentes y requerimientos de servicio, creación y actualización de categorías y subcategorías que hagan posible la identificación y escalamiento de los incidentes más



MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

frecuentes, así como el registro de los tiempos de atención, tiempos de solución y jerarquías. Deberá permitir acuerdos de nivel de servicio (SLA). Debe permitir generar alarmas o notificaciones por correo electrónico sobre tiempo límite de atención de una solicitud o escalamiento cuando supere dichos tiempos. Deberá contar con un módulo de base de conocimientos. Deberá contar con Reportes consolidados o detallados por personal de mesa de ayuda y otros reportes por incidencia y solicitud) una central telefónica y sistema de monitoreo de servicios, el cual deberá ser implementado y configurado en sus instalaciones, el mismo que no represente un costo adicional para MIGRACIONES.

Migraciones tiene la potestad de solicitar al Contratista la creación y/o modificación de categorías y subcategorías si como parte de la información recepcionada de los informes de niveles de servicio se estima conveniente realizar esas actualizaciones para un mejor análisis y orden.

El CONTRATISTA dará acceso y creará los usuarios a la herramienta de gestión de tiquetes al personal que MIGRACIONES indique, los mismos que prestarán el servicio de mesa de despacho de nivel 1.

El Contratista deberá tener un residente en las instalaciones de la Entidad, que monitoree los incidentes y atienda requerimientos estadísticos, indicadores y reportes solicitados por MIGRACIONES, el mismo que será presencial de lunes a viernes, en horario laboral de Migraciones para brindar un servicio adecuado y garantizar una adecuada operación del servicio, la Entidad proveerá de un espacio para que el Residente del Contratista pueda instalarse y el Contratista proveerá de los utensilios, equipos, mobiliario necesario para el desempeño de sus funciones pertinentes.

La mesa de ayuda debe estar instalada en Lima Metropolitana en un radio no mayor a 8km a la redonda de la Sede Central de Breña, debido a los temas de supervisión y control por parte de Migraciones y del Órgano de Control Interno (OCI) el cual requiere hacer visitar inopinadas a las instalaciones de la mesa de ayuda para validar el trabajo de soporte, así mismo en la instalación de la mesa de ayuda debe visualizarse la interfaz de la central telefónica, service desk y sistema de monitoreo.

**TABLA 05: HORARIO DE ATENCIÓN EN LAS SEDES DE MIGRACIONES – LIMA METROPOLITANA Y CALLAO**

Oficinas	Lunes a Viernes	Sábado	Domingos y Feriados
Sede Central (Breña)	24 horas	Hasta las 14:30 horas	-
Aeropuerto Jorge Chavez	24 horas	24 horas	24 horas
Centros de Mejor Atención al Ciudadano - MAC	08:30 a 17:30	08:30 - 14:00	-
Agencias Descentralizadas	08:00 - 17:00	08:00 - 13:00	-

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

**TABLA 06: HORARIO DE ATENCIÓN EN LAS SEDES DE MIGRACIONES A NIVEL NACIONAL**

Oficinas	Lunes a Viernes	Sábado	Domingos y Feriados
Jefaturas Zonales	08:00 - 17:00	8:00 - 13:00	-
Centros de Mejor Atención al Ciudadano - MAC	08:30 - 17:00	08:30 - 13:00	-

Nota: Los horarios estarán sujetos a las disposiciones establecidas por el Gobierno Peruano, o en caso MIGRACIONES determine modificaciones al horario, se procederá a comunicar al Contratista, dicho cambio no incurrirá en gasto a Migraciones.

#### MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El proveedor seleccionado deberá realizar las siguientes actividades dentro del servicio de mantenimiento preventivo de los equipos informáticos (este mantenimiento se ejecutará en las estaciones, periféricos, kits de enrolamiento móvil, impresoras y laminadoras, kioscos, distribuidos en todas las sedes de Migraciones a nivel nacional) y en los centros de datos principal y contingencia, según el cronograma de los mantenimientos preventivos que será presentado con el plan de trabajo, asimismo dentro de los mantenimientos preventivos se deberá considerar las siguientes actividades:

- Limpieza Física del equipamiento.
- Limpieza externa: Limpieza de la carcasa, teclado, pantalla (en caso de ser equipos de escritorio o laptops), y otros componentes externos para evitar la acumulación de polvo y suciedad.
- Limpieza interna: Uso de aire comprimido para eliminar el polvo acumulado dentro del chasis, especialmente en los componentes internos como el procesador, tarjeta gráfica, y ventiladores. Además, se debe realizar una limpieza de los ventiladores y otras partes críticas para garantizar la correcta circulación del aire.
- Revisión de puertos y conexiones: Limpieza de puertos USB, HDMI, VGA, etc., con aire comprimido para evitar problemas de conectividad debido al polvo.

#### Verificación del Estado Físico del Hardware

- Inspección de cables y conexiones: Comprobación del estado de todos los cables (de alimentación, datos, etc.) y de las conexiones internas para asegurar que no haya cables dañados, flojos o desconectados.
- Inspección de componentes internos: Revisión de los componentes internos (RAM, disco duro, tarjeta gráfica, placa base) para asegurarse de que no estén dañados ni deteriorados.
- Monitoreo de temperatura: Verificación de la temperatura interna de los componentes, especialmente del procesador y tarjeta gráfica, para evitar sobrecalentamientos.

#### Revisión y Actualización de Software

- Actualización del sistema operativo: Instalación de todas las actualizaciones críticas y de seguridad del sistema operativo.

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- Actualización de drivers y controladores: Verificación y actualización de los controladores de hardware (tarjetas gráficas, impresoras, placas base, etc.) para asegurar un rendimiento óptimo y evitar problemas de compatibilidad.
- Verificación de programas de seguridad: Revisión y actualización de antivirus, firewalls y otros programas de seguridad para mantener el sistema protegido contra vulnerabilidades.

#### Revisión y Gestión del Almacenamiento

- Comprobación de espacio libre en discos duros: Revisión del espacio libre en los discos duros para asegurar que haya suficiente capacidad para el buen funcionamiento del sistema.
- Desfragmentación de discos (HDD): Si se dispone de discos duros mecánicos (HDD), se deberá realizar una desfragmentación periódica para optimizar el rendimiento. Para discos SSD no es necesario realizar este procedimiento.
- Revisión de la salud del disco duro: Usar herramientas para verificar la salud de los discos duros y detectar posibles fallos o problemas (sectores defectuosos, sobrecalentamiento, etc.).

#### Revisión de la Seguridad y Protección del Sistema

- Revisión de políticas de seguridad: Verificación de las configuraciones de seguridad, como contraseñas, privilegios de usuario, y acceso a datos sensibles.
- Escaneo de malware y virus: Ejecución de análisis completos con el software antivirus para detectar cualquier posible amenaza.
- Verificación de firewall: Comprobación de que el firewall esté habilitado y configurado correctamente para proteger el equipo contra accesos no autorizados.
- Protección contra ransomware: Revisión de herramientas y configuraciones adicionales de protección contra ransomware y otros tipos de malware.

#### Optimización del Rendimiento del Sistema

- Eliminación de archivos temporales: Limpieza de archivos temporales, caché, archivos de registro, y otros archivos innecesarios que ocupan espacio en el disco duro y afectan el rendimiento.
- Revisión de programas de inicio: Deshabilitar programas innecesarios que se inician automáticamente con el sistema operativo para mejorar el tiempo de arranque y la eficiencia del sistema.
- Limpieza del registro (solo si es necesario): Eliminar entradas de registro obsoletas o corruptas que puedan afectar la estabilidad del sistema.

#### Pruebas y Diagnósticos

- Verificación del funcionamiento general del sistema: Realización de pruebas de diagnóstico para asegurarse de que todos los componentes del sistema, como la CPU, la memoria RAM y el disco duro, están funcionando correctamente.



		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- Pruebas de hardware: Uso de herramientas especializadas para realizar pruebas de diagnóstico en componentes clave del hardware, como la memoria, tarjeta gráfica, y otros dispositivos.

#### Documentación y Reportes de Mantenimiento

- Registro de actividades realizadas: Elaboración de un informe detallado por equipo con las acciones de mantenimiento realizadas, incluyendo los resultados de las pruebas, hallazgos o posibles incidencias detectadas, acciones tomadas, y recomendaciones para futuras intervenciones, los informes deben entregarse al responsable designado por Migraciones una vez finalizado el mantenimiento, el cual deberá ser presentado como máximo a los diez (10) días calendario de culminada las actividades indicadas en cada sede.
- Planificación del próximo mantenimiento preventivo: Definir las fechas y actividades para el próximo mantenimiento preventivo, garantizando la continuidad y efectividad del servicio.

#### FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO

El mantenimiento preventivo deberá realizarse con la siguiente frecuencia:

- Anual: Revisión exhaustiva de todos los equipos, comprobación de la salud de los discos duros, y optimización de la infraestructura, el mismo que se efectuará cada año.
- El servicio de mantenimiento preventivo de impresoras y laminadoras deberá comprender lo siguiente:

DESCRIPCIÓN
Se validará las condiciones eléctricas del ambiente donde se encuentra el equipo, la cual será incluida en el informe técnico.
Desmontaje de cubiertas, puertas y tapas para una evaluación general.
Revisar el contador de la impresora y laminadora.
Limpieza interna y externa general.
Limpieza completa de los sensores.
Limpieza de los rodillos.
Limpieza de contactos de tarjetas controladores.
Limpieza de chasis en general.
Lubricación de eje y calibración.
Verificación del sistema eléctrico de las impresoras y laminadoras.
Cambio de repuesto de ser el caso (mantenimiento correctivo).
Entre otras actividades que el fabricante recomienda.

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- Asimismo; el Contratista deberá incluir como parte del mantenimiento preventivo la revisión y diagnóstico de los componentes del equipamiento de tal forma que se puedan identificar las piezas que, por el desgaste normal de uso deban ser reemplazados.
- Posteriormente al servicio del mantenimiento preventivo, el Contratista debe asegurar el correcto funcionamiento de los equipos.
- Si durante las actividades de mantenimiento preventivo, el técnico del contratista realiza una mala manipulación, provocando el daño de un accesorio, parte, componente o equipo, este deberá ser repuesto por el Contratista, conteniendo las mismas o superiores características técnicas, no generando algún costo adicional para la Entidad.
- Los materiales, herramientas y mano de obra para realizar el mantenimiento preventivo deberán ser proveídos y asumidos por el Contratista, (salvo las láminas, especímenes) de pasaporte que deben ser proporcionados por la Entidad, respecto a las tintas y cabezales, estas deberán ser asumidos por el Contratista.
- El Contratista deberá informar al área usuaria si algún repuesto, accesorio, componente, parte o pieza de los equipos requieran de un cambio, indicando la posible causa de la falla o el motivo del cambio.
- El contratista deberá corregir los defectos observados en el mantenimiento preventivo, los mismos que deben ser atendidos de manera presencial.

#### MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El Contratista deberá realizar las siguientes actividades dentro del servicio de mantenimiento correctivo de los equipos informáticos (este mantenimiento se ejecutará en las estaciones, periféricos, kits de enrolamiento móvil, impresoras y laminadoras, kioscos distribuidos en todas las sedes de Migraciones a nivel nacional) y en los centros de datos principal y contingencia, considerando las siguientes actividades:

##### Diagnóstico y Reparación de Fallos

- Diagnóstico de fallos: El proveedor deberá realizar un diagnóstico detallado de los equipos informáticos afectados para identificar la causa raíz de la falla o mal funcionamiento. Este diagnóstico deberá incluir una inspección visual y el uso de herramientas para realizar pruebas de hardware y software.
- Reparación de fallos en software: Diagnóstico y corrección de problemas relacionados con el software, como el mal funcionamiento del sistema operativo, aplicaciones, controladores, o configuraciones erróneas que impiden el funcionamiento adecuado del equipo.

##### Reemplazo de Componentes de Hardware

- Sustitución de piezas dañadas: En caso de fallos irreparables, el proveedor deberá emitir el informe respectivo, para que Migraciones realice la gestión de si el equipo cuenta con garantía vigente de lo contrario el Contratista deberá realizar el cambio de la pieza dañada por una nueva lo cual será comunicado a Migraciones para su aprobación.

##### Reparación de Problemas de Conectividad



		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- Resolución de fallos de red: En caso de fallos relacionados con la conectividad de red (ya sea de Internet o red local), el Contratista deberá diagnosticar y solucionar problemas de cables, o configuraciones erróneas en el sistema operativo. (respecto al proveedor de internet de Migraciones, será Migraciones quien lo revise directamente con su proveedor)

#### Reparación de Fallos de Software

- Recuperación del sistema operativo: En caso de corrupción del sistema operativo o fallos graves que impidan el inicio normal del sistema, el proveedor deberá restaurar o reinstalar el sistema operativo y sus configuraciones sin pérdida de datos.
- Restauración de aplicaciones y programas: Reparación o reinstalación de aplicaciones y programas necesarios para la operación del equipo, asegurando que funcionen de acuerdo con los requerimientos especificados.
- Eliminación de malware y virus: Si el equipo presenta infecciones de software malicioso (virus, malware, ransomware, etc.), el proveedor deberá realizar una limpieza completa y restaurar la seguridad del equipo.

#### Pruebas de Funcionalidad Después de la Reparación

- Pruebas de hardware: Después de la reparación, el proveedor deberá realizar pruebas exhaustivas de los componentes de hardware (procesador, memoria, disco duro, tarjeta gráfica, etc.) para asegurar que el equipo funciona correctamente.
- Pruebas de software: Verificación del funcionamiento correcto del sistema operativo, programas y aplicaciones tras la corrección de los fallos. El proveedor deberá asegurarse de que todas las funcionalidades del equipo estén operativas.
- Verificación de la conectividad: Comprobación de que el equipo se conecta correctamente a la red, y otros dispositivos externos necesarios para el correcto funcionamiento.

#### Reporte y Documentación

- Informe detallado de reparaciones: El proveedor deberá proporcionar un informe detallado de todas las reparaciones realizadas, incluyendo:
  - Descripción del problema.
  - Diagnóstico realizado.
  - Acciones tomadas para reparar el equipo.
  - Componentes reemplazados (si los hubiera).
  - Resultados de las pruebas de funcionamiento.
  - Recomendaciones para el mantenimiento futuro.

#### Procedimiento de solicitud del servicio

El servicio de mantenimiento correctivo podrá ser solicitado bajo las siguientes condiciones:

- Notificación de incidente: a través de los incidentes reportados a la mesa de ayuda, el proveedor deberá realizar la visita técnica para diagnóstico y reparación.

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- Mantenimiento preventivo: si como parte del mantenimiento preventivo el técnico especialista notifica una falla futura por desgaste u otro.

#### Frecuencia del servicio

El mantenimiento correctivo será solicitado únicamente cuando un equipo informático presente una falla o avería que requiera intervención técnica. No existe una frecuencia predeterminada, ya que el servicio es reactivo, dependiendo de los incidentes que ocurran en los equipos.

### ALCANCE DEL SERVICIO DE SOPORTE DE IMPRESORAS Y LAMINADORAS

EL CONTRATISTA deberá prestar el servicio de soporte de Impresoras y Laminadoras de Pasaportes con el fin de mantener operativos los equipos que se encargan de la personalización de pasaporte de MIGRACIONES, para ello el soporte se dividirá en 2 fases:

- **Fase I: Soporte de Impresoras y Laminadoras existentes en operación**  
A partir del día siguiente de la firma del contrato y como máximo hasta los setecientos treinta (730) días calendario se realizará la actualización progresiva de todo el equipamiento de impresión y laminación; sin embargo, El CONTRATISTA prestará el servicio de soporte sobre las Impresoras y Laminadoras que actualmente tiene en uso MIGRACIONES:

- Impresoras Entrust DATACARD PB500
- Laminadoras Lapis PR-LR

EL CONTRATISTA prestará soporte y mantenimiento a las impresoras y laminadoras actuales bajo las siguientes condiciones:

- Prestar atención telefónica y presencial a los daños recurrentes que presentan las Impresoras Entrust PB500 y Laminadoras Lapis PR-LR que se encuentran en las sedes de MIGRACIONES indicadas más adelante en el apartado "DISTRIBUCIÓN DE IMPRESORAS Y LAMINADORAS DE PASAPORTES".
- Proporcionar un esquema de soporte de nivel 2 (Remoto/presencial) con personal de soporte basado en Perú y con capacidad de desplazarse, en caso de ser requerido, a las sedes de MIGRACIONES indicadas más adelante en el apartado "DISTRIBUCIÓN DE IMPRESORAS Y LAMINADORAS DE PASAPORTES".
- El esquema de atención es considerando las TABLAS 05 Y 06 según el horario de atención para todas las sedes, con excepción de la sede del aeropuerto de Lima y Breña que deberán tener atención 7x24x365 debido a su operación crítica.
- EL CONTRATISTA deberá atender el mantenimiento correctivo en modalidad presencial cuando no encuentre una solución de forma remota, en tal caso podrá disponer de espacio en las sedes de MIGRACIONES para proceder con la reparación (cambio de partes averiadas). En caso de que EL CONTRATISTA requiera llevar el equipo a sus instalaciones para revisión detallada y reparación deberá cubrir los costos de transporte (se deberá realizar envío aéreo

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

prioritario donde se realicen vuelos) de la Impresora y/o Laminadora desde la sede de MIGRACIONES hasta las instalaciones del CONTRATISTA, y su posterior retorno y configuración en la sede de MIGRACIONES.

- En caso necesario, EL CONTRATISTA podrá adquirir refacciones usadas o remanufacturadas de manera que pueda darle viabilidad a la operación del equipo de impresión hasta en tanto se logre la sustitución del equipo por uno igual o de mayores prestaciones.
- La unidad Emperor EMP8012D, de propiedad de MIGRACIONES, no hace parte del alcance del servicio de soporte técnico requerido.

• **Fase II: Soporte de nuevas Impresoras y Laminadoras**

Al finalizar la actualización progresiva de todo el equipamiento de impresión y laminación, se firmará un acta para el inicio de la Fase II, donde EL CONTRATISTA deberá haber renovado todas las Impresoras y Laminadoras, a razón de lo anterior, el servicio de soporte aplicará sobre las nuevas impresoras y laminadoras de Pasaportes que sean implementadas por EL CONTRATISTA bajo las siguientes condiciones.

- Proporcionar un esquema de soporte (Remoto/presencial) con personal de soporte basado en Perú y con capacidad de desplazarse, en caso de ser requerido, a las sedes de MIGRACIONES indicadas más adelante en el apartado "DISTRIBUCIÓN DE IMPRESORAS Y LAMINADORAS DE PASAPORTES".
- El esquema de atención es considerando las TABLAS 05 Y 06 según el horario de atención para todas las sedes con excepción de la sede del aeropuerto de Lima y Breña que deberán tener atención 7x24x365 debido a su operación crítica, en caso de que MIGRACIONES requiera que otra oficina se agregue a este esquema operación, deberá de prepararse un programa de implementación entre EL CONTRATISTA y MIGRACIONES.
- Provisión de servicios de reparación, incluyendo las piezas de repuesto y garantía de los equipos ofertados.
- Suministro de al menos cinco (05) Impresoras y cinco (05) Laminadoras de Pasaportes de respaldo (backup) del mismo modelo y especificación de las suministradas por EL CONTRATISTA. Estas unidades de backup deberán ser utilizadas por EL CONTRATISTA como reemplazo temporal en caso de indisponibilidad de Impresoras y/o Laminadoras de Pasaportes, mientras la Impresora y/o Laminadora que presenta el fallo es reparada, al finalizar el servicio el total de equipos de impresión y laminación de respaldo serán entregados operativamente a Migraciones.
- EL CONTRATISTA deberá atender el mantenimiento correctivo en modalidad presencial cuando no encuentre una solución de forma remota, en tal caso podrá disponer de espacio en las sedes de MIGRACIONES para proceder con la reparación. En caso de que EL CONTRATISTA requiera llevar el equipo a sus instalaciones para revisión detallada y reparación deberá cubrir los costos de transporte (en los lugares que exista vuelos se deberá remitir como envío urgente en el vuelo más próximo, en caso del retorno del bien dañado o reportado el mismo deberá ser trasladado como máximo 48 horas posterior a la comunicación de Migraciones al Contratista de obtenida



MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

el acta de traslado, Migraciones se encargará de gestionar las actas para el traslado del bien) de la Impresora y/o Laminadora desde la sede de MIGRACIONES hasta las instalaciones del CONTRATISTA, y su posterior retorno y configuración en la sede de MIGRACIONES.

- EL CONTRATISTA deberá realizar un (1) mantenimiento preventivo a las impresoras y laminadoras cada seis (6) meses a partir de la implementación de las nuevas impresoras y hasta finalizar el contrato.
- La unidad Emperor EMP8012D, de propiedad de MIGRACIONES, no hace parte del alcance del servicio de soporte técnico requerido.


#### Disposiciones Adicionales en el soporte técnico

- a. La atención y solución de incidentes por falla de hardware, será realizado cuantas veces sea necesario durante la vigencia del servicio, sin costo para MIGRACIONES.
- b. Para los siguientes casos: daños causados por manipulación indebida, agua, fallas en la alimentación del fluido eléctrico y movimiento sísmico, previo informe técnico y aceptación del área usuaria, Migraciones asumirá el costo total previo informe y cotización entregada por EL CONTRATISTA.
- c. La atención de soporte técnico se realizará sujeto a las disposiciones establecidas por el Gobierno Peruano, o en caso MIGRACIONES determine modificaciones al horario, se procederá a comunicar al Contratista. En caso que EL CONTRATISTA realice una atención fuera del horario de oficina deberá coordinar previamente con el área usuaria para brindar el acceso respectivo.
- d. Toda atención de incidentes que sea atendida de manera presencial deberá generar una "Constancia de Atención de Servicio Técnico - CAST" (provista por EL CONTRATISTA) suscrita por el responsable de sede y el soporte técnico de EL CONTRATISTA, entregando una Guía de Remisión de ser el caso y un Acta de desplazamiento (provistas por MIGRACIONES).
- e. El personal del CONTRATISTA debe tener cursos o capacitaciones por el fabricante u otras marcas relacionadas a equipos de impresión y laminación de pasaportes electrónicos, que dará asistencia técnica presencial en todas las sedes a nivel nacional.

#### DISTRIBUCIÓN DE IMPRESORAS Y LAMINADORAS DE PASAPORTES

La siguiente es la distribución de las Impresoras y Laminadoras en las diferentes sedes de MIGRACIONES.

N°	MARCA	MODELO	IMPRESORA
1	DATA CARD	PB500	1608053010035268
2	DATA CARD	PB500	1722053010030163
3	DATA CARD	PB500	2017053010816950
4	DATA CARD	PB500	1547053010035015
5	DATA CARD	PB500	1722053010030156
6	DATA CARD	PB500	2017053010816967
7	DATA CARD	PB500	1547053010035039
8	DATA CARD	PB500	1547053010034964

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

9	DATA CARD	PB500	1608053010035107
10	DATA CARD	PB500	1608053010035190
11	DATA CARD	PB500	1732053010032034
12	DATA CARD	PB500	1608053010035220
13	DATA CARD	PB500	1608053010035558
14	DATA CARD	PB500	1608053010035169
15	DATA CARD	PB500	1608053010035152
16	DATA CARD	PB500	1608053010035527
17	DATA CARD	PB500	1608053010035206
18	DATA CARD	PB500	1547053010034957
19	DATA CARD	PB500	1608053010035176
20	DATA CARD	PB500	2017053010816974
21	DATA CARD	PB500	1608053010035183
22	DATA CARD	PB500	2017053010816981
23	DATA CARD	PB500	1608053010035251
24	DATA CARD	PB500	1608053010035114
25	DATA CARD	PB500	1732053010032072
26	DATA CARD	PB500	1608053010035237
27	DATA CARD	PB500	1608053010035572
28	DATA CARD	PB500	1608053010035541
29	DATA CARD	PB501	1608053010035275
30	DATA CARD	PB500	1608053010035138
31	DATA CARD	PB500	2017053010816912
32	DATA CARD	PB500	1732053010032010
33	DATA CARD	PB500	1732053010032096
34	DATA CARD	PB500	2017053010816943
35	DATA CARD	PB500	1608053010035534

N°	MARCA	MODELO	LAMINADORA
1	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1603/1653 RL
2	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1629/1686 RL
3	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1602/1643 RL
4	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1603/1651 RL
5	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1603/1647 RL
6	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1602/1644 RL
7	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1603/1649 RL
8	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1626/1673 RL
9	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL1602/1645RL
10	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1602/1639 RL
11	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 2124/1733 M03
12	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1603/1650 RL
13	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1626/1672 RL
14	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1749/1708 RL
15	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1602/1632 RL
16	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL1611/1654RL

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

17	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1626/1674 RL
18	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1602/1640 RL
19	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL1602/1624 RL
20	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 2050/1729 M03
21	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL1613/1662RL
22	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL1602/1620RL
23	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 2050/1728 M03
24	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 2124/1732 M03
25	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL1626/1676RL
26	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1613/1668 RL
27	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1611/1660 RL
28	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1602/1638 RL
29	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 2124/1731 M03
30	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 2124/1730 M03
31	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1603/1652 RL
32	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1602/1621 RL
33	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1602/1631 RL
34	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL1602/1635 RL
35	LAPIS	PASS LAMINATOR	PL 1602/1636 RL

#### 4.1.2 RUBRO 02: RENOVACIÓN DE LOS EQUIPOS DE IMPRESIÓN Y LAMINACIÓN

La obsolescencia del equipo actual ha culminado en una disminución de la eficiencia operativa y un aumento en los costos y tiempos de mantenimiento. Las nuevas impresoras y laminadoras deben cumplir con las necesidades actuales e incorporar tecnología que garantice la durabilidad, eficiencia y calidad en el proceso de personalización de pasaportes. La transición a nuevas impresoras y laminadoras permitirá a MIGRACIONES responder de manera efectiva a la creciente demanda de servicios relacionados con la emisión de documentos. EL CONTRATISTA deberá garantizar:

- **Vigencia Tecnológica.** Es esencial asegurar que las nuevas impresoras y laminadoras hayan sido fabricados dentro de los últimos 12 meses previos al suministro. Deben de ser equipos nuevos y de línea.
- **Interoperabilidad:** Las nuevas impresoras y laminadoras deben ser compatibles con el sistema de emisión de pasaportes actual, especialmente por los equipos de impresión, deben estar totalmente integrados al Sistema de Emisión de Pasaportes Electrónicos del Perú en MIGRACIONES, sin que ello represente un costo para MIGRACIONES ni consumo de la bolsa de horas de gestión de cambios.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- **Validación:** Realizar pruebas de funcionamiento de las impresoras y laminadoras antes de su implementación completa, para asegurar que cumplen con los requisitos de impresión gráfica y electrónica de pasaportes.
- **Plan de Implementación Gradual:** Establecer un cronograma para la implementación gradual de las nuevas impresoras y laminadoras, para minimizar las interrupciones en las operaciones diarias y facilitar la transición a las nuevas estaciones de impresión y laminación.
- **Garantizar la impresión del pasaporte actual:** Implementar impresoras que permitan la personalización gráfica y electrónica de pasaportes en los materiales de la libreta de pasaportes actual. Igualmente, el contratista debe de considerar que MIGRACIONES podrá gestionar la compra de libretas de pasaportes y láminas de seguridad por lo que EL CONTRATISTA debe de garantizar la total compatibilidad con los nuevos insumos (libretas de pasaporte y láminas de seguridad).

MIGRACIONES cuenta con el siguiente equipamiento:

- Impresoras de pasaportes de escritorio, las cuales se encuentran funcionales y en uso, con las siguientes especificaciones:

Marca	Entrust Datacard
Modelo	PB500
Tipo de Impresora	Pasaportes, Impresora de Escritorio
Tecnología de Impresión	Inyección de Tinta
Método de Impresión actual	Página de Datos en Papel, Impresión solamente en el anverso
Colores de Impresión	Monocromo (Blanco y Negro). Fotografía y textos fijos en color.
Función de Grabación de chip	Integrada
Interfaz de Conexión	USB / Ethernet
Sistema Operativo Compatible	Windows
Suministros	Cartuchos de Tinta
Laminado	Mediante laminadora externa
Integrada al sistema de emisión de Pasaportes	Si

- Laminadoras de pasaporte de escritorio, con las siguientes características

Marca	Lapis
Modelo	PL RL
Tipo de Equipo	Laminadora
Tipo de Laminación	Caliente
Segmento de Uso	Pasaportes

El CONTRATISTA deberá renovar la totalidad de Impresoras de Escritorio Marca ENTRUST DATACARD Modelo PB500 con que cuenta MIGRACIONES en las sedes que se encargan de la personalización de pasaportes por nuevos equipos que cumplan las siguientes especificaciones mínimas:



MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Tipo de Impresora	Pasaportes, Impresora de Escritorio
Tecnología de Impresión	Inyección de Tinta
Superficie de Personalización	Página de Datos en Papel
Método de Impresión	Anverso
Colores de Impresión	Monocromo (Blanco y Negro). Fotografía y textos fijos en color.
Función de Grabación de chip	Integrada
Interfaz de Conexión	USB ó Ethernet
Compatible con la Solución Actual de Pasaportes	Si
Tipo de Suministro	Cartuchos de Tinta
Alimentación	Manual
Laminado	Mediante laminadora externa
Capacidad Nominal de Personalización	Al menos 100 Pasaportes por Hora

El CONTRATISTA deberá renovar las laminadoras de Escritorio Marca LAPIS Modelo PL RL con que cuenta MIGRACIONES en las sedes que se encargan de la personalización de pasaportes por nuevos equipos que cumplan las siguientes especificaciones mínimas:

Tipo de Equipo	Laminadora
Tipo de Laminación	Caliente
Temperatura de Laminación	Ajustable
Alimentación	Tipo Rollo
Compatibilidad	Debe ser compatible con el sistema de la laminadora actual marca Lapis PL RL DRUCKTECHNOLOGIE GMBH
Control de Temperatura	Integrado como parte de las funcionalidades del equipo
Rendimiento	Al menos 2 pasaportes por minuto.
Segmento de Uso	Pasaportes

La Impresora de escritorio Marca EMPEROR Modelo EMP8012D no debe ser renovada por EL CONTRATISTA durante la vigencia del contrato; sin embargo, EL CONTRATISTA deberá de integrar este equipo de impresión al actual Sistema de Emisión del Pasaporte Electrónico, **sin que ello represente un costo para MIGRACIONES ni consumo de la bolsa de horas de gestión de cambios.**

Las nuevas impresoras y laminadoras deben ser integradas por EL CONTRATISTA con el sistema de emisión de pasaportes dentro del mismo plazo de implementación. EL CONTRATISTA está obligado a entregar por única ocasión un stock de tintas y cabezales con el que cubra la operación regular por al menos seis (06) meses de los equipos de impresión, calculado conforme a las especificaciones del fabricante y la producción promedio de MIGRACIONES de los últimos tres años.

La renovación de todas las Impresoras y las Laminadoras, incluyendo la integración al sistema de emisión de pasaportes, se realizará conforme el plan de trabajo que se presente durante la ejecución por parte de EL CONTRATISTA, el cual deberá ser aprobado por MIGRACIONES y ejecutarse como máximo hasta setecientos treinta (730) días calendario después de la suscripción del contrato.



MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Durante la renovación de las impresoras y laminadoras, personal de MIGRACIONES en cada una de las oficinas realizará la inspección de los equipos que serán entregados por EL CONTRATISTA antes de proceder con el reemplazo, una vez se sustituya la impresora y laminadora actual por el nuevo equipamiento entre ambas partes verificarán el correcto funcionamiento, y de no mediar ninguna novedad suscribirán un ACTA de ACEPTACIÓN.

Las impresoras y laminadoras actuales una vez sean desinstaladas deben ser entregadas en la sede Central por parte de EL CONTRATISTA a personal de MIGRACIONES que efectuarán su disposición final.

#### 4.1.3 RUBRO 03: SUMINISTRO DE ESTACIONES DE TRABAJO ADICIONALES

El Sistema de Emisión de Pasaportes electrónicos cuenta con estaciones de trabajo actualmente en operación. MIGRACIONES requiere que EL CONTRATISTA ampliar su capacidad, adicionando cincuenta (50) estaciones de trabajo con sus periféricos en las sedes actuales o nuevas sedes de MIGRACIONES a nivel nacional.

EL CONTRATISTA podrá suministrar equipos de marcas, modelos y referencias diferentes a los que componen las actuales estaciones de trabajo; siempre y cuando las características sean similares o superiores y se garantice la misma funcionalidad a los indicados en el Anexo 02 del presente documento.

Las estaciones de trabajo que se requieren con sus correspondientes periféricos y licenciamiento son las siguientes:

- Estación de trabajo de Enrolamiento = 15 estaciones
- Estación de Trabajo de Emisión o Personalización = 10 estaciones
- Estación de trabajo de Control de Calidad = 10 estaciones
- Estación de trabajo de Entrega = 15 estaciones

El CONTRATISTA deberá hacer la entrega de los equipos en el almacén de MIGRACIONES, en la ciudad de Lima en un plazo máximo de ciento ochenta (180) días calendario a partir de la firma del contrato.

Será alcance de MIGRACIONES notificar al contratista de manera escrita las sedes donde se instalarán los equipos, las cuales serán acondicionadas (espacio, energía, mobiliario, redes de telecomunicaciones y temperatura) para la instalación de los equipos.

Las estaciones de trabajo suministradas como alcance de este proceso y sus periféricos deben integrarse con la infraestructura centralizada preexistente de backend del sistema de emisión de pasaportes. EL CONTRATISTA deberá hacer la instalación y puesta en servicio de las estaciones de trabajo en un plazo máximo de treinta (30) días calendario después de la notificación de MIGRACIONES.

Personal de MIGRACIONES en cada una de las oficinas realizará la inspección de los equipos que serán entregados por EL CONTRATISTA antes de proceder con la instalación. Una vez sea efectuada la instalación de las estaciones de trabajo adicionales ambas partes verificarán el correcto funcionamiento, y de no mediar ninguna novedad suscribirán un ACTA de ACEPTACIÓN, por lo que EL CONTRATISTA deberá cubrir los costos del transporte aéreo, transporte local, alimentación, estadía y viáticos de hasta TRES (03) personas, para realizar la verificación del equipamiento en las sedes.

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

MIGRACIONES garantizará las condiciones de espacio, mobiliario, conectividad eléctrica, datos y personal de operación para estas estaciones de trabajo de enrolamiento.

EL CONTRATISTA deberá garantizar:

- **Vigencia Tecnológica.** Es esencial asegurar que los equipos de las estaciones de trabajo suministradas hayan sido fabricados dentro de los últimos 12 meses previos al suministro.
- **Interoperabilidad:** Las estaciones de trabajo suministradas deben ser compatibles con el sistema de emisión de pasaportes que se encuentra implementado a la fecha.
- **Validación:** Realizar pruebas de funcionamiento de las estaciones de trabajo suministradas, para asegurar que cumplen con los requisitos funcionales de la solución de emisión de pasaportes.

#### 4.1.4 RUBRO 04: SUMINISTRO DE KIOSCOS DE AUTO ATENDIMIENTO

La Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES) opera con estaciones de enrolamiento fijo y móvil, lo cual ha proporcionado un servicio valioso, pero también enfrenta ciertos desafíos. La creciente demanda de servicios de enrolamiento y solicitud de pasaportes ha generado congestionamientos y tiempos de espera adicionales. Estos problemas impactan negativamente en la experiencia del ciudadano y limitan la capacidad de respuesta de la institución en situaciones de alta demanda, tales como eventos masivos o cambios en la legislación nacional.

MIGRACIONES desea ampliar los canales de atención con el suministro de kioscos de auto atendimento que permitan a los ciudadanos realizar un proceso de solicitud autónomo, aumentando la capacidad operativa de MIGRACIONES y facilitando el acceso a los servicios al ciudadano.

La implementación de kioscos de auto atendimento buscar alcanzar varios objetivos clave:

- **Autogestión del Ciudadano:** Los kioscos permitirán a los ciudadanos realizar el proceso de solicitud de pasaporte de manera autogestionada. Esta autosuficiencia no solo empodera a los ciudadanos, sino que también reduce la dependencia del personal de MIGRACIONES, lo que permite que el personal se enfoque en tareas más complejas y en brindar servicios de asistencia cuando sea necesario.
- **Reducción del Tiempo de Espera:** Al permitir que los ciudadanos gestionen de manera autónoma el proceso de solicitud, los tiempos de espera en las sedes tradicionales disminuirán significativamente. Esto contribuirá a una experiencia general más positiva y eficiente para los usuarios del servicio.
- **Optimización de Recursos:** La posibilidad de implementar kioscos permite a MIGRACIONES optimizar sus recursos humanos y logísticos. Con menos personas necesitando estar asignadas a estaciones de enrolamiento fijas, se podrán redirigir los esfuerzos hacia la mejora continua de los procesos y la atención al cliente.

MIGRACIONES requiere el suministro, instalación y configuración de diez (10) kioscos fijos para solicitud de pasaportes para ciudadanos peruanos mayores de edad, los

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

cuales serán instalados en el área de Lima Metropolitana, o de ser el caso MIGRACIONES notificará el cambio de sedes.

EL CONTRATISTA deberá garantizar la instalación y que los kioscos estén equipados con tecnología que permita la captura de la fotografía del rostro del ciudadano, huellas dactilares y realizar lectura del DNI, de modo que sean capaces de realizar la solicitud de renovación de forma segura y rápida. Además, será responsabilidad del CONTRATISTA ofrecer capacitación al personal de MIGRACIONES para el uso y mantenimiento básico de los kioscos, así como proporcionar soporte técnico remoto y/o presencial ante una eventualidad.

El CONTRATISTA deberá asegurar la disponibilidad de piezas de repuesto necesarios para un óptimo funcionamiento por el tiempo de duración del contrato, garantizando que todos los kioscos estén operativos para el público.

Los kioscos de auto atendimento deben ser integrados por EL CONTRATISTA con la solución actual de emisión de pasaportes. El plazo de implementación será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario a partir de la suscripción del contrato.

Los kioscos de auto atendimento deberán ser instalados y configurados por parte de EL CONTRATISTA en las ubicaciones en el área de Lima Metropolitana que designe MIGRACIONES, o de ser el caso MIGRACIONES notificará el cambio de sedes.

Los kioscos de auto atendimento y los periféricos deben integrarse con la infraestructura centralizada existente de backend del sistema de emisión de pasaportes.

El despliegue de los kioscos de auto atendimento y los periféricos, se realizará conforme el plan de trabajo que se presente por parte de EL CONTRATISTA al inicio del proyecto, el cual deberá ser aprobado por MIGRACIONES y ejecutarse en un plazo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario posteriores a la suscripción del contrato.

Durante el despliegue de los kioscos de auto atendimento, personal de MIGRACIONES en cada una de las oficinas realizará la inspección de los kioscos que serán entregados por EL CONTRATISTA antes de proceder con la instalación, una vez sea efectuada la instalación de los kioscos de auto atendimento entre ambas partes verificarán el correcto funcionamiento, y de no mediar ninguna novedad suscribirán un ACTA de ACEPTACIÓN.

MIGRACIONES garantizará las condiciones de espacio, mobiliario, conectividad eléctrica, y datos para el correcto funcionamiento de los kioscos, y personal de asistencia al ciudadano durante la operación de estos.

EL CONTRATISTA deberá garantizar:

- **Vigencia Tecnológica.** Es esencial asegurar que los kioscos y periféricos hayan sido fabricados dentro de los últimos 12 meses previos al suministro.
- **Interoperabilidad:** Los kioscos de auto atendimento deben ser compatibles con el sistema de emisión de pasaportes que se encuentra implementado a la fecha.
- **Validación:** Realizar pruebas de funcionamiento de los kioscos de auto atendimento y periféricos antes de su implementación completa, para asegurar que cumplen con los requisitos funcionales de la solución de emisión de pasaportes.



		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- **Plan de Implementación Gradual:** Establecer un cronograma para la implementación de los kioscos de auto atendimento, para minimizar las interrupciones en las operaciones diarias y facilitar la transición.

## CARACTERISTICAS DE LOS KIOSCOS DE AUTO ATENDIMIENTO

Las siguientes son las especificaciones mínimas que deben cumplir los kioscos de auto atendimento que sean proporcionados por el CONTRATISTA.

<b>Tipo de Equipo</b>	Kiosco de auto atendimento
<b>Trámite a realizar</b>	Renovación de Pasaporte Electrónico de mayor de edad
<b>Ambiente de Trabajo</b>	Dentro de Oficina
<b>Captura Fotográfica</b>	Si, debe incorporar cámara fotográfica
<b>Iluminación de Captura</b>	Iluminación LED
<b>Captura de Huellas</b>	Si, debe incorporar lector de huellas decadaactilar 4-4-2
<b>Interfaz de usuario</b>	Pantalla táctil de 10 pulgadas o superior
<b>Conectividad</b>	Ethernet, y opciones de conexión USB
<b>Sistema Operativo Compatible</b>	Windows versión vigente.
<b>Lenguaje de Interfaz</b>	Español
<b>Tipo de Corriente</b>	100-240V AC, 50/60 Hz
<b>Gabinete</b>	Si
<b>Seguridad</b>	Transmisión de datos encriptados

## FLUJO DE SOLICITUD MEDIANTE EL USO DEL KIOSCO

A continuación, se describe el flujo de auto atendimento requerido por MIGRACIONES utilizando el kiosco auto atendido, considerando que el ciudadano ha realizado el pago de su solicitud, es ciudadano peruano mayor de edad y no requiere anexar soportes documentales adicionales.

### Inicio de la Solicitud en Kiosco

- El ciudadano se dirige a un kiosco auto atendimento y da clic en iniciar solicitud.
- El kiosco solicita al ciudadano que ingrese el número de DNI (Documento Nacional de Identidad) a través de la pantalla táctil del kiosco.
- Con el número de DNI se procede a realiza las consultas del ciudadano (flujo similar al que se realiza actualmente para la solicitud en oficina).
- Realiza la validación del pago (el cual efectúa el ciudadano previamente).

### Captura de Fotografía

- Tras la verificación de los datos del DNI, el kiosco orienta al ciudadano a colocarse frente a la cámara.
- Se toma una fotografía del rostro para pasaporte del ciudadano, asegurándose de que se cumplan los requisitos de iluminación y fondo adecuados para una identificación clara.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

#### Captura de Huellas Dactilares

- Posteriormente, el kiosco solicita la captura de las huellas dactilares.
- El ciudadano es guiado para colocar sus dedos en el escáner de huellas, donde se capturan las huellas de los diez dedos (Formato 4-4-2).

#### Verificación de Datos

- Una vez que se completan las capturas, el kiosco revisa toda la información proporcionada (DNI, fotografía y huellas).
- Si hay inconsistencia o si falta información, un aviso en pantalla informará al ciudadano para corregir el error.

#### Selección de Sede de Recojo

- Cuando el ciudadano supera la verificación de los datos procede a seleccionar la sede de recogida del pasaporte 5 días posterior a la solicitud.

#### Envío de Solicitud

- Si toda la información es correcta y la solicitud es válida, el kiosco establece una conexión con el sistema de emisión de pasaportes.
- Los datos recopilados se envían encriptados al sistema central para continuar con el proceso de verificación manual en oficina por parte de un operador en oficina.

#### Confirmación y Finalización

- El kiosco proporciona en pantalla una confirmación al ciudadano indicando que su solicitud ha sido enviada exitosamente, junto con el número de seguimiento.
- La sesión del kiosco se cierra y el ciudadano se retira, sabiendo que su solicitud está en proceso y posteriormente deberá continuar su trámite de recogida en la oficina.

#### INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE DE BACKEND

EL CONTRATISTA deberá dimensionar, suministrar, instalar y configurar el Hardware de los componentes de backend para los kioscos, dicha infraestructura deberá ser instalada en los Centros de Datos de MIGRACIONES bajo el siguiente esquema:

- 99.5% de Alta Disponibilidad en el Centro de Datos Principal
  - Ambiente de Producción con alta disponibilidad
  - Ambiente de Pruebas con capacidad del 2% del Ambiente de Producción
- No es requerida Alta Disponibilidad en el Centro de Datos Secundario
  - Ambiente de Producción sin alta disponibilidad
- Esquema de Replicación: Activo-Pasivo

#### 4.1.5 RUBRO 05: SUMINISTRO DE PORTAL WEB PARA LA SOLICITUD REMOTA DE PASAPORTES (EPASS MÓVIL)

La Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES) requiere el desarrollo e implementación del Sistema de Solicitud Remota de Pasaportes (EPASS Móvil), una iniciativa que responde a la necesidad de modernizar y optimizar los procedimientos de solicitud de



MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Pasaportes. Este sistema facilitará a los ciudadanos la posibilidad de realizar la renovación de su pasaporte de manera más ágil y eficiente, evitando desplazamientos innecesarios y largas filas en las oficinas de atención. Al permitir un acceso digital a este trámite, no solo se reduce el tiempo de espera, sino que también se incrementa la comodidad y seguridad de los usuarios, promoviendo la inclusión de todos los ciudadanos en el acceso a servicios públicos de calidad. Esta solución tecnológica se alinea con los esfuerzos del gobierno para fomentar la digitalización de los servicios públicos y garantizar que los procesos sean accesibles y eficaces para todos.

El plazo de implementación será de trescientos (300) días calendario a partir de la suscripción del contrato.

EL CONTRATISTA deberá garantizar que el sistema EPASS MÓVIL para la solicitud remota de Pasaportes cumpla con los siguientes lineamientos generales:

- **Solicitud en Línea:** Permitir a los ciudadanos realizar el trámite de solicitud de renovación de pasaporte a través del sistema EPASS MÓVIL.
- **Interoperabilidad con el Sistema de Emisión de Pasaportes:** Integrar el sistema EPASS MÓVIL con el Sistema de Emisión de Pasaportes de MIGRACIONES para traer la información demográfica del ciudadano (teniendo en cuenta que ya había solicitado previamente un Pasaporte Electrónico y se encuentra registrado en la base de datos) y remitir la información capturada al sistema de Emisión de Pasaportes al final del proceso.
- **Compatibilidad Multidispositivo:** Asegurar que el sistema EPASS MÓVIL sea compatible con los siguientes dispositivos: Teléfonos móviles, tabletas y/o computadores portátiles, siempre y cuando estos dispongan de alguno de los siguientes navegadores: Google Chrome, Safari o Microsoft Edge, y cuenten con una cámara incorporada de buena calidad (mínimo 12 megapíxeles) para la captura de la Fotografía.
- **Aplicación Web Responsive:** Garantizar que el sistema EPASS MÓVIL sea una aplicación web responsive, permitiendo su uso en una pantalla optimizada (Interfaz se ajuste a la pantalla) para un Teléfono móvil, tableta y/o computador portátil.
- **Captura de Fotografía de Documento de Identidad:** Permitir la captura del documento de identidad y realizar la lectura OCR en el sistema EPASS MÓVIL para extraer la información biográfica del ciudadano.
- **Captura de Fotografía:** Permitir la captura de la fotografía del rostro en vivo (detección de vivacidad) en el sistema EPASS MÓVIL y realizar las validaciones para garantizar que cumpla con los mínimos requeridos para Fotografía de Pasaporte de la OACI (Organización Internacional de Aviación Civil) en su normativa 9303.
- **Validación Biométrica:** Validar la identidad del ciudadano mediante la comparación automatizada de la fotografía capturada en el sistema EPASS MÓVIL con la biometría (Fotografía del rostro) del último Pasaporte Electrónico emitido por el Sistema de Emisión de Pasaportes.
- **Autenticación con OTP:** Implementar en el sistema EPASS MÓVIL un mecanismo de autenticación mediante un OTP (One Time Password) que será remitido al ciudadano al correo electrónico para validar la identidad del ciudadano durante el proceso de solicitud de renovación de Pasaporte, garantizando un nivel adicional de seguridad en la gestión de información sensible y reduciendo el riesgo de fraude.
- **Interfaz amigable:** La interfaz de usuario del sistema EPASS MÓVIL debe ser intuitiva y accesible, que garantice una experiencia sencilla para el ciudadano orientándolo a través del paso a paso del proceso hasta remitir la solicitud al sistema de Emisión de Pasaportes.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

## REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

El CONTRATISTA deberá cumplir con los siguientes requerimientos técnicos para el sistema EPASS MÓVIL:

- **Arquitectura del Sistema EPASS MÓVIL:** La arquitectura debe seguir el principio de segregación de responsabilidades, donde el componente de frontend (Navegador web) debe encargarse de la presentación y la experiencia de usuario, mientras que los componentes de backend deben gestionar la lógica de negocio, la base de datos y la seguridad, a través de una arquitectura modular y sea fácilmente mantenible.
- **Compatibilidad Multi-Navegador:** El sistema EPASS MÓVIL debe ser compatible con los navegadores Google Chrome, Microsoft Edge y Safari en sus versiones estables y vigentes al momento de la suscripción del contrato.
- **Responsividad:** La interfaz del sistema EPASS MÓVIL debe adaptarse correctamente a los principales tamaños de pantalla y resoluciones en teléfonos móviles, tabletas y computadores portátiles.
- **Usabilidad:** La interfaz del sistema EPASS MÓVIL debe ser intuitiva y facilitar una experiencia de usuario fluida para el ciudadano.
- **Seguridad de los Datos:** Debe implementar mecanismos de cifrado en el transporte de datos que realice entre los diferentes componentes del sistema y sus integraciones.
- **Dimensionamiento:** El sistema EPASS MÓVIL debe ser dimensionado para soportar:
  - 30,000 solicitudes de renovación mensuales
  - 200 usuarios concurrentes
  - Picos de hasta 200 % en horarios de alta demanda
- **Infraestructura Central:** La infraestructura requerida para el sistema EPASS MÓVIL podrá ser On-Premise considerando el siguiente dimensionamiento:
  - 99.5% de Alta Disponibilidad en el Centro de Datos Principal
    - Ambiente de Producción con alta disponibilidad
    - Ambiente de Pruebas con capacidad del 2% del Ambiente de Producción
  - No es requerida Alta Disponibilidad en el Centro de Datos Secundario
    - Ambiente de Producción sin alta disponibilidad
  - Esquema de Replicación: Activo-Pasivo
- **Apariencia:** El sistema EPASS MÓVIL debe utilizar unas pantallas similares a las descritas en este documento, las cuales son referenciales y el diseño final será responsabilidad del CONTRATISTA.
- **Interoperabilidad:** La arquitectura debe permitir la integración con el sistema de emisión de Pasaportes para garantizar una comunicación efectiva y el intercambio de datos.
- **Conectividad a internet:** El sistema EPASS MÓVIL deberá funcionar únicamente en modo online.
- **Almacenamiento de Datos Local:** El sistema EPASS MÓVIL debe utilizar almacenamiento local solamente para guardar datos temporales y configuraciones del usuario.
- **Acceso a la Cámara:** El sistema EPASS MÓVIL debe solicitar permisos a través del navegador para acceder a la cámara del dispositivo: teléfono móvil, tableta y/o computador portátil.

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- **Detección de Vivacidad:** El sistema EPASS MÓVIL debe incorporar mecanismos para la detección de vivacidad durante el proceso de captura de la fotografía del ciudadano.
- **Verificación vía OTP:** El sistema EPASS MÓVIL debe permitir enviar el envío de un OTP (One time Password) vía correo electrónico a la dirección suministrada por el ciudadano durante el proceso.
- **Comparación Biométrica Facial:** El sistema EPASS MÓVIL debe realizar comparación biométrica facial automática de la foto que se captura contra la registrada en el sistema de emisión de Pasaportes.
- **Soporte para Idiomas:** La interfaz del sistema EPASS MÓVIL debe ser en idioma español.
- **Registro de Errores:** El sistema EPASS MÓVIL debe registrar los errores y excepciones que se presentan en el sistema a nivel de un log centralizado.

Otras Consideraciones:

- Como parte del incremento de estaciones, kioscos de enrolamiento y portal web, EL CONTRATISTA deberá gestionar la adquisición de equipamiento de los Centros de Datos que permita mantener la correcta operatividad en capacidades y alta disponibilidad.
- Se considera mantener o proponer un servicio de notificación al ciudadano a través de plataformas de mensajería SMS, WhatsApp, email, u otras similares, para notificar como máximo en (03) ocasiones al ciudadano el estado de su solicitud, al inicio del contrato se definirá en conjunto con Migraciones mantener o modificar los momentos en el que se deben realizar dichas notificaciones.
- Mantener el Sistema de Bloqueo de pasaporte actualmente en uso con el certificado de publicación externa de ser el caso o en caso Migraciones no cuente con alguno.

#### 4.1.7 RUBRO 07: GESTIÓN DE CAMBIOS

Este servicio contempla una bolsa de 3,000 horas. Mediante este servicio el contratista desarrollará o adaptará funcionalidades con la finalidad de cubrir la evolución del sistema de emisión de pasaporte electrónico.

Una vez comunicada la solicitud de cambio (Anexo N° 03) por parte de MIGRACIONES, EL CONTRATISTA tendrá un plazo de máximo siete (07) días calendario para presentar el documento "Análisis de la Solicitud de Cambio" incluyendo como mínimo las diferentes actividades necesarias para ejecutar el cambio solicitado, el desarrollo, análisis de riesgos, cronograma propuesto y la estimación de las horas de la bolsa que se destinarán; esta información será parte de la evaluación del requerimiento de cambio (RFC).

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



		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

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

#### Licenciamiento

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

#### Responsabilidades del contratista

- Atender de forma diligente y oportuna los requerimientos de MIGRACIONES, cumpliendo los niveles de servicio requeridos.
- Deberá aplicar el estándar de las mejores prácticas para el ciclo de vida del desarrollo del software, utilizando la metodología del Proceso Unificado de Rational (RUP) u otra metodología que sea de uso de el CONTRATISTA. Deberán elaborarse los diagramas y documentación que resulten relevantes para el desarrollo del proyecto o requerimiento respecto a la metodología a usar, el comité de Cambios deberá evaluar cuáles serán los entregables que se requieren para sustentar los cambios realizados.
- Proveer el paquete para realizar el pase a produccion, con los respectivos scripts para ello.
- Asegurar el correcto funcionamiento del cambio implementado, la no afectación a otros procesos y cumplir los niveles de servicio relacionado a la gestion de cambios que se apliquen en el presente documento.

#### Comité de Cambios

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

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

#### Responsabilidades del comité:

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

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



MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

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

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

- La definición del requerimiento o solicitud deberá realizarse sobre un formato estándar de RFC, la cual debe contener mínimo la información según como se indica en el "Anexo 03".
- Todo despliegue generado por la Gestión de Cambios será realizado por la Mesa de Ayuda del CONTRATISTA.
- El CONTRATISTA deberá presentar a MIGRACIONES un documento que contenga la evaluación del requerimiento de cambio (RFC) incluyendo, además: total de horas a emplear, cronograma de las actividades a detalle, consignando la fecha de inicio, fin y tiempo propuesto que tomará la atención del requerimiento.
- El Comité de cambios evalúa y aprueba o deniega la implementación del mismo, a través de Actas del Comité de Cambios.
- En caso que el requerimiento sea aprobado, el CONTRATISTA procede a su implementación y puesta en producción.
- El CONTRATISTA deberá proporcionar a MIGRACIONES los siguientes documentos que forman parte del requerimiento:
  - Documentos de análisis y diseño.
  - Manuales técnicos de configuración.
  - Manuales de despliegue.
  - Manuales de usuario actualizado.
  - Plan de pruebas.
  - Documento de aceptación de pruebas del área Usuario.

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

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

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

El CONTRATISTA deberá realizar un seguimiento de la implementación, dentro de los quince (15) días posterior a su puesta

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

en producción y de existir alguna incidencia o reporte se deberá informar.

#### 4.2 PLAN DE TRABAJO

El CONTRATISTA deberá presentar un Plan de trabajo que deberá ser entregado como máximo en quince (15) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, el plan deberá contener como mínimo:

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

#### 4.3 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

##### 4.3.1. LUGAR

En servicio se realizará en las sedes a nivel nacional donde se brinda el Servicio de Emisión Descentralizada de Pasaportes Electrónicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones, en la Sede Central de la Superintendencia Nacional de Migraciones ubicada en la Av. España N°734 – Distrito Breña, y la sede donde se ubique el Servicio de Alojamiento de la Infraestructura Tecnológica de Pasaporte Electrónico.

##### 4.3.2. PLAZO

El servicio tendrá una duración de 1095 días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

#### 4.4 PRODUCTOS O ENTREGABLES

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

##### 4.4.1. ENTREGABLES DE SOPORTE TÉCNICO

El CONTRATISTA deberá entregar mensualmente a Migraciones el Informe de Niveles de Servicio, dentro de los siete (7) días calendario de culminado cada periodo, el cual inicia al día siguiente de firmado el Acta de Inicio del servicio, el informe de operación del servicio de soporte técnico debe incluir lo siguiente:

- Detalle de la operación del servicio contratado (resumen de actividades realizadas durante el periodo).
- Reporte de atenciones recibidas por incidentes y solicitudes registradas en la Mesa de Ayuda del Contratista, indicando:

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- Número de ticket.
- Tipo de atención (incidente o solicitud).
- Canal de atención.
- Fecha y hora de registro del ticket.
- Fecha y hora de reporte del incidente o solicitud.
- Tiempo de reactividad.
- Franja horaria.
- Operador que creó el ticket.
- Solicitante o usuario afectado.
- Sede.
- Prioridad.
- Categoría y/o sub categoría.
- Resumen.
- Especialista asignado.
- Fecha y hora de solución.
- Tiempo de solución.
- Fecha de cierre.
- Estado.

c) Informe mensual de cumplimiento de los SLA (detallado).

d) Oportunidades de mejora detectados durante la operación del servicio.

e) Conclusiones y recomendaciones.

Todos los reportes deben ser entregados en formato EXCEL y/o PDF, según corresponda a través de la AGENCIA DIGITAL, implementada por MIGRACIONES o en la mesa de partes de forma física.

Asimismo, El CONTRATISTA deberá entregar el Informe Trimestral de Niveles de Servicio, dentro de los diez (10) días calendario de culminado cada periodo trimestral, el cual inicia al día siguiente de firmado el Acta de Inicio del servicio, debe incluir como mínimo lo siguiente:

- Consolidado de Informes mensuales de cumplimiento de los SLA.
- Estadística y Estado de los Niveles de Servicio.
- Conclusiones y recomendaciones.

#### 4.4.2. ENTREGABLE DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El CONTRATISTA deberá entregar a Migraciones, informes técnicos del mantenimiento preventivo, durante el tiempo del contrato, el cual deberá ser presentado como máximo a los quince (15) días calendario de culminar las actividades indicadas en el cronograma de mantenimiento preventivo de cada año.

Informe Final de los mantenimientos preventivos con los protocolos, checklist y formatos llenados que evidencie la ejecución de dicha actividad.

Todos los reportes deben ser entregados en formato EXCEL y/o PDF, según corresponda a través de la AGENCIA DIGITAL, implementada por MIGRACIONES o en la mesa de partes de forma física.

#### 4.4.3. ENTREGABLE DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

El CONTRATISTA deberá entregar mensualmente a Migraciones, dentro de los diez (10) días calendario de culminado cada periodo, el cual inicia al día siguiente de firmado el Acta de Inicio del servicio, el informe de mantenimiento correctivo.

El informe deberá contener el detalle de los trabajos y actividades relacionadas al mantenimiento correctivo ocurridos durante el mes de periodo, asimismo debe incluir las conclusiones y recomendaciones.

Todos los reportes deben ser entregados en formato EXCEL y/o PDF, según corresponda a través de la AGENCIA DIGITAL, implementada por MIGRACIONES o en la mesa de partes de forma física.

#### **4.4.4. ENTREGABLE DE LA RENOVACIÓN DE LOS EQUIPOS DE IMPRESIÓN Y LAMINACIÓN**

El CONTRATISTA deberá entregar dos (2) informes durante la ejecución del rubro 02 (correspondiente al equipamiento de impresoras y laminadoras de pasaporte electrónico):

- ✓ El primer informe, como máximo a los siguientes diez (10) días calendario de la entrega del 50% del equipamiento.
- ✓ El segundo informe, como máximo a los siguientes diez (10) días calendario de la entrega total del equipamiento.

Cada informe debe contener el detalle de todo el equipamiento entregado al almacén de la sede central de MIGRACIONES, el cual debe venir con un inventario de todo el equipamiento.

#### **4.4.5. ENTREGABLE DEL SUMINISTRO DE ESTACIONES DE TRABAJO ADICIONALES**

El CONTRATISTA deberá entregar un informe dentro de los diez (10) días calendario luego de la entrega del equipamiento al almacén de la sede central de MIGRACIONES. El informe debe contener el detalle de todo el equipamiento entregado, el cual debe venir con un inventario de todo el equipamiento, así como también las evidencias del licenciamiento de estos.

#### **4.4.6. ENTREGABLE DEL KIOSCOS DE AUTO ATENDIMIENTO**

El CONTRATISTA deberá entregar un informe dentro de los diez (10) días calendario luego de la entrega del equipamiento. El informe debe contener el detalle de todo el equipamiento entregado, el cual debe venir con un inventario de todo el equipamiento, así como también las evidencias del licenciamiento de estos.

#### **4.4.7. ENTREGABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN DE PORTAL WEB PARA LA SOLICITUD REMOTA DE PASAPORTES (EPASS MÓVIL)**

Informe técnico con detalle de la implementación del portal Web, dentro de los diez (10) días calendario de culminado el plazo de implementación, incluyendo detalles de diagrama de sistemas, componentes y subsistemas, versiones, manual de instalación y configuración.



MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

#### 4.4.8. ENTREGABLE DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS

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

### 5. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

#### 5.1 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

##### 5.1.1. PERSONAL REQUERIDO

El Personal requerido serán los encargados de conducir y liderar las principales actividades relacionadas con el servicio requerido, los mismos que participarán en las reuniones de coordinación con el área usuaria sobre el funcionamiento, mantenimiento e incidencias. El personal solicitado para la ejecución del servicio es el siguiente:

##### JEFE DE PROYECTOS:

##### Perfil:

##### Formación académica:

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

##### Acreditación:

El título profesional será verificado en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.

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

##### Capacitaciones:

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

##### Acreditación:

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

##### Experiencia del personal:

Experiencia mínima de cinco (05) años como Gerente de Servicio o Gerente de Calidad o Gerente de End-User Support o Líder de Aplicaciones Web o Líder de

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Desarrollo o Service Manager o Gerente de Operaciones o Gerente de Soporte o Gerente de Proyectos o Gestor de implementación o Gerente Comercial o Consultor o Jefe de Proyectos o Gerente de Proyectos de Servicios o Jefe de Operaciones de TI o Coordinador de Proyectos o Analista de Sistemas, operando y/o gestionando y/o supervisando servicios de TI.

**Acreditación:**

La experiencia 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.

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

**Funciones:**

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

**SERVICE MANAGER:**

**Perfil:**

**Formación académica:**

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

**Acreditación:**

El título profesional será verificado en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.

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

**Capacitaciones:**

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

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

**Acreditación:**

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

**Experiencia del personal:**

Experiencia mínima de tres (03) años como Especialista en Sistemas de Información o Líder de Aplicaciones Web o Líder de Desarrollo o Coordinador Informático o Gerente de Servicio o Gerente de Calidad o Gerente de End-User Support o Service Manager o Gerente de Operaciones o Gerente de Soporte o Gerente de Proyectos o Gestor de implementación o Gerente Comercial o Consultor o Jefe de Proyectos o Gerente de Proyectos de Servicios o Jefe de Operaciones de TI o Coordinador de Proyectos o Analista de Sistemas, operando y/o gestionando y/o supervisando servicios y/o sistemas de TI.

**Acreditación:**

La experiencia 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.

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

**Funciones:**

- Coordinar con la persona responsable de la mesa de despacho (nivel 1) que designe MIGRACIONES.
- Gestionar los servicios, disponiendo de los recursos necesarios para que se ejecuten de acuerdo con lo previsto. Asimismo, monitoreando los indicadores de niveles de acuerdo de servicio establecidos.
- Realizar la gestión de los incidentes escalados a nivel 2 (Resolutivo y Soporte Técnico), 3 y 4, para que estos sean atendidos oportunamente.
- Hacer que los servicios prestados cumplan los acuerdos de niveles de servicio establecidos.
- Asegurarse que el personal a cargo este propiamente entrenado, tenga las instrucciones, herramientas y metodología para realizar sus trabajos.
- Realizar la coordinación con MIGRACIONES para mantenimientos de equipos y software.
- Realizar las comunicaciones con la persona designada por MIGRACIONES, ante cualquier incidente que afecten servicios relacionados a su operatividad.
- Elaborar informes mensuales de recomendaciones de acuerdo con los valores de indicadores de acuerdo de nivel de servicio alcanzados.

**Nota:**



		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Se precisa que una misma persona podrá desempeñar el rol de Jefe de proyectos y Service manager, en tanto cumpla con el perfil establecido.

El Service Manager podrá efectuar sus funciones de manera remota o estar basado en Lima a solicitud de Migraciones con el fin de gestionar los incidentes escalados a nivel 2 (Resolutivo y Soporte Técnico), 3 y 4, los días serán definidos por MIGRACIONES para brindar un servicio adecuado y garantizar una operación apropiada del servicio, que tenga alcance a todo el proyecto para la coordinación directa en entre Migraciones y el Contratista, pudiendo tomar decisiones que estén dentro de su alcance.

#### **ESPECIALISTA EN BASE DE DATOS**

##### Capacitaciones:

- Curso o certificación en Azure AI Engineer Associate
- Curso o certificación en Azure Data Engineer Associate
- Curso o certificación en Azure Data Fundamentals
- Curso o certificación en Azure Solutions Architect Expert

##### Acreditación:

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

##### Experiencia del personal:

Experiencia mínima de siete (7) años como administrador de base de datos y experiencia de dos (2) años administrando Base de datos en Always On SQL Server, deberá tener como mínimo cuatro (04) meses de experiencia en administración de base de datos en proyectos de pasaportes con Coesys v2.

##### Acreditación:

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

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

Actividades por desarrollar:

- Resolución de incidentes complejos relacionados con Bases de Datos.
- Atender requerimientos / incidentes / solicitudes / cambios relacionados con Bases de Datos.
- Realizar tareas de afinamiento de base de datos (database tuning) que aseguren disponibilidad y máximo desempeño, a nivel de base de datos y sistema operativo.
- Realizar informes sobre seguridad de las diversas bases de datos.

#### **ESPECIALISTA EN REDES Y COMUNICACIONES**

##### **Perfil:**

##### Formación académica:

Profesional Titulado o Egresado o técnico titulado en Computación e Informática o Sistemas o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Software.



MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

**Acreditación:**

El título profesional será verificado en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.

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

**Capacitaciones:**

- Curso o certificación en Cisco CCNA
- Curso o certificación NSE Fortinet
- Curso o certificación en Microsoft Azure 104

**Acreditación:**

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

**Experiencia del personal:**

Experiencia mínima de dos (2) años como operador de servicios de tecnologías de información y/o especialista de redes y comunicaciones y/o administrador de redes y/o administrador de redes e infraestructura, deberá tener como mínimo cuatro (04) meses de experiencia en administración de equipos de redes y comunicaciones en proyectos de pasaportes con Coesys v2.

**Acreditación:**

La experiencia 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.

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

**Actividades por desarrollar:**

- Resolución de incidentes complejos relacionados a Redes y Comunicaciones.
- Atender requerimientos / incidentes / solicitudes / cambios relacionados a Redes y Comunicaciones.
- Realizar el mantenimiento de hardware y soporte a los servidores, equipos de cómputo y comunicaciones.
- Apoyo en la gestión de actividades técnicas relacionadas con la continuidad operativa, derivada del servicio brindado por la Mesa de Ayuda.
- Elaboración de Informe técnico de la resolución del problema con su respectivo tratamiento, donde se evidencie el tipo de problema, la fecha de inicio, fecha de fin, solución brindada y estado del problema.

**ESPECIALISTA EN INFRAESTRUCTURA**

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

**Perfil:**

Formación académica:

Profesional Titulado o Egresado o técnico titulado en Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Software.

Acreditación:

El título profesional será verificado en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.

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

Capacitaciones:

- Cursos de CCNA exploration routing and switching
- Cursos de CCNA exploration scaling Networks
- Cursos de CCNA network Fundamentals.

Acreditación:

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

Experiencia del personal:

Experiencia mínima de dos (2) años como operador de servicios de tecnologías de información y/o especialista de redes y comunicaciones y/o administrador de redes y/o administrador de redes e infraestructura, deberá tener como mínimo cuatro (04) meses de experiencia en administración de equipos de redes y comunicaciones en proyectos de pasaportes con Coesys v2.

Acreditación:

La experiencia 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.

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

Actividades por desarrollar:

- Resolución de incidentes complejos relacionados a Infraestructura TI.
- Atender requerimientos / incidentes / solicitudes / cambios relacionados a Infraestructura TI.
- Realizar el mantenimiento de hardware y soporte a los servidores, equipos de cómputo y comunicaciones.

**6. GARANTÍA**

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

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

## 7. RESPONSABLE DE LAS COORDINACIONES

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

Para tal efecto; la institución nombrará un comité de profesionales que se encargarán de efectuar todas las coordinaciones para los accesos, así como también de las reuniones de coordinación, definiciones, seguimiento, y otros temas relacionados, a fin cumplir con la ejecución óptima del servicio requerido.

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

## 8. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

### 8.1 ADELANTOS

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

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

### 8.2 SUBCONTRATACIÓN

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

### 8.3 SISTEMA DE CONTRATACION

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



		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

#### 8.4 CONFIDENCIALIDAD

El Contratista y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones a los que tenga acceso durante y al término de la ejecución de presente contratación. En tal sentido, el Contratista y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sean en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Asimismo, el Contratista y su personal convienen en que toda la información en virtud de la presente contratación es confidencial y de propiedad de la Superintendencia Nacional de Migraciones, no pudiendo el Contratista y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas establecidas en el presente requerimiento.

El Contratista se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. Los datos de carácter personal entregados por la Superintendencia Nacional de Migraciones al Contratista y su personal, y obtenidos por estos durante la ejecución del requerimiento, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del documento contractual.

El Contratista que tenga acceso a información durante la ejecución del contrato, deberá mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad de la misma, bajo responsabilidad de las acciones legales pertinentes por parte de la Entidad. La utilización, divulgación o modificación no autorizada, así como la adulteración de la información, genera responsabilidad administrativa, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y/o penales a que hubiera lugar. Asimismo, el Contratista y su personal se hacen responsables por la divulgación de información que se pueda producir, asumiendo el pago de indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

El Contratista deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesaria para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y/o cualquier persona que tenga relación con el Contratista no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito de la Superintendencia Nacional de Migraciones, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar alteraciones.

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

#### 8.5 CLAUSULA DE ANTICORRUPCION

De conformidad con lo señalado en los artículos 32° y 40° de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y artículo 138° de su Reglamento.

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



		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

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. Motivo por el cual, el área usuaria podrá solicitar el llenado del formato E04.OPP.FR.016-Cuestionario de socios de negocio crítico, con el propósito de conocer sus controles anticorrupción y/o antisoborno, sin perjuicio que dicho accionar pueda afectar su libre contratación.

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.

## 8.6 CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

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

## 8.7 FORMA DE PAGO

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

### 8.7.1. Soporte Técnico

La forma de pago se efectuará en doce (12) armadas trimestrales, previa presentación del comprobante de pago por parte del Contratista y conformidad emitida por el área usuaria.

### 8.7.2. Mantenimiento Preventivo

La forma de pago se efectuará en tres (3) armadas anuales, previa presentación del informe y comprobante de pago por parte del Contratista y conformidad emitida por el área usuaria.

### 8.7.3. Mantenimiento Correctivo

La forma de pago se efectuará en treinta y seis (36) armadas mensuales, previa presentación del comprobante de pago por parte del Contratista y conformidad emitida por el área usuaria.

#### **Importante:**

✓ La conformidad para el pago de la primera armada del mantenimiento correctivo deberá incluir el plan de trabajo aprobado.

### 8.7.4. Renovación de las Estaciones de Impresión y Laminación

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

La forma de pago se efectuará en dos (02) armadas iguales, de forma anual o a la presentación de los informes según el numeral 4.4.4, con el comprobante de pago por parte del Contratista y conformidad emitida por el área usuaria.

#### 8.7.5. Suministro de Estaciones de trabajo adicionales

La forma de pago se efectuará en dos (02) armadas iguales, de forma anual, previa presentación del informe y comprobante de pago por parte del Contratista y conformidad emitida por el área usuaria.

#### 8.7.6. Kioscos de Auto atendimento

La forma de pago se efectuará en dos (02) armadas iguales, de forma anual, previa presentación del informe y comprobante de pago por parte del Contratista y conformidad emitida por el área usuaria.

#### 8.7.7. Implementación del Portal Web (Epass Móvil)

La forma de pago se efectuará en dos (02) armadas iguales, de forma anual, previa presentación del informe y comprobante de pago por parte del Contratista y conformidad emitida por el área usuaria.

#### 8.7.8. Gestión de Cambios

La forma de pago se efectuará proporcional a las horas consumidas, previa presentación del informe trimestral y comprobante de pago por parte del Contratista y conformidad emitida por el área usuaria.

### 8.8 PENALIDADES

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

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

Penalidad diaria: Donde F tiene los siguientes valores:

Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: F = 0.40

Para plazos mayores a sesenta (60) días:

Para Bienes, servicios en general y consultorías: F = 0.25

Para obras: F = 0.15

### 8.9 OTRAS PENALIDADES

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

**TABLA 12: OTRAS PENALIDADES**

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

N°	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Por incumplimiento de los niveles de servicios establecidos en el Anexo N°01.	Formula aplicable por mes: $[P= 2UIT \times Ninc]$ P: penalidad Ninc: Cantidad de SLA Incumplidos	Verificación del informe mensual de cumplimiento de los SLA, el cual deberá describirse de manera mensualizada. La penalidad aplicada será proporcional al número de niveles de servicio incumplidos.  Esta penalidad se aplicará al pago del entregable trimestral (que considera los informes mensuales del Soporte y mantenimiento).
2	Retraso en la presentación del "Informe de control de cambios"	Formula aplicable $[P= 1UIT \times DR]$ P: penalidad DR: Cantidad de días de retraso	Verificación de la fecha de entrega del "Informe de control de cambios"
3	Retraso en la presentación del documento "Análisis de la Solicitud de Cambio"	Formula aplicable $[P= 1UIT \times DR]$ P: penalidad DR: Cantidad de días de retraso	Verificación de la fecha de entrega del documento "Análisis de la Solicitud de Cambio".
4	Retraso en la presentación del "Informe de mensual de Niveles de Servicio"	Formula aplicable $[P= 1UIT \times DR]$ P: penalidad DR: Cantidad de días de retraso	Verificación de la fecha de entrega del "Informe de mensual de Niveles de Servicio"
5	Retraso en la presentación del "Informe Trimestral de Niveles de Servicio"	Formula aplicable $[P= 1UIT \times DR]$ P: penalidad DR: Cantidad de días de retraso	Verificación de la fecha de entrega del "Informe Trimestral de Niveles de Servicio"
6	Incumplimiento del cronograma de los mantenimientos preventivos.	Una (01) UIT* por cada día de incumplimiento.	Verificación del cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

			ejecutado parte del proveedor.
7	Tiempo de demora en solucionar un incidente por Nivel 2 del proveedor a partir de su escalamiento.	P > 8 hrs; el 20% de una (01) UIT* por ticket	<p>Medir el tiempo de solución del incidente resuelto por el Nivel 2, no puede exceder de 08 horas a partir de su adecuado escalamiento.</p> <p>Esta penalidad se aplicará únicamente si el ticket es cerrado en el nivel 2, en caso de escalamiento se evaluará en el siguiente nivel.</p>
8	Tiempo de demora en solucionar un incidente escalado a Nivel 3 del proveedor a partir de su escalamiento.	P > 24 hrs; el 30% de una (01) UIT* por ticket	<p>Medir el tiempo de solución del incidente resuelto por el Nivel 3, no puede exceder de 24 horas a partir de su adecuado escalamiento.</p> <p>Esta penalidad se aplicará únicamente si el ticket es cerrado en el nivel 3, en caso de escalamiento se evaluará en el siguiente nivel.</p>
9	Tiempo de demora en solucionar un incidente escalado a Nivel 4 del proveedor a partir de su escalamiento.	P > 48 hrs; el 50% de una (01) UIT* por ticket	<p>Medir el tiempo de solución del incidente resuelto por el Nivel 4, no puede exceder de 48 horas a partir de su adecuado escalamiento.</p> <p>Esta penalidad se aplicará únicamente cuando el ticket es cerrado en el nivel 4.</p>
10	Tiempo de demora en solucionar un incidente de impresora y laminadora para sede central y aeropuerto	P > 03 hrs; el 50% de una (01) UIT* por Equipo	<p>Medir el tiempo de solución del incidente resuelto por los técnicos de Nivel 2, no puede exceder de 03 horas a partir del registro del ticket.</p> <p>Esta penalidad se aplicará a partir de la fase II: Soporte de nuevas Impresoras y Laminadoras</p>



MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

11	Tiempo de demora en solucionar un incidente de impresora y laminadora de las sedes de lima metropolitana y callao a excepción de sede central y aeropuerto	P > 08 hrs; el 20% de una (01) UIT* por Equipo	<p>Medir el tiempo de solución del incidente resuelto por los técnicos de Nivel 2, no puede exceder de 08 horas a partir del registro del ticket.</p> <p>Esta penalidad se aplicará a partir de la fase II: Soporte de nuevas Impresoras y Laminadoras</p>
12	Tiempo de demora en solucionar un incidente de impresora y laminadora de las jefaturas zonales de provincia.	P > 08 hrs; 20% UIT* por Equipo	<p>Medir el tiempo de solución del incidente resuelto por los técnicos de Nivel 2, no puede exceder de 08 horas a partir del registro del ticket.</p> <p>Esta penalidad se aplicará a partir de la fase II: Soporte de nuevas Impresoras y Laminadoras</p>

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

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

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

#### 8.10 RESPONSABILIDADES POR VICIOS OCULTOS

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

#### 9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- La Superintendencia Nacional de Migraciones previo requerimiento, evaluación y

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

conformidad autorizará los accesos a los recursos y herramientas de la Entidad, que serán requeridas por El Contratista y superpersonal para la ejecución del servicio, finalizado la vigencia del contrato, todos los accesos otorgados serán retirados.

- El Contratista y su personal deben tomar las medidas de protección de la información de la Superintendencia Nacional de Migraciones, las que pueden estar almacenadas en cualquier componente, y que requiera mantenimiento o atención fuera de las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones.
- El Contratista y su personal deben reportar oportunamente eventos, incidentes u otro riesgo potencial que afecte la Seguridad de la Información de la Superintendencia Nacional de Migraciones, a fin de que la Entidad realice la investigación que corresponda.
- El Contratista y su personal se comprometen a brindar las facilidades necesarias para que la Superintendencia Nacional de Migraciones audite y/o monitoree los aspectos relacionados a la seguridad de la información, en el que esté involucrado las actividades o trabajos que tengan que ver con la ejecución del servicio contratado.
- La Superintendencia Nacional de Migraciones, sus empleados y funcionarios en cualquier modalidad contractual, se exime de toda responsabilidad por las acciones legales, litigios, procedimientos administrativos, reclamaciones o demanda que pudiera derivarse de trasgresiones o supuestas trasgresiones que corresponda a cualquier patente, marca registrada, uso de modelo, diseño registrado, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato, debido a la instalación, mantenimiento o reparación del componente por parte de El Contratista o su personal o el uso de los mismos por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones, siendo esto responsabilidad del Contratista.
- El Contratista y su personal garantiza a la Superintendencia Nacional de Migraciones que, durante la ejecución del servicio, respetará todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N° 822 – Ley sobre el Derecho de Autor, sus modificatorias y complementarias, por lo que se compromete a garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneren ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patente, legalidad o propiedad de terceros referidos en el dispositivo legal en mención.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

#### ANEXO N°01: NIVELES DE SERVICIO

##### a) Tiempo de solución de Incidentes (Horas)

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

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

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




		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

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


		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Tiempo de reactividad de la Mesa de Ayuda

4	Cambios en la configuración de la aplicación de enrolamiento, control de calidad, entrega, personalización y firmas digital	96 Horas	Por cada caso que ocurre
<p>Cálculo:</p> <p>Tiempo de solución del ticket - tiempo de apertura del ticket</p>		<p><b>Alcance de la Medición:</b> Tiempo necesario tomar en cuenta los pedidos de Migraciones en los cambios de configuración (Uso de una consola o archivo de configuración, para modificar parámetros disponibles en las Aplicaciones)</p> <p><b>Si durante el mes de medición un caso o más supera el tiempo comprometido, se dará por incumpliendo este nivel de servicio.</b></p> <p>Este tipo de solicitud se debe manejar por pedido formal de la entidad a través del procedimiento de cambios con antelación de al menos tres (03) días hábiles.</p> <p>Para el cálculo de este SLA sólo se tomará en cuenta los tickets de SOLICITUDES relacionadas con los aplicativos de enrolamiento, entrega, control de calidad, personalización y firma digital. Esta solicitud deberá ser presentada dentro del horario de oficina (lunes a viernes, de 9 am a 6 pm, Zona Horaria de Perú), y su atención debe iniciar una vez creada el ticket</p>	
<b>Evidencias:</b> ticket de mesa de ayuda			

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

5	Cambios en la configuración de la base de datos de pasaportes emitidos, control de inventario.	96 Horas	Por cada caso que ocurre
<p>Cálculo:</p> <p>Tiempo de solución del ticket - tiempo de abertura del ticket</p>		<p><b>Alcance de la Medición:</b> Tiempo necesario tomar en cuenta los pedidos de Migraciones en los cambios de configuración (Uso de una consola o archivo de configuración, para modificar parámetros disponibles en las aplicaciones).</p> <p><b>Si durante el mes de medición un caso o más supera el tiempo comprometido, se dará por incumpliendo este nivel de servicio.</b></p> <p>Este tipo de solicitud se debe manejar por pedido formal o por correo electrónico con antelación de al menos 24 horas.</p> <p>Para el cálculo de este SLA sólo se tomará en cuenta los tickets de SOLICITUDES relacionadas con CAMBIO DE CONFIGURACIÓN DE LA BASE DE DATOS y su atención debe iniciar una vez creada el ticket.</p>	
<p><b>Evidencias:</b> ticket de mesa de ayuda</p>			

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	


6	Disponibilidad de funcionamiento del sistema de firma digital	99%	Mensual
Indisponibilidad permitida: (60m x 24h x 30d) - (99% x (60m x 24h x 30d)) = 432 min por mes			
Cálculo:  ((30x24x60-suma del tiempo de indisponibilidad de servicio de las sedes) / (30x24x60)) x 100		Alcance de la medición: Servicios de los módulos que generan los certificados DS, DV, Certis y KMS.  Para el cálculo de este SLA sólo se tomará en cuenta únicamente los incidentes masivos que tengan que ver con el sistema de firma digital. Un masivo de Hardware o que esté relacionado con redes o el sistema COESYS no será considerado en este SLA.	
Evidencias: informe mensual evidenciando los procesos de renovación de certificados			

7	Disponibilidad de funcionamiento de los equipos hardware y software de las estaciones enrolamiento y entrega incluye componentes y/o accesorios	Lima: 99%, Grupo 1: 96%, Grupo 2: 93%	Mensual
Indisponibilidad permitida:  Lima: (60m x 24h x 30d)-(99% x (60m x 24h x 30d)) = 432 min por mes (7,2h) Grupo 1: (60m x 24h x 30d)-(96.0% x (60m x 24h x 30d)) = 1728 min por mes (28,8h) Grupo 2: (60m x 24h x 30d)-(93.0% x (60m x 24h x 30d)) = 3024 min por mes (50.4h)			
Cálculo:  ((30x24x60-suma del tiempo de indisponibilidad de servicio) / (30x24x60)) x 100		Se aplicará cuando en una estación de trabajo (enrolamiento o entrega), NO pueda dar el servicio al ciudadano por falla o incidencia de:  <ul style="list-style-type: none"><li>Componentes, periféricos y/o aplicativo de las estaciones de trabajo asignadas a la tarea de enrolamiento y entrega.</li></ul> Si uno o varios grupos de sedes exceden su tiempo de indisponibilidad comprometido, se aplicará la penalidad correspondiente a este único requerimiento. El tiempo de indisponibilidad de la sede se detendrá en el	




MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	
		<p>momento en que por lo menos una estación empiece a operar, porque se recuperará la atención al ciudadano.</p> <p>La penalidad se dará una sola vez sin tener en cuenta el número de grupos faltados.</p> <p>En caso se requiera la presencia de personal de MIGRACIONES y dicho personal no esté disponible, se paralizará la suma del tiempo de indisponibilidad.</p> <p>El total de minutos usados se dará a conocer cada mes a través del informe de niveles de servicio.</p> <p>Los siguientes son exclusiones de este SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidente masivo general.</li> <li>• Falla en la red (Conectividad de la sede o conectividad general).</li> <li>• Falla eléctrica que dañe las estaciones de trabajo.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> informe mensual conteniendo los tickets de mesa de ayuda</p>

8	Copia de respaldo del sistema de pasaportes (De acuerdo a la política establecida)	100,00%	Mensual
<p>Cálculo:</p> <p><math>(1 - ((\text{Nro de días del mes} - \text{Nro de Backups en el mes}) / (\text{Nro de días del mes}))) \times 100</math></p>		<p><b>Alcance de la medición:</b> Servicios dados por ambos robots para el backup de la información de las bases de datos del sistema. EL CONTRATISTA deberá garantizar que la cantidad de backups completados en el mes sea igual a la cantidad de días del mismo, se debe brindar acceso a migraciones para validación que los backup.</p> <p>Se debe establecer la política de backup. Cualquier cambio en la política debe ser comunicada al CONTRATISTA con un mínimo de 48 horas de anticipación y su aplicación debe iniciar una vez creada el ticket en la mesa de ayuda.</p> <p>Se debe permitir el acceso a nuestros especialistas de bases de datos tener acceso a la plataforma, con el fin de que nuestros especialistas, puedan verificar que los archivos de backups.</p>	
<b>Evidencias:</b> Informe Mensual de la backup de la Base de datos			

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	


9	Disponibilidad de funcionamiento de los equipos hardware y software de las estaciones personalización y control de calidad incluye componentes y/o accesorios	Lima: 99%, Grupo 1: 96%, Grupo 2: 93%	Mensual
	<p><b>Indisponibilidad permitida:</b>            Lima: <math>(60m \times 24h \times 30d) - (99\% \times (60m \times 24h \times 30d)) = 432 \text{ min por mes (7,2h)}</math>            Grupo 1: <math>(60m \times 24h \times 30d) - (96.0\% \times (60m \times 24h \times 30d)) = 1728 \text{ min por mes (28,8h)}</math>            Grupo 2: <math>(60m \times 24h \times 30d) - (93.0\% \times (60m \times 24h \times 30d)) = 3024 \text{ min por mes (50.4h)}</math></p> <p><b>Cálculo:</b>  <math>((30 \times 24 \times 60 - \text{suma del tiempo de indisponibilidad de servicio}) / (30 \times 24 \times 60)) \times 100</math></p> <p>Se aplicará cuando en una estación de trabajo (personalización o control de calidad), NO pueda continuar con el proceso de personalización del pasaporte por falla o incidencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Componentes, periféricos y/o aplicativo de las estaciones de trabajo asignadas a la tarea de personalización y control de calidad.</li> </ul> <p>Si uno o varios grupos de sedes exceden su tiempo de indisponibilidad comprometido, se aplicará la penalidad correspondiente a este único requerimiento. El tiempo de indisponibilidad de la sede se detendrá en el momento en que por lo menos una estación empiece a operar, porque se recuperará la atención al ciudadano.</p> <p>La penalidad se dará una sola vez sin tener en cuenta el número de grupos faltados.</p> <p>En caso se requiera la presencia de personal de MIGRACIONES y dicho personal no esté disponible, se paralizará la suma del tiempo de indisponibilidad.</p> <p>El total de minutos usados se dará a conocer cada mes a través del informe de niveles de servicio.</p> <p>Los siguientes son exclusiones de este SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incidente masivo general.</li> <li>Falla en la red (Conectividad de la sede o conectividad general).</li> <li>Falla eléctrica que dañe las estaciones de trabajo.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> informe mensual conteniendo los tickets de mesa de ayuda</p>		

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

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

Indisponibilidad global de las estaciones

11	El tiempo máximo de inoperatividad (por el total de las sedes) por incidentes, fallos de equipos, reemplazo en cada sede de expedición y software será del 5% anual.	5%	Anual
Indisponibilidad permitida: (60m x 24h x 365d) - (95% x (60m x 24h x 365d)) = 438 horas por año			
Cálculo:  $\Sigma(a.b) \times 52s \times 60m$  Donde: <ul style="list-style-type: none"><li>- a: Número de Estaciones por Sede</li><li>- b: Número de Horas de atención para esa sede por semana</li><li>- 52s: Son las 52 semanas del año</li><li>- 60m: Son los 60 minutos/hora</li></ul>		En caso que la notificación de la falla se produzca en días y/u horas no contempladas en el régimen de funcionamiento, los tiempos máximos de fallas comenzarán a contabilizarse desde el día y hora de funcionamiento más próximo. En caso se requiera la presencia de personal de MIGRACIONES y dicho personal no esté disponible, se paralizará la suma del tiempo de indisponibilidad.  La disponibilidad global es la suma de disponibilidad de todas las sedes.  El total de minutos usados se dará a conocer cada mes a través del informe de niveles de servicio. La penalización, en caso de incumplimiento, se aplicará las veces que se incumplan.	
Evidencias: informe mensual contiendo los tickets de Mesa de ayuda			

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

#### Mantenimientos planificados

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

13	El tiempo máximo de inoperatividad por incidentes, fallos de equipos, reemplazo en el centro de Datos será de 2% anual.	2%	Anual
<b>Indisponibilidad permitida:</b> <b>(60m x 24h x 365d)-(98% x (60m x 24h x 365d)) = 175,28 horas por año</b>			
<b>Cálculo:</b>  Duración caída severidad 3 - 1 .... + Duración caída severidad 3 - X ----- Duración caída severidad 3 del año		Alcance de la medición: evidencias basado en la herramienta de monitoreo implementada por el contratista, para validar la operatividad de los centros de datos.	
Evidencias: herramienta de monitoreo.			




		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

## ANEXO N°02


### PLATAFORMA DEL SISTEMA DE EMISION DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS ACTUAL EQUIPAMIENTO POR CADA MÓDULO EN SEDES

<b>Módulo de Enrolamiento</b>	Computadora Desktop Marca DELL - DELL OptiPlex XEA SFF
	Monitor: DELL - Dell E2222H Monitor
	Lector de Huellas THALES - DactyScan 84C
	Lector de Pasaportes - THALES - AT10K
	Cámara Digital CANON - EOS REBEL T8I
	Escáner de Cama plana HP - ScanJetPro N4600
	Lector de Huellas BIO-KEY - HU20
<b>Módulo de Personalización</b>	Computadora Desktop Marca DELL - DELL OptiPlex XEA SFF
	Monitor: DELL - Dell E2222H Monitor
	Lector de Huellas BIO-KEY - HU20
	Lector de Código de Barras DATALOGIC - TOUCH65 1D BLAC
<b>Módulo de Control de Calidad</b>	Computadora Desktop Marca DELL - DELL OptiPlex XEA SFF
	Monitor: DELL - Dell E2222H Monitor
	Lector de Huellas BIO-KEY - HU20
	Lector de Pasaportes - THALES - AT10K
<b>Módulo de Entrega</b>	Computadora Desktop Marca DELL - DELL OptiPlex XEA SFF
	Monitor: DELL - Dell E2222H Monitor
	Lector de Huellas BIO-KEY - HU20
	Lector de Pasaportes - THALES - AT10K
	Lector de huellas THALES - DactylID 20

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

**ANEXO N°03**  
**FORMATO DE SOLICITUD DE CAMBIO (RFC)**


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

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

## REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

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

B	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a Doce Millones de soles (S/.12 000 000 con 00/100) de soles, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los dos (2) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de soporte y mantenimiento de software biométrico o hardware biométrico.</li> <li>○ Servicio de soporte técnico y mantenimiento del sistema integral de emisión de pasaportes electrónicos</li> <li>○ Servicio de soporte técnico de impresoras y laminadoras para pasaportes biométricos.</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el <b>Anexo</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p>

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

<p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>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.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2022, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>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.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el <b>Anexo correspondiente</b>.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el <b>Anexo</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p>	
<p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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".</li> </ul>	



## REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a <b>S/ 12'000,000.00 (Doce millones con 00/100)</b>, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los dos (2) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de soporte y mantenimiento de software biométrico o hardware biométrico.</li> <li>• Servicio de soporte técnico y mantenimiento del sistema integral de emisión de pasaportes electrónicos</li> <li>• Servicio de soporte técnico de impresoras y laminadoras para pasaportes biométricos</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></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>7</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 en el <b>Anexo N° 6</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el <b>Anexo N° 7</b>.</p>

<sup>7</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 fehacencia 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".

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° 6** 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.*

#### **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 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, MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL Y EQUIPAMIENTO DE EMISIÓN DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS**, que celebran de una parte la Superintendencia Nacional de Migraciones, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20551239692, con domicilio legal en [...], representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [...], el comité de selección, adjudicó la buena pro de la **CONTRATACIÓN DIRECTA N° 001-2025-MIGRACIONES** para la contratación del **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL Y EQUIPAMIENTO DE EMISIÓN DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS**, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

### **CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

El presente contrato tiene por objeto el **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL Y EQUIPAMIENTO DE EMISIÓN DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS**

### **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>8</sup>**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES, en **PAGOS MENSUALES, TRIMESTRALES, ANUALES**, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el

<sup>8</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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 de la presente convocatoria será de mil noventa y cinco (1,095) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato

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

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

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS**

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

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

#### **Importante**

*Al amparo de lo dispuesto en el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de contratos periódicos de 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."*

#### **Importante**

*De conformidad con el artículo 152 del Reglamento, no se constituirá garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00). Dicha excepción también aplica a 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 no supere el monto señalado anteriormente.*

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

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

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

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



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

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

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

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por la Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el plazo máximo de [SIETE (7)] días calendario de recibido el documento que acredite la prestación del servicio solicitado.

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 y por la garantía de servicios que ofrece el contratista en su propuesta.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de [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.

### OTRAS PENALIDADES

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

N°	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Por incumplimiento de los niveles de servicios establecidos en el Anexo N°01.	Formula aplicable por mes:  $[P = 2UIT \times Ninc]$ P: penalidad Ninc: Cantidad de SLA Incumplidos	Verificación del informe mensual de cumplimiento de los SLA, el cual deberá describirse de manera mensualizada. La penalidad aplicada será proporcional al número de niveles de servicio incumplidos.  Esta penalidad se aplicará al pago del entregable trimestral (que considera los informes mensuales del Soporte y mantenimiento).
2	Retraso en la presentación del "Informe de control de cambios"	Formula aplicable  $[P = 1UIT \times DR]$ P: penalidad DR: Cantidad de días de retraso	Verificación de la fecha de entrega del "Informe de control de cambios"
3	Retraso en la presentación del documento "Análisis de la Solicitud de Cambio"	Formula aplicable  $[P = 1UIT \times DR]$ P: penalidad DR: Cantidad de días de retraso	Verificación de la fecha de entrega del documento "Análisis de la Solicitud de Cambio".
4	Retraso en la presentación del "Informe de mensual de Niveles de Servicio"	Formula aplicable  $[P = 1UIT \times DR]$ P: penalidad DR: Cantidad de días de retraso	Verificación de la fecha de entrega del "Informe de mensual de Niveles de Servicio"
5	Retraso en la presentación del "Informe Trimestral de Niveles de Servicio"	Formula aplicable  $[P = 1UIT \times DR]$ P: penalidad DR: Cantidad de días de retraso	Verificación de la fecha de entrega del "Informe Trimestral de Niveles de Servicio"
6	Incumplimiento del cronograma de los mantenimientos preventivos.	Una (01) UIT* por cada día de incumplimiento.	Verificación del cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo

			ejecutado parte del proveedor.
7	Tiempo de demora en solucionar un incidente por Nivel 2 del proveedor a partir de su escalamiento.	P > 8 hrs; el 20% de una (01) UIT* por ticket	<p>Medir el tiempo de solución del incidente resuelto por el Nivel 2, no puede exceder de 08 horas a partir de su adecuado escalamiento.</p> <p>Esta penalidad se aplicará únicamente si el ticket es cerrado en el nivel 2, en caso de escalamiento se evaluará en el siguiente nivel.</p>
8	Tiempo de demora en solucionar un incidente escalado a Nivel 3 del proveedor a partir de su escalamiento.	P > 24 hrs; el 30% de una (01) UIT* por ticket	<p>Medir el tiempo de solución del incidente resuelto por el Nivel 3, no puede exceder de 24 horas a partir de su adecuado escalamiento.</p> <p>Esta penalidad se aplicará únicamente si el ticket es cerrado en el nivel 3, en caso de escalamiento se evaluará en el siguiente nivel.</p>
9	Tiempo de demora en solucionar un incidente escalado a Nivel 4 del proveedor a partir de su escalamiento.	P > 48 hrs; el 50% de una (01) UIT* por ticket	<p>Medir el tiempo de solución del incidente resuelto por el Nivel 4, no puede exceder de 48 horas a partir de su adecuado escalamiento.</p> <p>Esta penalidad se aplicará únicamente cuando el ticket es cerrado en el nivel 4.</p>
10	Tiempo de demora en solucionar un incidente de impresora y laminadora para sede central y aeropuerto	P > 03 hrs; el 50% de una (01) UIT* por Equipo	<p>Medir el tiempo de solución del incidente resuelto por los técnicos de Nivel 2, no puede exceder de 03 horas a partir del registro del ticket.</p> <p>Esta penalidad se aplicará a partir de la fase II: Soporte de nuevas Impresoras y Laminadoras</p>

11	Tiempo de demora en solucionar un incidente de impresora y laminadora de las sedes de lima metropolitana y callao a excepción de sede central y aeropuerto	P > 08 hrs; el 20% de una (01) UIT* por Equipo	<p>Medir el tiempo de solución del incidente resuelto por los técnicos de Nivel 2, no puede exceder de 08 horas a partir del registro del ticket.</p> <p>Esta penalidad se aplicará a partir de la fase II: Soporte de nuevas Impresoras y Laminadoras</p>
12	Tiempo de demora en solucionar un incidente de impresora y laminadora de las jefaturas zonales de provincia.	P > 08 hrs; 20% UIT* por Equipo	<p>Medir el tiempo de solución del incidente resuelto por los técnicos de Nivel 2, no puede exceder de 08 horas a partir del registro del ticket.</p> <p>Esta penalidad se aplicará a partir de la fase II: Soporte de nuevas Impresoras y Laminadoras</p>

#### 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.*

Esta penalidad se deduce 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.

Este tipo de penalidad puede alcanzar 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, 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>9</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**

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.

<sup>9</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).

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>10</sup>.*

<sup>10</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

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 001-2025-MIGRACIONES**  
Presente.-

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

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE <sup>11</sup>	Sí	No	
Correo electrónico :			

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>12</sup>

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

<sup>11</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. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

<sup>12</sup> Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.



**ANEXO N° 2**  
**DECLARACIÓN JURADA**  
**(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)**

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 001-2025-MIGRACIONES**

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**ANEXO N° 3**  
**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Señores  
**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 001-2025-MIGRACIONES**  
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

**ANEXO N° 4**  
**DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Señores  
**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 001-2025-MIGRACIONES**  
Presente. -

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en un plazo de mil noventa y cinco (1,095) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**ANEXO N° 5  
PRECIO DE LA OFERTA**

Señores  
**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES  
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 001-2025-MIGRACIONES**  
Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
<b>"SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL Y EQUIPAMIENTO DE EMISIÓN DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS"</b>	
<b>TOTAL</b>	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

- El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.*
- El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:  
  
*Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN].**



## ANEXO N° 6 EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N°001- 2025-MIGRACIONES**  
Presente. -

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>13</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>14</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>15</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>16</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>17</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>18</sup>
1										
2										
3										
4										
5										

<sup>13</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>14</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>15</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>16</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>17</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>18</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>13</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>14</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>15</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>16</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>17</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>18</sup>
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**ANEXO N° 7**  
**DECLARACIÓN JURADA**  
**(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)**

Señores  
**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 001-2025-MIGRACIONES**  
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

*A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rnp/content/relación-de-proveedores-sancionados>. También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.*

**ANEXO N° 8**  
**SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL CINCO POR CIENTO (5%) POR TENER LA CONDICIÓN DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**

Señores  
**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 001-2025-MIGRACIONES**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], solicito la asignación de la bonificación del cinco por ciento (5%) sobre el puntaje total obtenido, debido a que mi representada cuenta con la condición de micro y pequeña empresa.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

- *Para asignar la bonificación, el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, verifica 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/>.*



**ANEXO N° 9**  
**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  
**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 001-2025-MIGRACIONES**  
Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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